PREFEITURA DE
PATO BRANCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

CASA DE PASSAGEM

Setembro/2026

1. APRESENTAÇÃO

A avaliação da qualidade dos serviços socioassistenciais constitui importante instrumento para o aprimoramento da Política de Assistência Social, permitindo incorporar a percepção dos usuários aos processos de monitoramento, avaliação e planejamento das ofertas.

Nesse sentido, o Departamento de Vigilância Socioassistencial, no exercício de suas atribuições de monitoramento e avaliação da Política Municipal de Assistência Social, realizou a sistematização e análise dos registros de satisfação dos usuários da Casa de Passagem, tomando como referência os Relatórios de Satisfação dos Acolhidos produzidos pela unidade.

Os instrumentos registram a percepção das pessoas acolhidas em relação ao atendimento recebido e constituem importante mecanismo de escuta dos usuários, possibilitando identificar aspectos positivos da oferta, bem como situações que possam demandar atenção ou aprimoramento.

A análise apresentada neste relatório considera registros produzidos durante os anos de 2025 e 2026, permitindo, além da apresentação dos resultados, observar o comportamento das avaliações ao longo do período.

2. OBJETIVO

O presente relatório tem por objetivo aferir e analisar a satisfação dos usuários da Casa de Passagem quanto aos serviços e atendimentos ofertados, subsidiando os processos de monitoramento, avaliação e planejamento da Política Municipal de Assistência Social.

Especificamente, busca-se identificar a percepção dos acolhidos em relação aos diferentes setores e profissionais da unidade; verificar a predominância de avaliações positivas, neutras ou negativas; identificar aspectos que possam demandar atenção da gestão e do serviço; valorizar a participação e a escuta dos usuários; e produzir informações que subsidiem o aprimoramento contínuo da oferta socioassistencial.

3. CARACTERIZAÇÃO DA OFERTA E DO PÚBLICO ATENDIDO

A Casa de Passagem integra a rede socioassistencial do Município e realiza acolhimento provisório de pessoas que necessitam de proteção e acolhida em decorrência das situações identificadas pelo serviço.

Os dados de atendimento demonstram a expressiva utilização da unidade. Em 2026, no período compreendido pelo painel analisado, foram registrados 575 acolhimentos institucionais, correspondentes a 444 pessoas acolhidas.

Entre os principais motivos registrados para ingresso no acolhimento estão situação de rua, com 247 registros; pessoa em trânsito pelo Município, com 215; outros motivos, com 49; desabrigo por ausência de residência, com 25; conflito familiar, com 12; e migração, com 5 registros.

O perfil etário demonstra predominância de pessoas adultas. Foram registrados 357 acolhimentos de pessoas entre 30 e 59 anos e 107 entre 18 e 29 anos. Também aparecem pessoas entre 60 e 64 anos e pessoas com 65 anos ou mais, evidenciando a diversidade do público atendido.

Outro elemento relevante refere-se ao tempo de permanência. Dos registros disponíveis, 333 correspondem a permanências entre 1 e 2 dias, 117 a menos de um dia e 93 entre 3 e 6 dias, enquanto 15 correspondem ao período entre 7 e 14 dias e outros 15 entre 15 e 30 dias.

Esses dados demonstram que a pesquisa de satisfação ocorre em um serviço caracterizado por elevada rotatividade e, predominantemente, períodos curtos de permanência, aspecto que deve ser considerado na interpretação da quantidade de avaliações obtidas.

4. METODOLOGIA

A aferição da satisfação foi realizada mediante análise e sistematização dos Relatórios de Satisfação dos Acolhidos, produzidos pela Casa de Passagem como instrumento de registro da percepção dos usuários acerca do atendimento recebido.

