



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE ARAPOTI - 2024.



Secretaria Municipal de

**Assistência Social**



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

**Irani Jose Barros** - Prefeito Municipal

**Jan Roelof Pot** - Vice-Prefeito

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

**Bianca Carine Peracetta Ferreira** - Chefe da Divisão de Regulação da Gestão SUAS

**Fabiana Balzanelo** – Seção de Serviços Socioassistenciais

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

**Luciana Pavowski Franco Silvestre** - Assessoria Técnica Responsável



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

## LISTA DE IMAGENS

Imagem 1: Pesquisa de Satisfação CRAS, página 1.....	36
Imagem 2: Pesquisa de Satisfação CRAS, página 2.....	37
Imagem 3: Pesquisa de Satisfação CREAS, página 1.....	38
Imagem 4: Pesquisa de Satisfação CREAS, página 2.....	39



## 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 4: Há quanto 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.....	12
Gráfico 6: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao espaço de atendimento.....	13
Gráfico 7: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto a sua localização.....	13
Gráfico 8: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao tempo de espera do atendimento.....	14
Gráfico 9: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento da recepção.....	15
Gráfico 10: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento do profissional do Cadastro Único.....	15
Gráfico 11: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento do profissional de Serviço Social.....	16
Gráfico 12: A necessidade dos usuários do CRAS Funcionários foi atendida.....	16
Gráfico 13: Bairros em que residem os usuários do CRAS Central que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	17
Gráfico 14: Faixa Etária de usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação do CRAS Central.....	18
Gráfico 15: Motivos do acesso ao CRAS Central dos usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	18
Gráfico 16: Há quanto tempo frequenta o CRAS Central os usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.....	19
Gráfico 17: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao horário de funcionamento..	



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2. METODOLOGIA PARA A COLETA DE DADOS.....</b>	<b>8</b>
<b>3. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>9</b>
<b>4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 CRAS FUNCIONÁRIOS.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 CRAS CENTRAL.....</b>	<b>17</b>
<b>5. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL.</b>	<b>24</b>
<b>6. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>7. CONCLUSÃO.....</b>	<b>32</b>
<b>8. APÊNDICE.....</b>	<b>33</b>



## **Pesquisa de satisfação com os usuários da Secretaria Municipal de Assistência Social de Arapoti - 2024.**

### **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 145 questionários.



### 3. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário foi disponibilizado nas unidades de atendimento dos CRAS, CREAS, e Centro Social na recepção. O instrumento foi disponibilizado em formato físico, estando à disposição para preenchimento no período de 30 de outubro de 2024 a 8 de novembro de 2024.

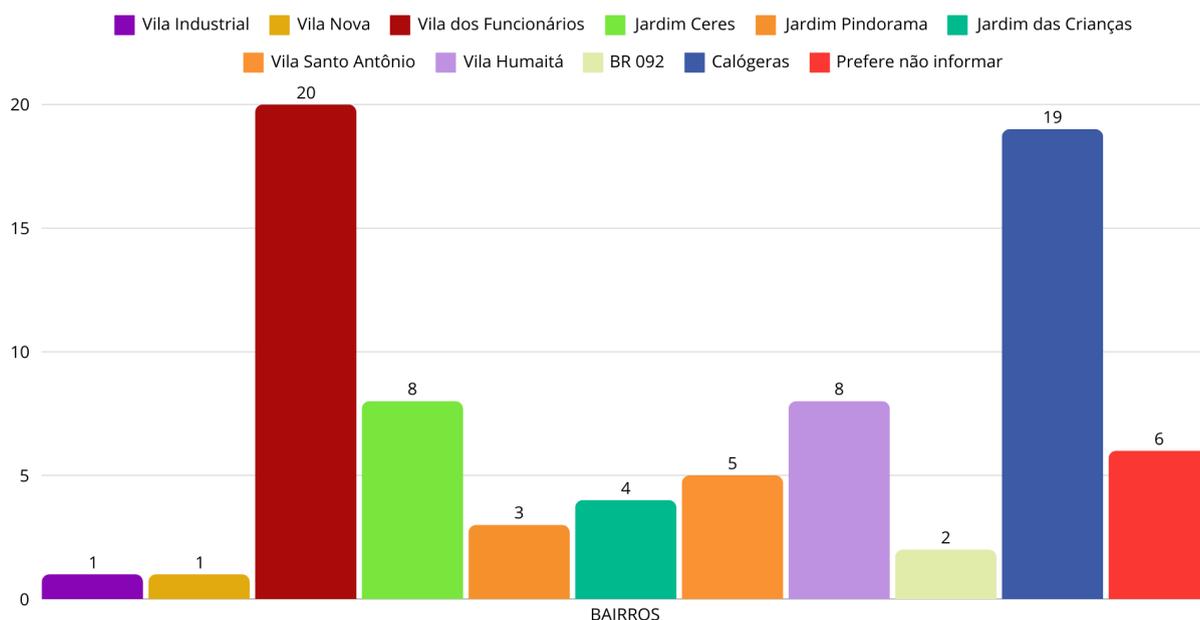
Cumprе ressaltar que o preenchimento do questionário não foi de preenchimento obrigatório para os usuários e o mesmo podendo ser preenchido de forma anônima, contudo, foi incentivado pelos profissionais das unidades de atendimento.

