



# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE ARAPOTI**

**2025**

**Irani Jose Barros** - Prefeito Municipal

**Jan Roelof Pot** - Vice-Prefeito

**Débora Pais de Campos Santos** - Secretária Municipal de Assistência Social

**Osicléia M. Carneiro Felipe** - Chefe Divisão da Vigilância Socioassistencial

**Fabiana Balzanelo** – Seção de Regulação Gestão dos SUAS

**Marisa Aparecida Almeida Ribas** - Divisão Proteção Social Básica

**Ana Paula Scherer** - Coordenação Proteção Social Especial

**Janete Aparecida Lemes dos Santos** - Divisão Proteção Social Especial

## LISTA DE IMAGENS

Imagem 1: Pesquisa de Satisfação CRAS Funcionários, página 1.....	31
Imagem 2: Pesquisa de Satisfação CRAS Central, página 2 .....	32
Imagem 3: Pesquisa de Satisfação CREAS Central, página 1.....	33
Imagem 4: Pesquisa de Satisfação CRE,AS, página 2.....	34

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Bairros em que residem os usuários do CRAS Funcionários que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	9
Gráfico 2: Faixa Etária de usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação do CRAS Funcionários .....	10
Gráfico 3: Motivos de acesso ao CRAS Funcionários dos usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	10
Gráfico 4: Tempo frequenta o CRAS Funcionários os usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	11
Gráfico 5: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao horário de funcionamento.....	11
Gráfico 6: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao espaço de atendimento.....	12
Gráfico 7: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto a sua localização.....	12
Gráfico 8: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao tempo de espera do atendimento.....	13
Gráfico 9: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento da recepção .....	14
Gráfico 10: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento do profissional do Cadastro Único .....	14
Gráfico 11: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento do profissional de Serviço Social .....	14
Gráfico 12: A necessidade dos usuários do CRAS Funcionários foi atendida .....	14
Gráfico 13: Bairros em que residem os usuários do CRAS Central que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	15
Gráfico 14: Faixa Etária de usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação do CRAS Central .....	16
Gráfico 15: Motivos do acesso ao CRAS Central dos usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	16
Gráfico 16: Há quanto tempo frequenta o CRAS Central os usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	17

Gráfico 17: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao horário de funcionamento.....	17
Gráfico 18: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao espaço de atendimento.....	18
Gráfico 19: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto a sua localização.....	18
Gráfico 20: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao tempo de espera do atendimento.....	19
Gráfico 21: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao atendimento da recepção.....	19
Gráfico 22: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao atendimento do profissional do Cadastro Único .....	20
Gráfico 23: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao atendimento do profissional de Serviço Social .....	20
Gráfico 24: A necessidade dos usuários do CRAS Central foi atendida.....	21
Gráfico 25: Bairros em que residem os usuários do CREAS que participaram da Pesquisa de Satisfação .....	22
Gráfico 26: Faixa Etária usuários que participaram Pesquisa de Satisfação do CREAS.....	22
Gráfico 27: Motivos do acesso ao CREAS dos usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação .....	23
Gráfico 28: Há quanto tempo frequenta o CREAS os usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação .....	23
Gráfico 29: Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao horário de funcionamento.....	24
Gráfico 30: Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao espaço de atendimento .....	24
Gráfico 31: Avaliação dos usuários do CREAS quanto a sua localização.....	25
Gráfico 32: Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao tempo de espera do atendimento.....	26
Gráfico 33: Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao atendimento da recepção.....	26
Gráfico 34: Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao atendimento do profissional de Psicologia .....	27
Gráfico 35: Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao atendimento do profissional de Serviço Social.....	27
Gráfico 36: A necessidade dos usuários do CREAS foi atendida .....	28

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	7
2. METODOLOGIA PARA A COLETA DE DADOS .....	8
3. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO .....	9
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA .....	9
4.1 CRAS FUNCIONÁRIOS .....	9
4.2 CRAS CENTRAL .....	15
5. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL.....	21
6. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....	29
7. CONCLUSÃO.....	30
8. APÊNDICE.....	31

# **Pesquisa de Satisfação com os Usuários da Secretaria Municipal de Assistência Social de Arapoti - 2025**

## **1. INTRODUÇÃO**

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta que permite avaliar o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados nos equipamentos bem como sua estrutura e atendimento.

A qualidade dos serviços de assistência social exerce um papel fundamental no apoio às pessoas em situação de vulnerabilidade. Nesse contexto, a pesquisa de satisfação reveste-se de grande importância, pois permite subsidiar o planejamento de ações apresentadas à implementação de medidas adequadas.

Ademais, o referido instrumento fundamenta-se, primordialmente, na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS/1993, especificamente em seu artigo 15, que estabelece a competência do município, conforme o parágrafo VII, de “realizar o monitoramento e a avaliação da política de assistência social em seu âmbito”.

Compete ao setor de Vigilância Socioassistencial, como um de seus objetivos, estabelecer padrões de referência para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela rede socioassistencial, além de monitorá-los por meio de indicadores. De maneira mais específica nas Normas Operacionais Básicas – NOB/SUAS-2012, no art. 107 do Capítulo VII (Vigilância Socioassistencial), da Seção IV (Avaliação), dispõe sobre a realização de pesquisa com usuários referentes à qualidade dos serviços prestados:

“O Distrito Federal e os Municípios poderão, sem prejuízo de outras ações de avaliação que venham a ser desenvolvido, instituir práticas participativas de avaliação da gestão e dos serviços da rede socioassistencial, envolvendo trabalhadores, usuários e instâncias de controle social”.

Dessa forma, a equipe técnica da Vigilância Socioassistencial elaborou o relatório a presente Pesquisa de Satisfação para com foco nos usuários, dos equipamentos da Secretaria Municipal de Assistência Social.

## 2. METODOLOGIA PARA A COLETA DE DADOS

A Pesquisa de Satisfação foi elaborada em formato de questionário contendo quatorze perguntas, sendo três descritivas e o restante questões objetivas como apresentado em apêndice, vale ressaltar que os questionários são instrumentos de coleta de dados que são preenchidos pelos informantes sem a presença do pesquisador (GIL, 2009).

As perguntas foram formuladas de maneira a compreender não apenas a percepção geral sobre a qualidade do serviço, mas também aspectos específicos: como horário de funcionamento, espaço de atendimento, localização do equipamento e a resolução satisfatória das necessidades dos usuários. Além disso, foram incorporadas perguntas abertas para permitir que os entrevistados expressem o que o equipamento significa para eles, bem como deixar sugestões, reclamações e demais considerações.

Para as perguntas de aferição do nível de satisfação de 3 a 10, foi utilizada a escala Likert com emojis que representam o sentimento e ou intensidade. A utilização desta escala permite que os respondentes indiquem seu nível de concordância ou satisfação em uma escala ordinal, que varia de "Muito satisfeito" a "Muito insatisfeito".

 Muito Satisfeito

 Satisfeito

 Insatisfeito

 Muito Insatisfeito

Além das perguntas relacionadas à satisfação e sugestões, foram incluídas questões sobre o bairro de residência do usuário, o tempo em que utiliza o serviço e qual o motivo de acesso ao equipamento.

A análise dos dados tem por objetivo transformar o volume de dados coletados em leitura interpretável e assimilável, dessa forma foram respondidos no total 197 questionários.



### 3. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário foi disponibilizado nas unidades de atendimento dos CRAS, CREAS, Recepção e no Centro de Atividade Social onde se desenvolve os Grupos de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCVF. O instrumento foi disponibilizado em formato físico, estando à disposição para preenchimento no período de 25 de setembro de 2025 a 16 de outubro de 2025.