Os instrumentos analisados, conforme modelo anexo, avaliam seis dimensões relacionadas à oferta do serviço:

1. Coordenação;
2. Assistente Social;
3. Cuidadores;
4. Cozinheira;
5. Vigias; e
6. Zeladora.

Para cada dimensão, são disponibilizadas cinco possibilidades de resposta: Muito Satisfeito; Satisfeito; Nem Satisfeito nem Insatisfeito; Insatisfeito; e Muito Insatisfeito

Foram identificados os seguintes relatórios:

Ano	Período informado	Avaliações registradas
2025	Até 06/10/2025	30
2025	Até 11/11/2025	11
2026	Até 17/03/2026	34
2026	Até 12/06/2026	20
2026	17/03/2026 a 06/08/2026	14

É importante registrar uma limitação metodológica. Os documentos possuem períodos de referência distintos e alguns podem apresentar informações cumulativas ou períodos que não permitem assegurar que cada registro corresponda a um usuário diferente. Por essa razão, não se realiza a soma dos relatórios para afirmar o número total de pessoas participantes da pesquisa. Os resultados são analisados conforme apresentados em cada instrumento.

Também foram identificados campos sem preenchimento em algumas avaliações. Assim, os percentuais, quando utilizados, devem considerar o número de respostas efetivamente registradas em cada dimensão e período, e não necessariamente o número nominal de formulários.

5. RESULTADOS

5.1 Avaliações de 2025

No relatório com referência até **06 de outubro de 2025**, constam 30 avaliações. Os resultados demonstram predominância da categoria **Muito Satisfeito** em todas as dimensões avaliadas.

Foram registrados 18 “Muito Satisfeito” para Coordenação e Assistente Social; 23 para Cuidadores e Vigias; e 24 para Cozinheira e Zeladora. Apesar da predominância positiva, também aparecem avaliações neutras e negativas em determinadas dimensões.

No relatório até **11 de novembro de 2025**, composto por 11 avaliações, permanece a presença de avaliações positivas, porém são observadas manifestações distribuídas também entre as demais categorias. Na Coordenação, por exemplo, constam registros em todas as categorias da escala.

Os dados de 2025, portanto, demonstram avaliação predominantemente favorável, mas também evidenciam a capacidade do instrumento de captar **percepções críticas ou negativas dos usuários**, informação relevante para o aprimoramento da oferta.

5.2 Avaliações de 2026

Os resultados referentes a 2026 apresentam concentração ainda mais expressiva nas categorias positivas.

No relatório até **17 de março de 2026**, foram registradas 34 avaliações. A Assistente Social, os Cuidadores, os Vigias e a Zeladora apresentaram 32 registros na categoria “Muito Satisfeito”, enquanto a Cozinheira apresentou 33. Para a Coordenação, foram registrados 16 “Muito Satisfeito”, 12 “Satisfeito” e 5 respostas na categoria intermediária registrada no instrumento.

No levantamento até **12 de junho de 2026**, com 20 avaliações, também se observa predominância da categoria “Muito Satisfeito”: 13 registros para Coordenação, Assistente Social, Cozinheira e Vigias; 14 para Cuidadores; e 10 para Zeladora.

No relatório referente ao período de **17 de março a 06 de agosto de 2026**, foram registradas 14 avaliações. Os resultados foram:

Dimensão	Muito satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Coordenação	11	2	1	0	0
Assistente Social	11	3	0	0	0
Cuidadores	11	3	0	0	0
Cozinheira	12	1	0	0	0
Vigias	12	2	0	0	0
Zeladora	12	2	0	0	0

Considerando as respostas registradas nesse último período, verifica-se **ausência de avaliações nas categorias "Insatisfeito" e "Muito Insatisfeito"**. Na Assistente Social, Cuidadores, Vigias e Zeladora, todas as respostas foram classificadas como "Muito Satisfeito" ou "Satisfeito". Na Coordenação, 13 das 14 avaliações foram positivas e uma foi neutra.

6. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A análise conjunta dos levantamentos permite identificar uma predominância consistente das avaliações positivas, especialmente nas categorias “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

Os registros de 2025 apresentam maior distribuição das respostas entre as categorias da escala, inclusive com manifestações de insatisfação em determinados aspectos. Já os levantamentos realizados em 2026 demonstram maior concentração das respostas nas categorias positivas.