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

#### 4.1 CRAS FUNCIONÁRIOS

A pesquisa de satisfação aplicada no CRAS Funcionários foi respondida por 77 usuários, valor que corresponde apenas a 21,38% do público atendido no mês de Outubro.

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

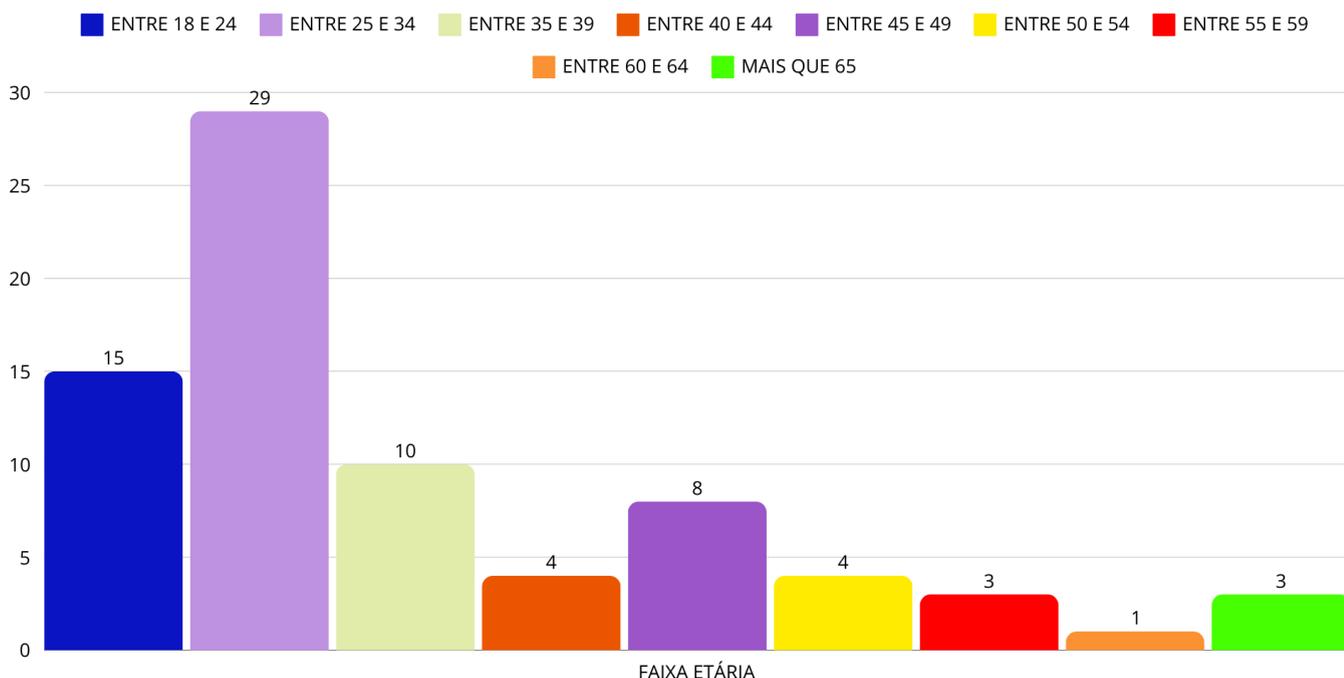




Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

O gráfico 1 relaciona os bairros dos usuários que responderam o questionário, nota-se que a maior adesão é da Vila dos Funcionários e do Distrito de Calógeras.