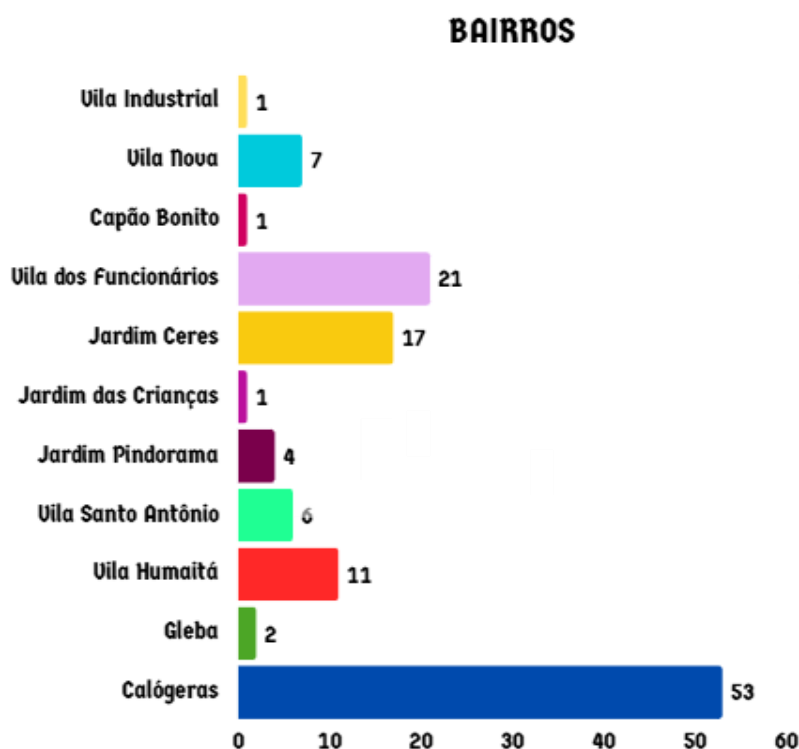
Cumpramos ressaltar que o preenchimento do questionário não foi de preenchimento obrigatório para os usuários e o mesmo podendo ser preenchido de forma anônima, contudo, foi incentivado pelos profissionais do equipamentos de atendimento.

### 4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

#### 4.1 CRAS FUNCIONÁRIOS

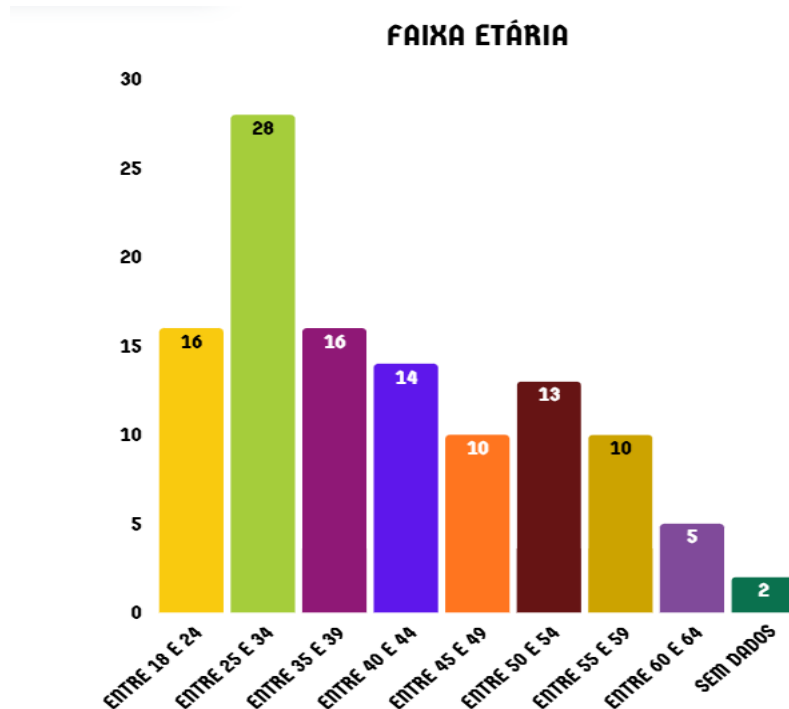
A pesquisa de satisfação aplicada no CRAS Funcionários foi respondida por 126 usuários.

**Gráfico 1:** Bairros em que residem os usuários do CRAS Funcionários que participaram da Pesquisa de Satisfação.



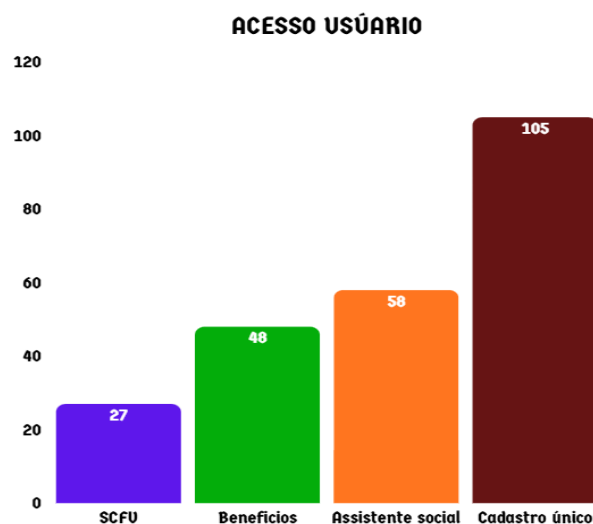
Os gráficos trazem em números, e as porcentagem, os bairros dos usuários que mais responderam o questionário, nota-se que a maior adesão é da Vila dos Funcionários e de Calógeras.

**Gráfico 2:** Faixa Etária de usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação do CRAS Funcionários.



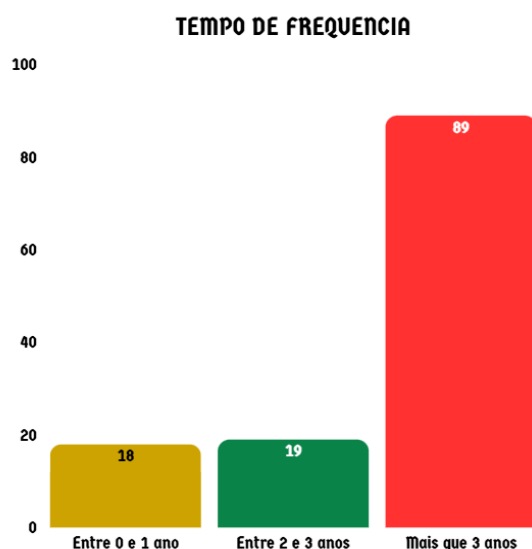
O gráfico 2, apresentado acima em relação à faixa etária, é perceptível um maior número de usuários entre 25 e 34 anos, entende-se esse resultado pois se trata do público perfil atendimento no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

**Gráfico 3:** Motivos de acesso ao CRAS Funcionários dos usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.



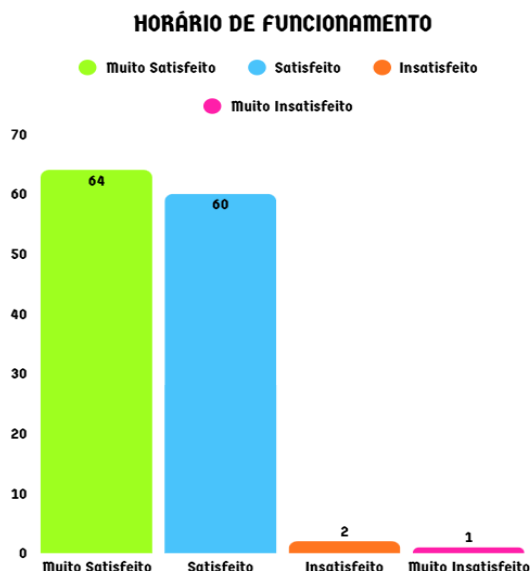
O Gráfico 3, mostra que 58 usuários procuraram o equipamento para atendimento com a assistente social, enquanto 105 buscaram atendimento no Cadastro Único. Esse resultados não fecha exatamente, pelo fato de que o usuários tinham multipla escolhas, buscam o equipamento por mais de um alternativa.