Destaca-se, especialmente, o levantamento referente ao período de março a agosto de 2026, no qual praticamente todas as respostas foram positivas, não sendo registrada nenhuma avaliação nas categorias de insatisfação.

Os resultados relacionados aos Cuidadores, Cozinheira, Vigias e Zeladora demonstram avaliação especialmente favorável, o que pode indicar percepção positiva dos usuários em relação ao atendimento cotidiano, acolhida, convivência e condições proporcionadas durante a permanência na unidade.

A Assistente Social também apresenta resultados predominantemente positivos, aspecto relevante considerando sua atuação na acolhida, orientação, identificação de demandas, encaminhamentos e articulação necessária para o atendimento das necessidades apresentadas pelos usuários.

A avaliação da Coordenação, embora igualmente positiva, apresenta maior diversidade de respostas em alguns dos períodos analisados. Essa informação não deve ser interpretada isoladamente como avaliação negativa da gestão, mas constitui elemento importante para acompanhamento periódico e para identificação, por meio das manifestações qualitativas, dos fatores que influenciam a percepção dos usuários.

7. MANIFESTAÇÕES QUALITATIVAS DOS USUÁRIOS

Além das questões objetivas, o instrumento de pesquisa disponibiliza espaço para sugestões, elogios e reclamações, ampliando a possibilidade de participação dos acolhidos e permitindo que expressem, de forma espontânea, sua percepção acerca da experiência vivenciada na Casa de Passagem.

As manifestações registradas complementam os resultados quantitativos e permitem compreender aspectos que uma escala de satisfação, isoladamente, não consegue evidenciar. Os relatos apresentam reconhecimento pelo atendimento recebido, pela acolhida e pelo trabalho das equipes, ao mesmo tempo em que trazem sugestões relacionadas à organização da rotina, horários, regras de permanência, alimentação, descanso, acesso ao mercado de trabalho e convivência.

Entre as manifestações de agradecimento, acolhida e reconhecimento da equipe, destacam-se relatos como:

> *“Muito obrigado pela casa; casa perfeita, funcionários perfeitos, só agradeço.”*
> *“Agradeço a Deus por colocar vocês aqui para trabalhar.”*
> *“Super bem atendido com respeito e dignidade por todos.”*
> *“Deus abençoe dona Cristina, dona Ivonete, dona Lu e todos os funcionários. Muito obrigado, estão de parabéns.”*
> *“Aqui eu me senti acolhido e é um lugar muito bom. Obrigado por vocês existirem.”*
> *“Eu tenho a agradecer, fui bem atendido e agradeço a Deus por ter essa Casa de Passagem. Fui bem acolhido. Que Deus abençoe a todos.”*
> *“Não tenho nenhuma reclamação. As meninas da cozinha são todas atenciosas e queridas. Parabéns a toda equipe.”*
> *Também são encontradas referências positivas a outros serviços e profissionais da rede:*
> *“Abordagem Pato Branco nota 10. Serviço Social na Rodoviária nota 10. Muito obrigado.”*
> *As falas indicam que, para parte dos usuários, a Casa de Passagem é percebida não apenas como espaço de pernoite, mas como local de acolhida, respeito e proteção, o que dialoga diretamente com a predominância de avaliações positivas registrada nos levantamentos quantitativos.*
> *Em relação à alimentação e à rotina diária, aparecem elogios, mas também sugestões específicas:*
> *“Cozinheiras muito boas, cozinham bem. Poderia abrir os quartos nos finais de semana durante o dia.”*
> *“Queria que o café devia ser mais tarde, servido às oito da manhã.”*
> *“E após o almoço se possa tirar no mínimo 1 hora de descanso e o café fosse às 6h30.”*
> *“Dormir muito cedo.”*

Essas manifestações demonstram que os usuários observam e avaliam aspectos muito concretos da rotina institucional. Embora não representem, isoladamente, necessidade de alteração dos procedimentos, constituem elementos importantes para discussão interna sobre a organização cotidiana do serviço e sobre a adequação dos horários às necessidades dos acolhidos.