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



O gráfico 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).

O Gráfico 3 ilustra os motivos de acesso dos usuários ao CRAS Funcionários. Dentre eles, 67 usuários procuraram o equipamento para atendimento com a assistente social, enquanto 34 buscaram atendimento no Cadastro Único. Esse resultado pode ser explicado pelo fato de que, no mês de outubro, foram registrados 437 atendimentos pelo assistente social, dos quais 123 foram para benefícios eventuais, enquanto o Cadastro Único contabilizou 134 atendimentos.



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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

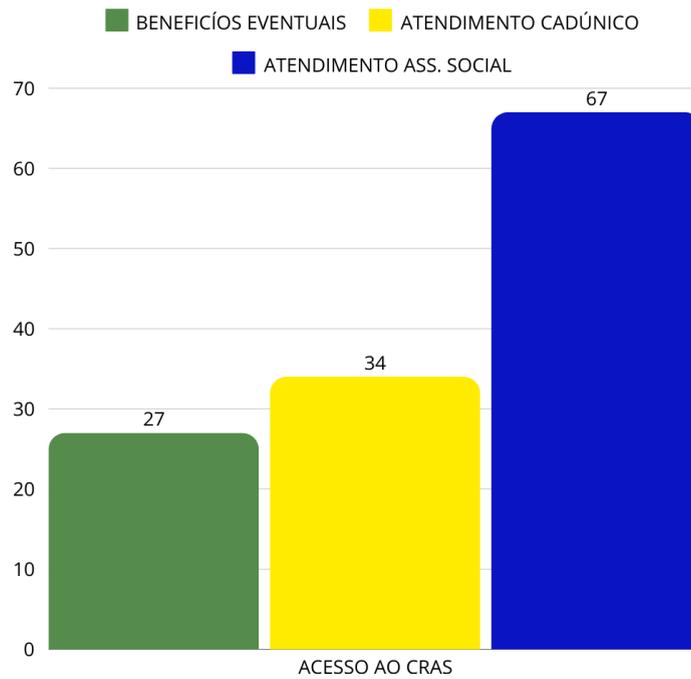
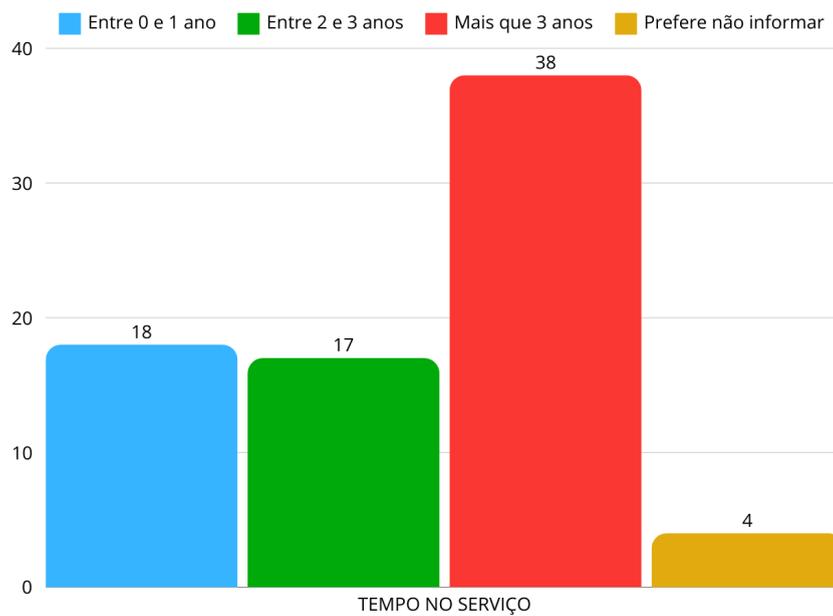


Gráfico 4: Há quanto tempo frequenta o CRAS Funcionários os usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.