**Gráfico 4:** Há quanto tempo frequenta o CRAS Funcionários os usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.



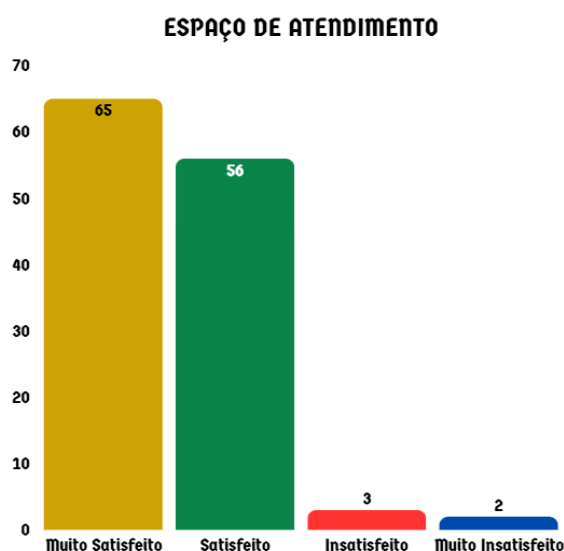
O Gráfico 4 apresenta o tempo de utilização do serviço pelos usuários, destacando que 89 pessoas frequentam o equipamento há mais de três anos, os demais usuários a frequencia entre 0 a 1 ano é de 14,3% e de 2 a 3 anos de 15,1%.

**Gráfico 5:** Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao horário de funcionamento



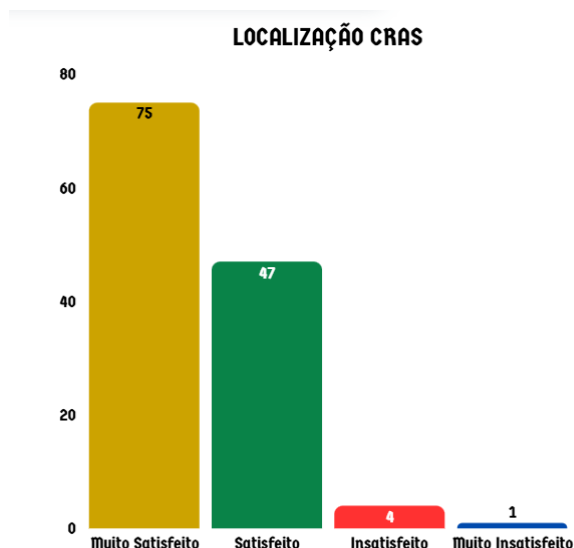
No gráfico 5, Na busca por compreender a satisfação dos usuários em relação ao horário de funcionamento, obteve-se um retorno bastante abrangente, visto que o serviço está disponível das 7h30 às 11h30 e das 13h00 às 17h00. Apenas de todos os usuários que responderam a pesquisa, os insastifeitos são 1,6%, e muito insastifeito são 0,8%, os demais usuários expressam 97,6% que o horário do funcionamento do equipameto é suficiente.

**Gráfico 6:** Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao espaço de atendimento.



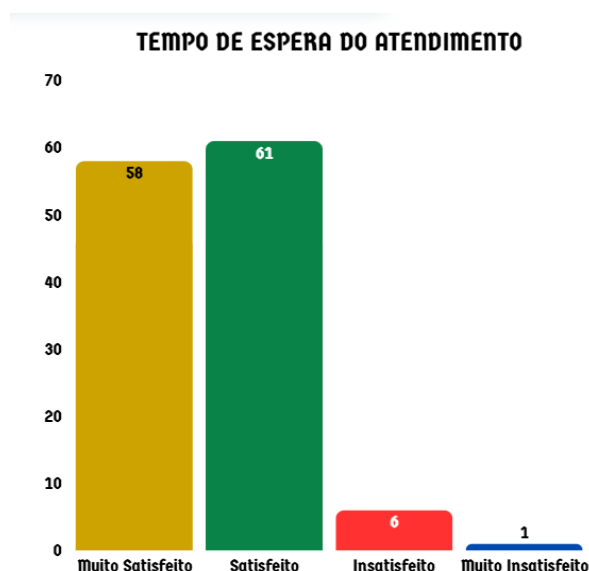
O espaço de atendimento do equipamento, demonstrado através do gráfico 6, os usuários que responderam a pesquisa estão 96% satisfeitos. E salientamos que CRAS Funcionários tem previsão no orçamento de 2026, a reforma de ampliação dos espaços.

**Gráfico 7:** Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto a sua localização.



O gráfico 7, demonstra a elevada satisfação dos usuários em relação à localização do equipamento, com aprovação dos usuários de 96%, mas não deixamos as observações de insatisfação ou muita insatisfação é de 3,1 %.

**Gráfico 8:** Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao tempo de espera do atendimento.



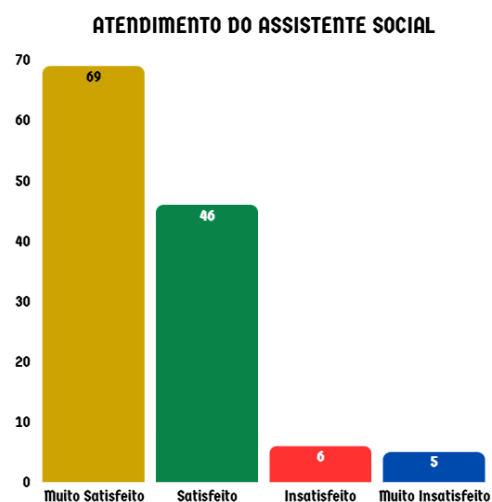
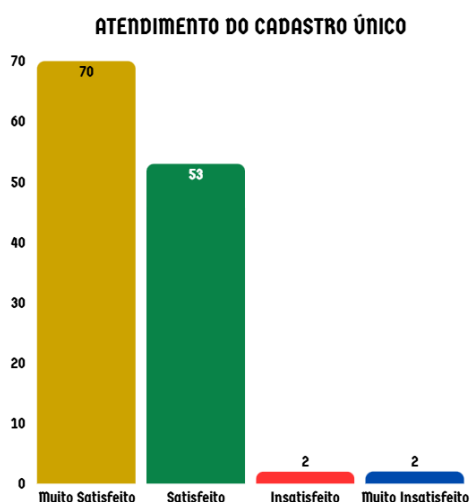
O Gráfico 8, avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao tempo de espera do atendimento, a pesquisa demonstra que 94,4% dos usuários que responderam a pesquisa, estão satisfeitos com a espera. Buscamos referências específicas na área de pesquisa de espera de atendimento social, não encontramos uma média nacional ou um prazo máximo regulamentado por lei federal, assim essa porcentagem é positiva do equipamento e dos trabalhadores do SUAS.

**Gráfico 9:** Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento da recepção.

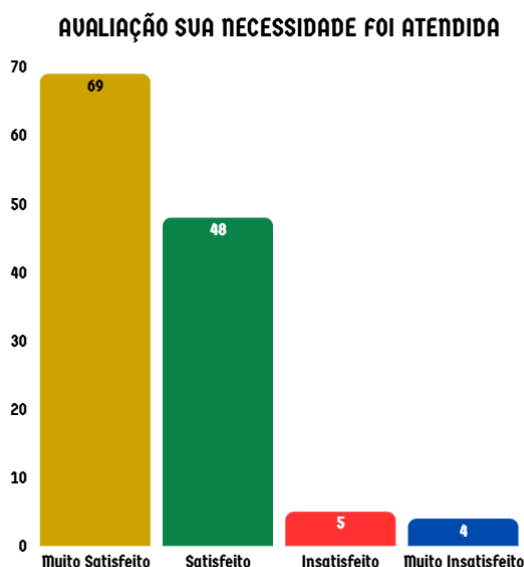


O Gráfico 9, demonstra 98,5% de satisfação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento da recepção.

**Gráficos 10 e 11**, a seguir avaliam os atendimentos prestados, respectivamente, pelo profissional do Cadastro Único e pelo Assistente Social. Ambos os atendimentos receberam avaliações positivas: Cadastro Único 96,8%, e Assistente Social 91,3%, a vigilância socioassistencial não deixa de evidenciar as observações dos insatisfeitos 1,6%, e muito insatisfeitos 1,6% com o cadastro único, e com o assistente social 4,8% insatisfeito e 4% muito insatisfeito. Temos que evidenciar que os principais critérios de elegibilidade do serviço na política de assistência social é a renda mensal por pessoa da família, assim também pode haver desagrado na satisfação.