Também são identificadas manifestações relacionadas às regras de acesso, permanência e convivência:

> *"Pessoa que conhece a casa não pode chegar depois das 8:00 da noite na sexta-feira, no sábado e no domingo."*
> *"Acredito que as regras de estadia já estão defasadas. O mundo gira, tudo muda, temos que acompanhar a evolução, fazer classificação do usuário, pois as pessoas que procuram a mudança, um recomeço. Pense nisso."*
> *"Coordenação tem que cumprimentar com um bom dia, boa tarde e boa noite. Esta casa existe porque existe população de rua."*

Esses relatos são relevantes porque demonstram como determinadas regras e práticas são percebidas pelos próprios usuários. Ainda que a definição de normas institucionais deva observar critérios técnicos, de segurança, organização e convivência, a escuta dessas manifestações pode contribuir para avaliar se as regras estão sendo adequadamente explicadas, compreendidas e aplicadas de forma coerente.

Há também sugestões relacionadas ao acesso ao trabalho e à autonomia:

> *"Que a Casa de Passagem pudesse ter convênios com as empresas para vagas de trabalho, pois fica muito longe para ir para o SINE. Não é uma justificativa, e sim uma opinião."*

Esse relato é particularmente importante porque desloca a manifestação do campo estritamente institucional para uma necessidade vinculada ao processo de superação da situação de vulnerabilidade. A possibilidade de inserção no mercado de trabalho aparece como expectativa de parte dos usuários e reforça a importância da articulação da Assistência Social com outras políticas públicas e serviços.

Outros registros dizem respeito à doação e acesso a roupas, à convivência com animais e a situações cotidianas da unidade, por exemplo:

> *“Quem chega e pedir roupa tem que dar a roupa. Tem pessoas que vendem roupas. E Deus possa continuar abençoando essa casa e toda a equipe.”*
> *“Gostaria que tivesse um caninho que entra na rua; tem um amigo que é o cão.”*

Também aparecem falas que reforçam a importância do serviço para pessoas em situação de deslocamento ou vulnerabilidade:

> *“Quem é do Estado do Paraná não deixe de usar a casa e os recursos da casa.”*
> *“Casa de verdade, cama com um povo que trabalha.”*

A leitura conjunta das manifestações permite identificar alguns eixos recorrentes de percepção dos usuários: acolhimento e respeito; atendimento da equipe; alimentação; horários e rotina; regras de permanência; acesso a roupas e itens básicos; oportunidades de trabalho; localização e acesso a serviços; e convivência.

De forma geral, os relatos confirmam a predominância de uma percepção positiva do serviço, especialmente quanto à acolhida e ao atendimento, mas também demonstram que os usuários apresentam expectativas e sugestões concretas de aprimoramento.

8. RELAÇÃO ENTRE A PESQUISA E OS ATENDIMENTOS

Os resultados da pesquisa precisam ser interpretados considerando as características próprias da Casa de Passagem.

No período analisado em 2026, foram contabilizados 575 registros de acolhimento envolvendo 444 pessoas, enquanto a pesquisa é respondida por uma parcela dos usuários.

A diferença entre o número de acolhimentos e o número de pessoas decorre, entre outros fatores possíveis, da ocorrência de mais de um ingresso de uma mesma pessoa no período. Esses dados, entretanto, não permite atribuir individualmente essa diferença a uma causa específica, razão pela qual ela deve ser interpretada apenas como diferença entre registros de acolhimento e pessoas acolhidas.

Além disso, a curta permanência constitui fator relevante para a aplicação da pesquisa: a maior parcela dos registros corresponde a permanências de até dois dias.

Consequentemente, a quantidade de pesquisas respondidas não deve ser utilizada isoladamente como indicador da cobertura da avaliação, sem que sejam definidos previamente critérios como momento de aplicação, elegibilidade para resposta e forma de contabilização de usuários com múltiplos acolhimentos.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação realizada junto aos usuários da Casa de Passagem evidencia a existência de um procedimento efetivo de escuta dos usuários, permitindo conhecer não apenas o grau de satisfação em relação aos serviços e atendimentos ofertados, mas também aspectos da experiência vivenciada durante o acolhimento.