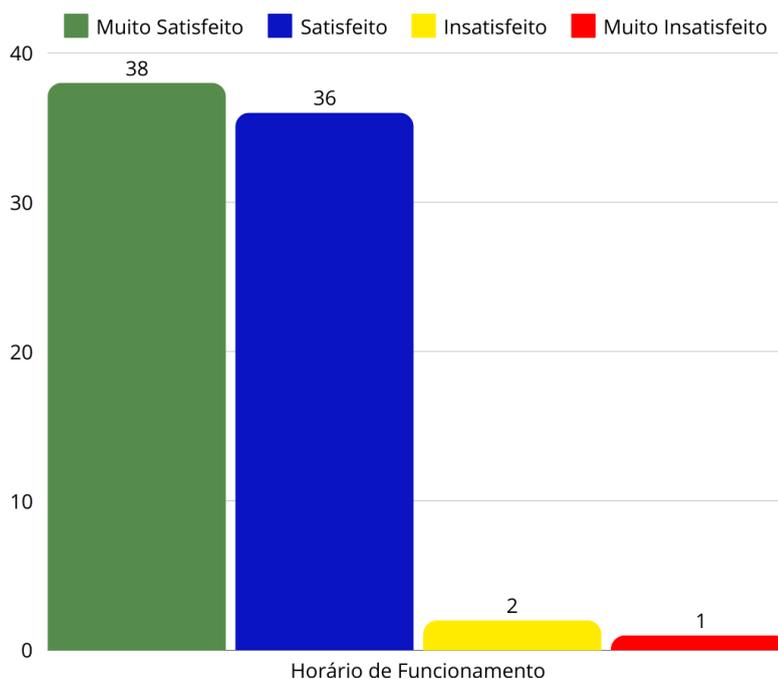




Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

O Gráfico 4 apresenta o tempo de utilização do serviço pelos usuários, destacando que 38 pessoas frequentam o equipamento há mais de três anos.

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



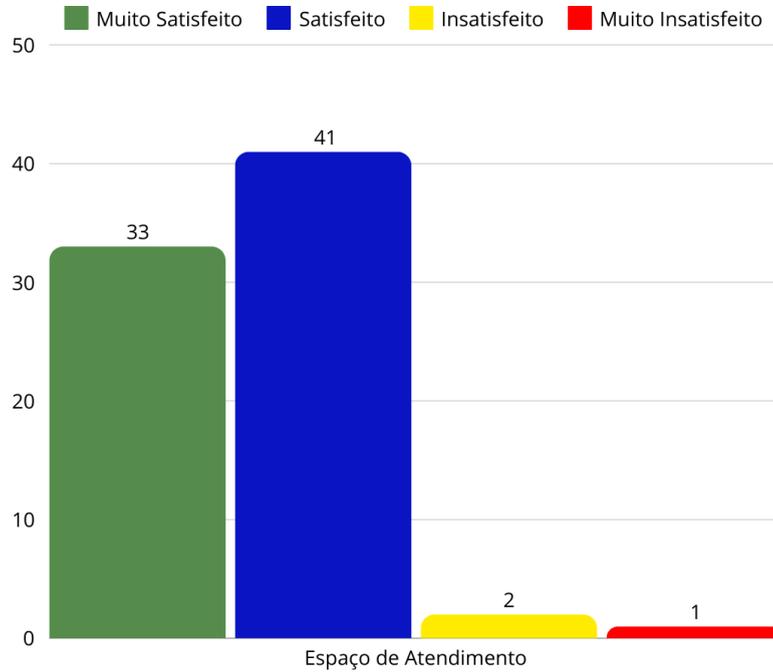
Na busca por compreender a satisfação dos usuários em relação ao horário de funcionamento, obteve-se um retorno bastante abrangente, visto que o serviço está disponível das 7h30 às 11h30 e das 13h00 às 17h00. Apenas três respostas foram registradas de forma negativa.

Da mesma forma, em relação ao espaço de atendimento, foram registradas apenas três respostas negativas, além de algumas sugestões, como a inclusão de mais cadeiras ou um espaço maior na recepção.