**Gráfico 12:** A necessidade dos usuários do CRAS Funcionários foi atendida.



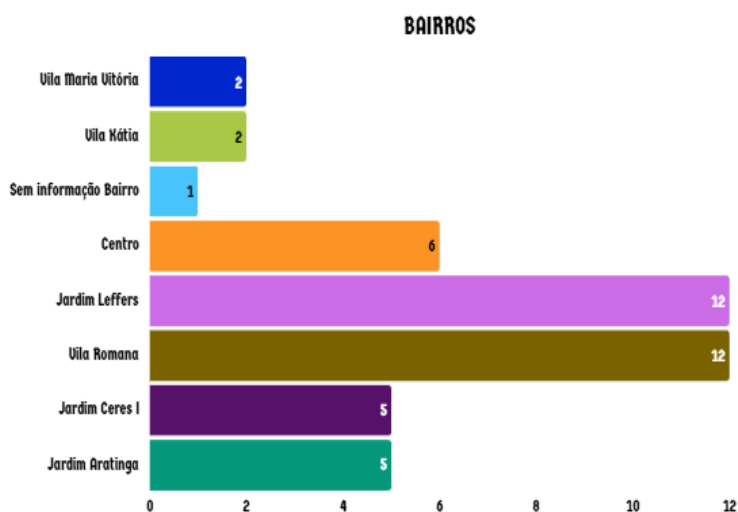
Para concluir a pesquisa de satisfação realizada no CRAS Funcionários, notou-se que 92,9% dos usuários tiveram suas demandas atendidas e saíram satisfeitos. E as demais usuários 4% Insatisfeito e 3,2% muito insatisfeito.

A pontuação de 92% de satisfação que sua necessidade foi atendida, significa que a vasta maioria dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço. Os 8% restantes oferecem um *feedback* valioso para identificar pontos específicos que ainda podem ser aprimorados, permitindo um foco direcionado.

## 4.2 CRAS CENTRAL

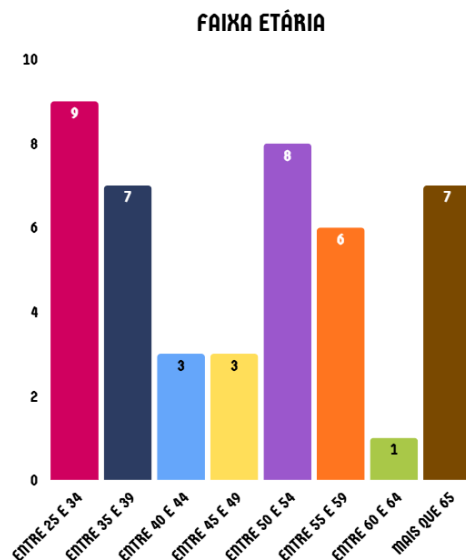
A pesquisa de satisfação aplicada no CRAS Central foi respondida por 49 usuários,

**Gráfico 13:** Bairros em que residem os usuários do CRAS Central que participaram da Pesquisa de Satisfação.



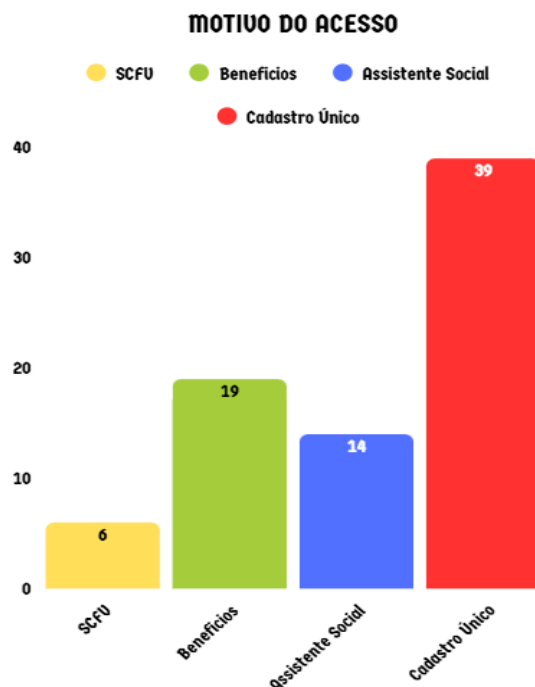
O gráfico a acima relaciona os bairros dos usuários que responderam o questionário, nota-se que a maior adesão é do Jardim Leffers 26,7% e Vila Romana 26,7%.

**Gráfico 14:** Faixa Etária de usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação do CRAS Central.



Assim como no CRAS Funcionários o gráfico 14 apresentado a seguir em relação à faixa etária é perceptível um maior número de usuários entre 25 e 34 anos, entende-se esse resultado pois se trata do público perfil atendimento no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) onde 20,5% das usuárias estão nessa faixa etária.

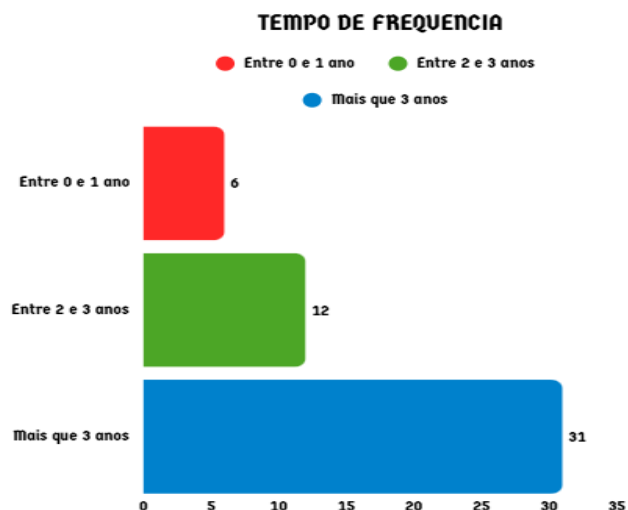
**Gráfico 15:** Motivos do acesso ao CRAS Central dos usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.



O Gráfico 15 ilustra os motivos de acesso dos usuários ao CRAS Central. Dentre eles, 39 usuários procuraram o equipamento para atendimento com cadastro único, enquanto 19 buscaram benefícios eventuais, e 14 com assistente social. Esclarecemos que muitos benefícios são liberados pelo assistente social, entre benefícios eventuais, e atendimento do assistente social foram 33 usuários.

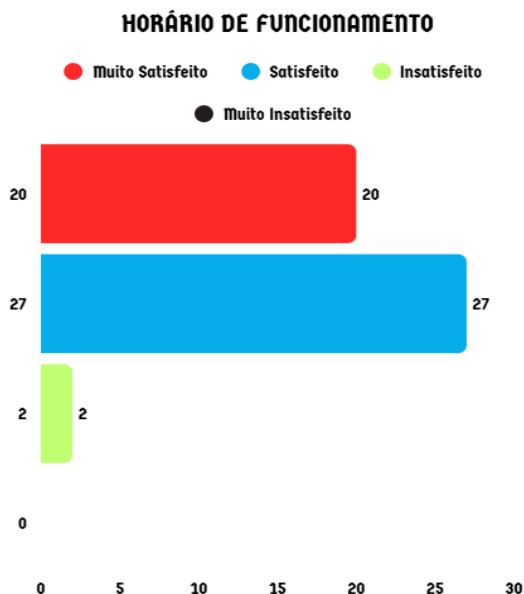


**Gráfico 16:** Há quanto tempo frequenta o CRAS Central os usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.



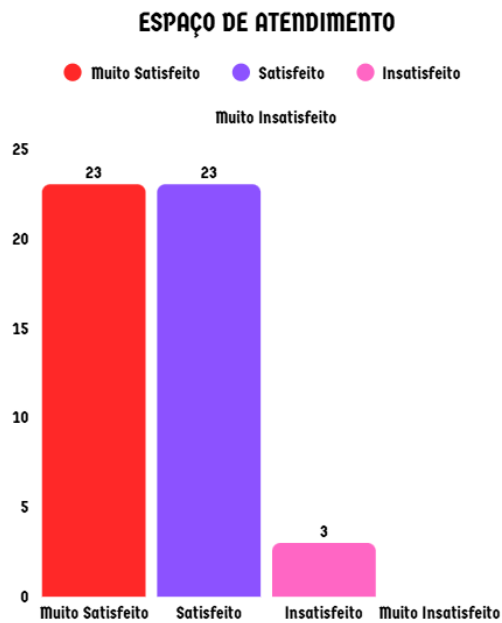
Conforme relatado no gráfico 16, apresenta o tempo de utilização do serviço pelos usuários, destacando que 31 pessoas frequentam o CRAS há mais de três anos.