Os resultados quantitativos demonstram predominância de avaliações positivas, especialmente nas categorias “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”, com concentração ainda mais expressiva dessas respostas nos levantamentos realizados em 2026. Esses resultados indicam percepção favorável dos usuários em relação à atuação da equipe e às condições gerais de atendimento.

A análise das manifestações abertas reforça essa percepção positiva, com diversos relatos de agradecimento, reconhecimento da acolhida, do respeito recebido e do trabalho desenvolvido pelos profissionais. Ao mesmo tempo, os usuários também apresentaram sugestões e críticas relacionadas a aspectos da rotina institucional, horários, regras de permanência, alimentação, convivência, acesso a roupas, descanso e oportunidades de inserção no mercado de trabalho.

Esses registros demonstram que a pesquisa de satisfação não deve ser compreendida apenas como instrumento de mensuração, mas como mecanismo de participação e escuta qualificada, capaz de evidenciar tanto potencialidades quanto aspectos que podem ser analisados e aprimorados pela unidade.

A interpretação dos resultados também deve considerar as características próprias da Casa de Passagem, marcada por elevado número de acolhimentos, diversidade das situações que motivam o ingresso e significativa rotatividade dos usuários, com predominância de permanências de curta duração. Tais características influenciam diretamente a aplicação da pesquisa e a quantidade de avaliações obtidas.

Nesse sentido, os resultados não devem ser analisados de forma isolada ou utilizados apenas para classificar a qualidade do serviço. Sua finalidade está na possibilidade de subsidiar os processos de monitoramento, avaliação e planejamento, incorporando a percepção dos usuários às decisões relacionadas à organização e qualificação da oferta socioassistencial.

Dessa forma, recomenda-se a continuidade da pesquisa de satisfação e o aperfeiçoamento de sua aplicação, com padronização dos períodos de coleta, consolidação periódica dos resultados, sistematização das manifestações abertas e acompanhamento dos temas recorrentes.

Recomenda-se, ainda, que as informações produzidas sejam utilizadas de forma articulada pela equipe da Casa de Passagem, pela gestão municipal e pela Vigilância Socioassistencial, contribuindo para o fortalecimento da participação dos usuários, para a identificação de oportunidades de melhoria e para a qualificação contínua do serviço ofertado.

10. FORMULÁRIO UTILIZADO PELA PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia o acolhimento e atendimento da equipe da Casa de Passagem?

	😁 Muito satisfeito	🙂 Satisfeito	😐 Nem satisfeito nem insatisfeito	😕 Insatisfeito	☹️ Muito insatisfeito
Coordenação					
Assistente social					
Recepcionista					
Cuidadores social					
Cozinheira					
Vigias					
Zeladora					

Como você avalia as instalações, o ambiente e os equipamentos da instituição?

😁 Muito satisfeito	🙂 Satisfeito	😐 Nem satisfeito nem insatisfeito	😕 Insatisfeito	☹️ Muito insatisfeito

Como você avalia o acolhimento e atendimento da equipe da Casa de Passagem?

	😁 Muito satisfeito	🙂 Satisfeito	😐 Nem satisfeito nem insatisfeito	😕 Insatisfeito	☹️ Muito insatisfeito
Coordenação					
Assistente social					
Recepcionista					
Cuidadores social					
Cozinheira					
Vigias					
Zeladora					

PREFEITURA DE
PATO BRANCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Como você avalia as instalações, o ambiente e os equipamentos da instituição?

 Muito satisfeito	 Satisfeito	 Nem satisfeito nem insatisfeito	 Insatisfeito	 Muito insatisfeito

A localização da casa de passagem é de fácil acesso para você acessar o mercado de trabalho e serviços básicos?

 Muito satisfeito	 Satisfeito	 Nem satisfeito nem insatisfeito	 Insatisfeito	 Muito insatisfeito

Você tem alguma sugestão / elogio / reclamação para fazer?

Telefone/Whatsapp: (46)3220 6042
e-mail: casadepassagem@patobranco.pr.gov.br