**Gráfico 17:** Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao horário de funcionamento. O gráfico 17 mostra que 96% dos usuários, os quais responderam a pesquisa estão satisfeito com horário de funcionamento.

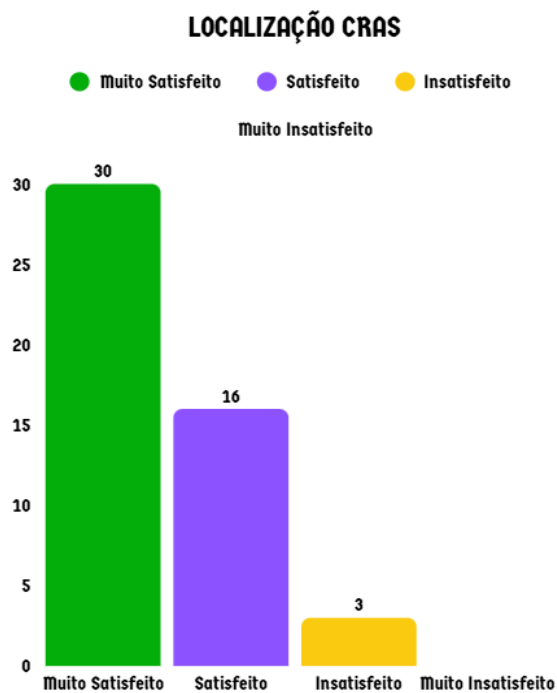


A satisfação dos usuários em relação ao horário de funcionamento, obteve expressam de 92,9%, visto que o serviço está disponível das 7h30 às 11h30 e das 13h00 às 17h00, os demais usuários 6,1% insatisfeitos.

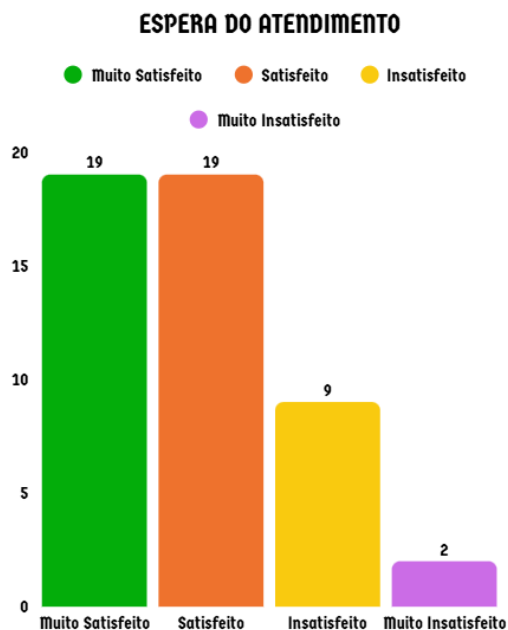
**Gráfico 18:** Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao espaço de atendimento.



**Gráfico 19:** Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto a sua localização, os usuários não expressam insatisfação relevante.

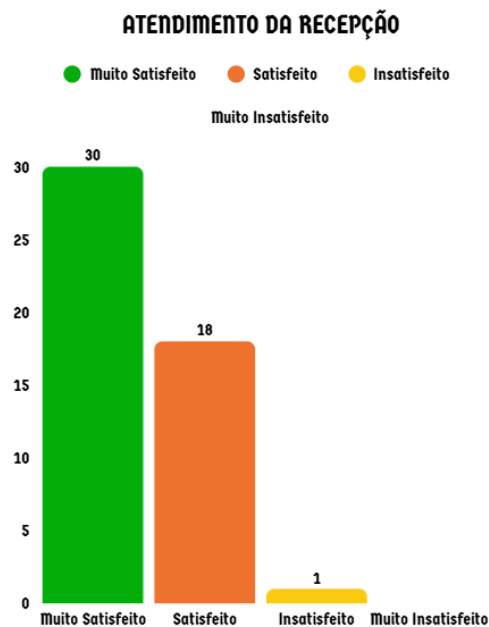


**Gráfico 20:** Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao tempo de espera do atendimento.



O Gráfico 20, apresentados acima indicam um índice satisfatório em relação a espera do atendimento, foi registrado apenas algumas reclamações quanto ao atraso no início dos atendimentos, no período da da manhã, ressaltamos que todos os atendimento são registrados em sistema online, e neste ano de 2025 alterações no governo federal do cadastro único afetou muito o atendimento, demorando para sistema funcionar perfeitamente.

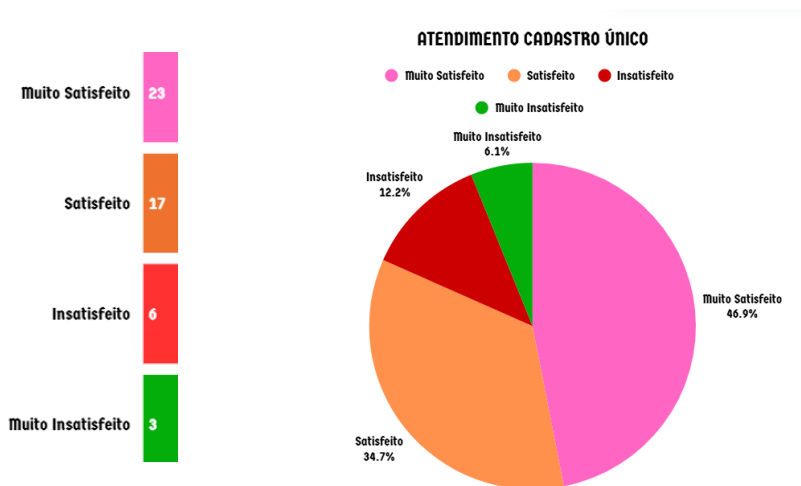
**Gráfico 21:** Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao atendimento da recepção.



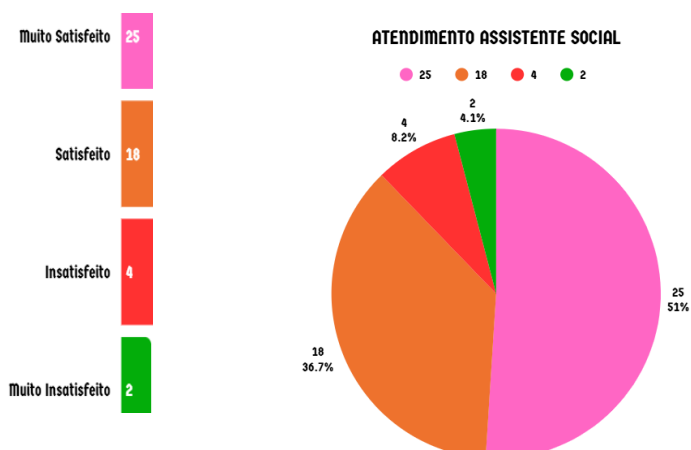
O Gráfico 21, acima apresenta a satisfação dos usuários em relação ao atendimento de recepção, no qual não houve nenhuma manifestação negativa em relação ao serviço prestado por esse profissional, destacando-se um elevado índice de 'muito satisfeito'.

Os Gráficos 22 e 23 a seguir, relacionados ao atendimento do profissional do Cadastro Único e do Assistente Social, apresentam resultados amplamente positivos, com um número mínimo de respostas negativas. E devemos ficar atentos a questão de insatisfação dos usuários, se a pesquisa trazer um percentual alto de negativas, pois os análise de renda mensal, e a renda per capita familiar é o recorte para liberação de benefícios eventuais e transferência de renda.

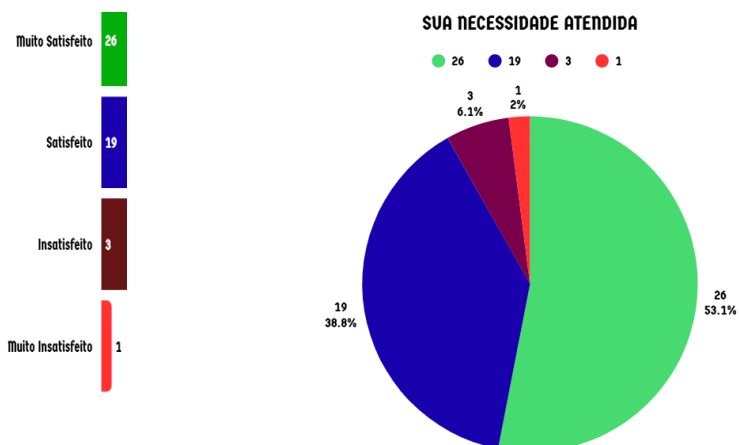
**Gráfico 22:** Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao atendimento do profissional do Cadastro Único.



**Gráfico 23:** Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao atendimento do profissional de Serviço Social.



**Gráfico 24:** A necessidade dos usuários do CRAS Central foi atendida.

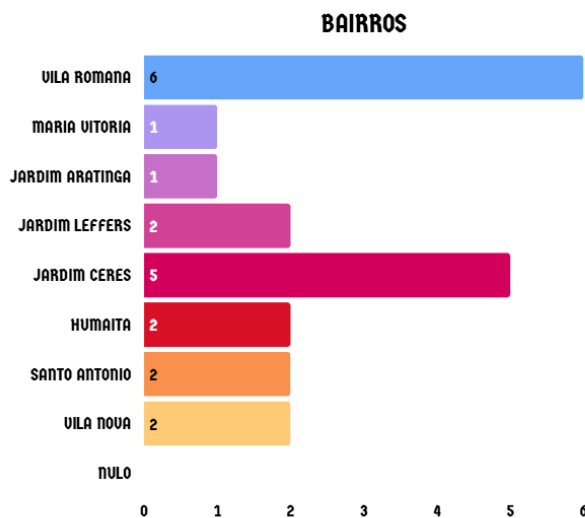


Em relação ao atendimento das necessidades conforme apresentado no gráfico 53,1% dos usuários consideraram que ficaram 'muito satisfeitos', 38,8% avaliaram como 'satisfeitos', e 6,1% se declararam 'insatisfeitos', e um usuário 'muito insatisfeito' 2%. Esse resultado reforça a ideia de que os serviços estão sendo prestados com eficácia. Além disso, as observações dos usuários indicam que o CRAS é visto como um espaço essencial para a melhoria de suas vidas, sendo descrito por alguns como *tudo*. Assim vamos buscar manter um dos principais objetivos da política de assistência social no equipamento, o acolhimento sempre cordial, com informações eficazes, com a transmissão da mensagem de forma clara, concisa e compreensível, garantindo que o usuários entenda exatamente como o emissor (trabalhadores SUAS) pretende.

## 5. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

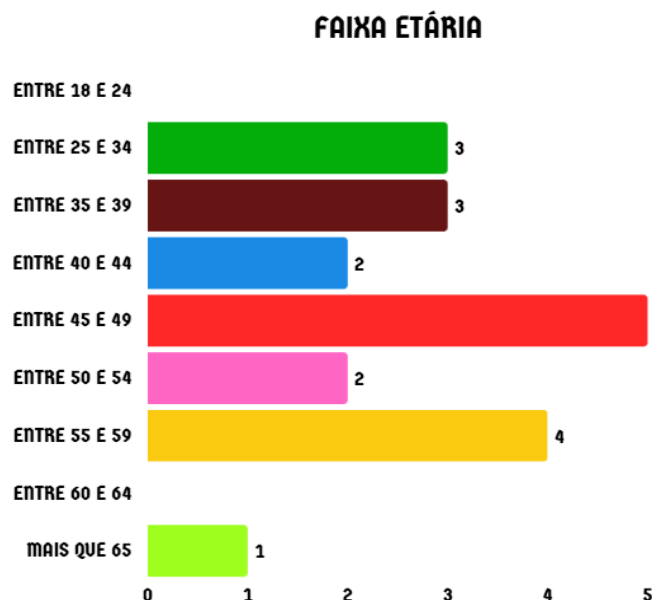
A pesquisa de satisfação da Proteção Social foi aplicada no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) contou com a participação de 21 usuários. Podemos considerar a baixa adesão, pois os usuários muitas vezes são vítimas de algum tipo de violências, os usuários da Proteção Social Especial, ocasionalmente não respondem pesquisas por uma variedade de razões, falta de interesse ou relevância, bem como da eventual falta de incentivos para o preenchimento das mesmas, desconfiança/preocupações com a privacidade entre outros, mas devemos respeitar a decisão do usuário.

**Gráfico 25:** Bairros em que residem os usuários do CREAS que participaram da Pesquisa de Satisfação.



Destaca-se que diante das respostas os bairros que mais utilizam o CREAS são Vila Romana, Jardim Ceres, e os demais 2 a 1 usuários que responderam a pesquisa.

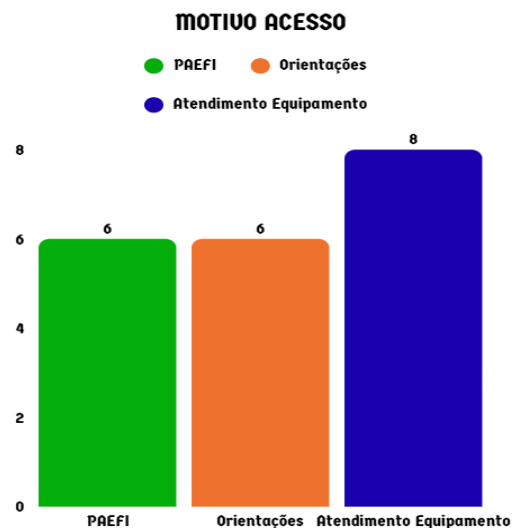
**Gráfico 26:** Faixa Etária dos usuários do CREAS.



Neste sentido, de acordo com os dados apresentados, ressaltamos que não teve preenchimento da faixa etária entre 18 e 24 anos, entre 60 a 64 anos, a maior demanda para atendimento no equipamento está atrelada a pessoas na faixa etária

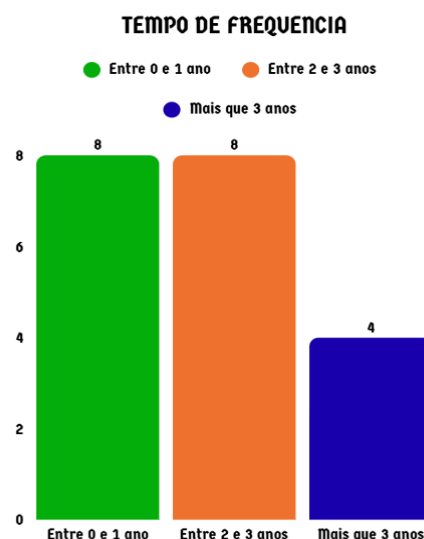
entre 45 e 49 anos com 25%, os demais de 25 a 34 anos 15%, entre 35 a 39 anos 15%, entre 40 a 44 anos 10%, 50 a 54 anos 10%, 55 a 59 anos 20 % e com mais de 65 anos %.

**Gráfico 27:** Motivos do acesso ao CREAS dos usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.



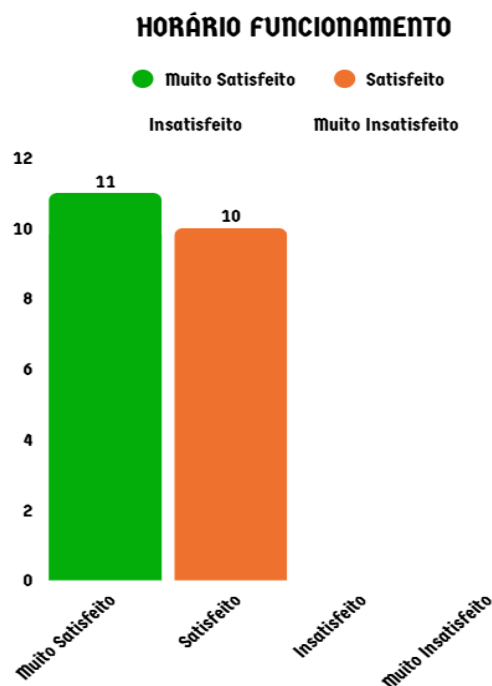
De acordo com a pesquisa realizada as respostas mostram através do gráfico que a maior demanda de atendimento são os usuários, que buscam o atendimento no equipamento pela equipe técnica. Após para orientação diversas, e as famílias que estão inseridas no PAEFI, ou seja famílias acompanhadas por alguma situação de risco ou que tiveram seus direitos violados.

**Gráfico 28:** Há quanto tempo frequenta o CREAS os usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.

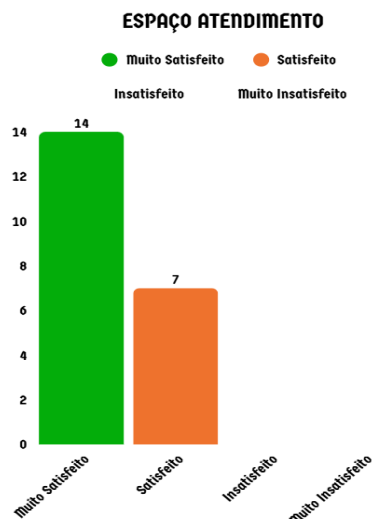


De acordo com as respostas, nota-se que a maior parte dos usuários que frequentam este espaço indicam frequentar há um ano e em segundo lugar já faz entre dois e três anos, evidenciando uma demanda contínua e dependência dos serviços ofertados neste equipamento, reforçando a percepção de que há uma dificuldade em superar situações as quais demandam um acompanhamento por um tempo mais longo.

**Gráfico 29:** Avaliação De acordo com as respostas, a análise do gráfico proporciona uma visão de grande satisfação em relação ao horário de atendimento.



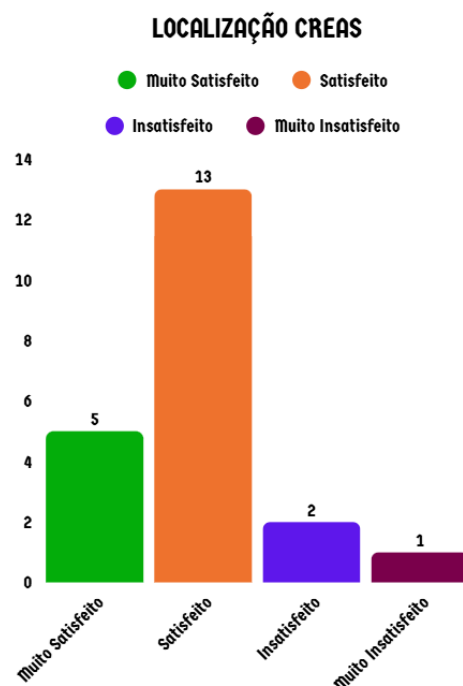
**Gráfico 30:** Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao espaço de atendimento.  
dos usuários do CREAS quanto ao horário de funcionamento.





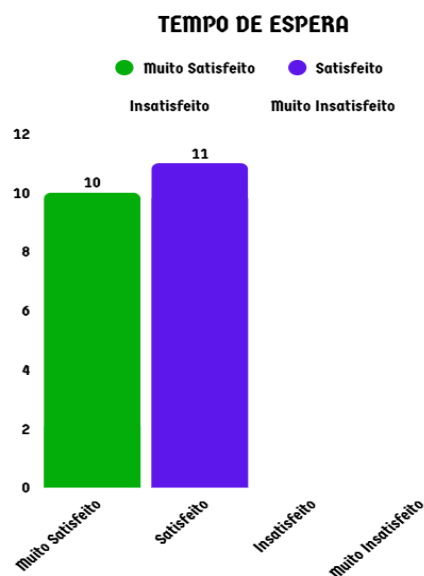
Os registros das respostas informadas pelos usuários participantes da pesquisa apresenta uma predominância de avaliação extremamente positiva, o que demonstra um alto nível de aprovação em relação a estrutura do local, tendo em vista no orçamento de 2026 pequena obra de reforma. As melhorias físicas no local que poderiam contribuir para um ambiente ainda mais acolhedor e funcional.

**Gráfico 31:** Avaliação dos usuários do CREAS quanto a sua localização.



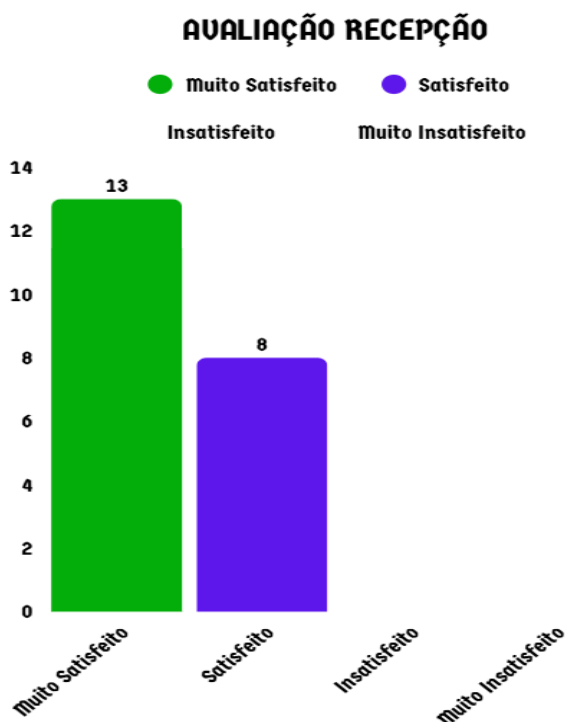
O gráfico demonstra que, para a maioria dos atendidos, a localização é considerada de fácil acesso no entanto, avaliando que a maioria como “satisfeito” e em segundo lugar como “muito satisfeito” depois como “insatisfeitos” e por ultimo o minimo de “muito insatisfeito” demonstra uma neutralidade quanto ao acesso levando em consideração o bairro mais distante do equipamento.

**Gráfico 32:** Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao tempo de espera do atendimento.



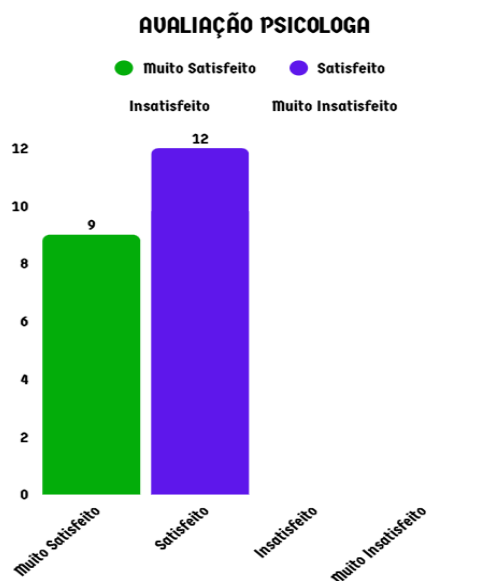
O gráfico 32, revela que a maioria dos usuários estão satisfeitos e muito satisfeitos com o tempo de espera, isso se dá pois a maioria dos atendimentos é agendado.

**Gráfico 33:** Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao atendimento da recepção.



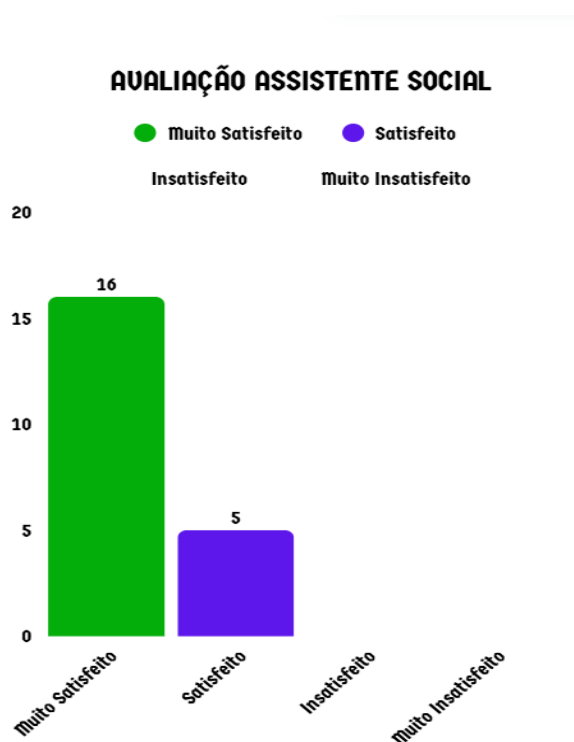
O gráfico revela um nível bem elevado de satisfação quanto ao atendimento da recepção, o que reforça a percepção positiva do acolhimento proporcionado pelo responsável da recepção deste equipamento.

**Gráfico 34:** Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao atendimento do profissional de Psicologia.



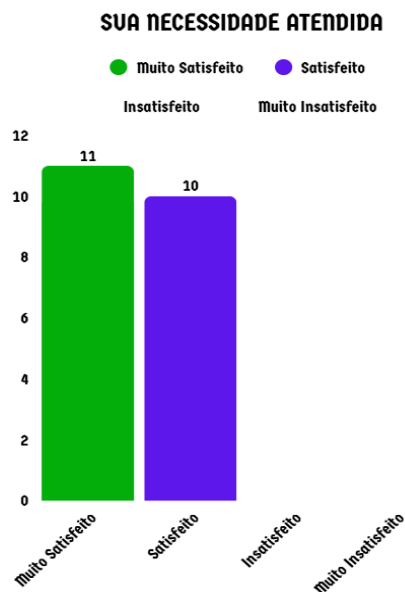
Analisando o gráfico o qual se refere a este quesito os usuários demonstraram que o atendimento do profissional tem sido muito satisfatório indicando um alto nível de satisfação o que demonstra que o acolhimento e acompanhamento do trabalho tem sido realizado com responsabilidade.

**Gráfico 35:** Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao atendimento do profissional de Serviço Social:



O gráfico demonstra um nível alto de satisfação dos usuários, quanto ao atendimento deste profissional, revelando o compromisso e a responsabilidade do profissional.

**Gráfico 36:** A necessidade dos usuários do CREAS foi atendida.



Em relação a este quesito, nota-se que os usuários que participaram desta pesquisa se mostraram satisfeitos com os resultados obtidos. Este dado reflete uma alta taxa de satisfação no atendimento das necessidades dos usuários.

## **6. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS**

Os resultados da pesquisa, compilados no presente relatório, serão apresentados em reunião de equipe, na qual cada questão será discutida individualmente, os resultados serão analisados e estratégias conjuntas de melhorias serão elaboradas.

Além disso, o relatório será apresentado ao Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) e publicado no site oficial, para garantir maior transparência e ampla disseminação das informações coletadas.

Os resultados serão igualmente divulgados a todos os usuários por meio de um Boletim Informativo, o qual será publicado no site oficial e ficará disponível nos equipamentos da Secretaria de Assistência Social.

## **7 CONCLUSÃO**


Com base na pesquisa de satisfação quantitativa realizada nos equipamentos da Assistência Social, foca em dados numéricos e escalas de avaliação, mas incluímos um campo de texto aberto (qualitativo) para que os participantes deixem sugestões detalhadas se tiverem interesse.

A pesquisa de satisfação realizada nos equipamentos e nas questões aplicadas de forma geral, os resultados indicam que os dados quantitativos foram, em sua maioria, satisfatórios. A satisfação dos usuários é de extrema importância, tanto para as políticas públicas, pois a satisfação dos usuários reflete a eficiência no desempenho dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Assistência Social, quanto para os próprios usuários, que, ao estarem interessados, indicam que os serviços recebidos atendem o esperado.

As sugestões foram em torno de melhorias de espaços físicos, e infraestrutura nas instalações, mas os equipamentos municipais estão com prédios novos, aguardando as obras serem finalizadas, tem outros equipamentos passando por ampliação e reforma gerais. Buscamos a cada dia em atender a demanda da assistência social com melhorias nas instalações físicas, aprimorando a qualificação dos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Com a intenção de desenvolver o processo de trabalho com análise crítica da realidade social, com planejamento e execução de intervenções (baseadas em políticas sociais e no conhecimento técnico-científico), e a avaliação dos resultados.

## 8 APÊNDICE

Imagem 1: Pesquisa de Satisfação CRAS, página 1

  
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
Vigilância Socioassistencial e Divisão de Proteção Social Básica

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO CRAS**

Em qual bairro você reside? \_\_\_\_\_

Quantos anos você tem?

<input type="checkbox"/> Entre 18 e 24 anos	<input type="checkbox"/> Entre 25 e 34 anos	<input type="checkbox"/> Entre 35 e 39 anos
<input type="checkbox"/> Entre 40 e 44 anos	<input type="checkbox"/> Entre 45 e 49 anos	<input type="checkbox"/> Entre 50 e 54 anos
<input type="checkbox"/> Entre 55 e 59 anos	<input type="checkbox"/> Entre 60 e 64 anos	<input type="checkbox"/> Mais que 65 anos

































Como você avalia o horário de funcionamento?
   
Muito Satisfeito      Satisfeito      Insatisfeito      Muito Insatisfeito
Como você avalia o espaço de atendimento? (Recepção, sala dos profissionais)
   
Muito Satisfeito      Satisfeito      Insatisfeito      Muito Insatisfeito
A localização do CRAS é de fácil acesso para você?
   
Muito Satisfeito      Satisfeito      Insatisfeito      Muito Insatisfeito
Como você avalia o tempo de espera do atendimento?
   
Muito Satisfeito      Satisfeito      Insatisfeito      Muito Insatisfeito
Como você avalia o atendimento da recepção?
   
Muito Satisfeito      Satisfeito      Insatisfeito      Muito Insatisfeito
Como você avalia o atendimento das profissionais do Cadastro Único?
   
Muito Satisfeito      Satisfeito      Insatisfeito      Muito Insatisfeito
Como você avalia o atendimento das assistentes sociais?
   
Muito Satisfeito      Satisfeito      Insatisfeito      Muito Insatisfeito
Sua necessidade foi atendida?
   
Muito Satisfeito      Satisfeito      Insatisfeito      Muito Insatisfeito

Imagem 2: Pesquisa de Satisfação CRAS, página 2.



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
Vigilância Socioassistencial e Divisão de Proteção Social Básica

O que você costuma acessar dentro do CRAS?

- ☐ Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para Pessoas idosas  
☐ Benefícios Eventuais  
☐ Atendimento através da Assistente Social  
☐ Cadastro Único

Há quanto tempo frequenta o CRAS?

- ☐ Entre 0 e 1 ano      ☐ Entre 2 e 3 anos      ☐ Mais que 3 anos

O que o CRAS significa para você?

---

---

---

---

---

---

Sugestões, reclamações, condiderações.

---

---

---

---

---

---



Imagem 3: Pesquisa de Satisfação CREAS, página 1.



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
Vigilância Socioassistencial e Divisão de Proteção Social Especial

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO CREAS

Em qual bairro você reside? \_\_\_\_\_

Quantos anos você tem?

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Entre 18 e 24 anos | <input type="checkbox"/> Entre 25 e 34 anos | <input type="checkbox"/> Entre 35 e 39 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 40 e 44 anos | <input type="checkbox"/> Entre 45 e 49 anos | <input type="checkbox"/> Entre 50 e 54 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 55 e 59 anos | <input type="checkbox"/> Entre 60 e 64 anos | <input type="checkbox"/> Mais que 65 anos   |

































Como você avalia o horário de funcionamento?				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Como você avalia o espaço de atendimento? (Recepção, sala dos profissionais)				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
A localização do CREAS é de fácil acesso para você?				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Como você avalia o tempo de espera do atendimento?				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Como você avalia o atendimento da recepção?				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Como você avalia o atendimento da profissional de Psicologia?				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Como você avalia o atendimento da assistente social?				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Sua necessidade foi atendida?				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito

Imagem 4: Pesquisa de Satisfação CREAS, página 2.



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
Vigilância Socioassistencial e Divisão de Proteção Social Básica

O que você costuma acessar dentro do CREAS?

- ☐ Grupos de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)  
☐ Orientações  
☐ Atendimento através da equipe técnica

Há quanto tempo frequenta o CREAS?

- ☐ Entre 0 e 1 ano      ☐ Entre 2 e 3 anos      ☐ Mais que 3 anos

O que o CREAS significa para você?

---

---

---

---

---

---

Sugestões, reclamações, condiderações.

---

---

---

---

---

---