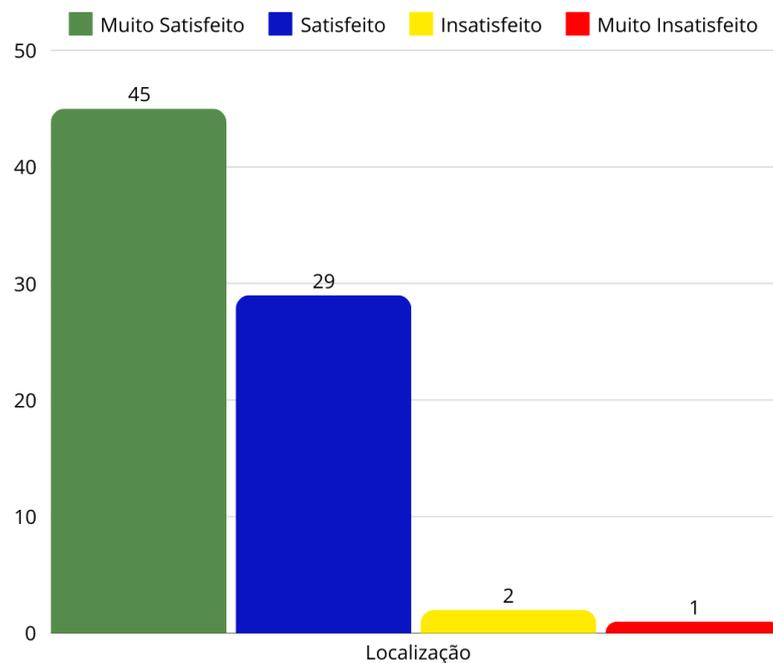
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



O Gráfico 7 a seguir demonstra a elevada satisfação dos usuários em relação à localização do equipamento, observando-se a insatisfação de três usuários.

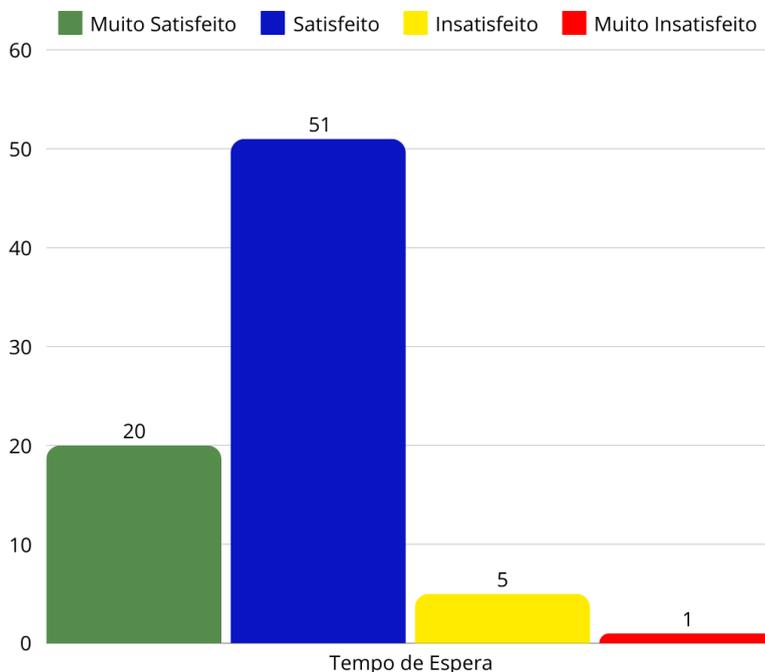
Gráfico 7: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto a sua localização.





Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



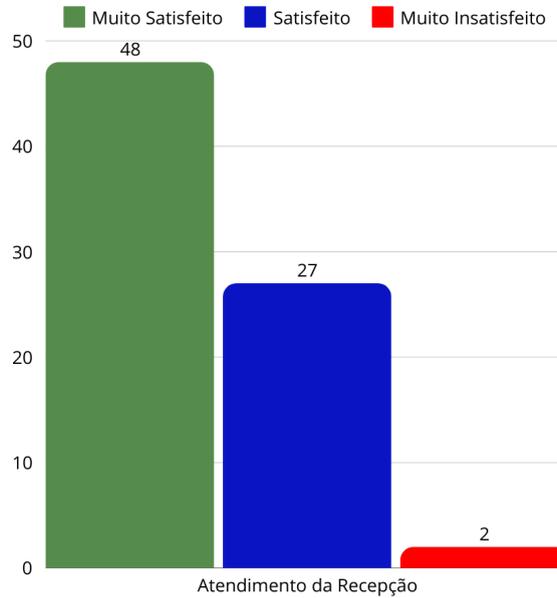
Embora o número de usuários satisfeitos seja superior, observa-se uma queda no nível de 'muito satisfeito' em comparação com os demais itens. A insatisfação de seis usuários indica que este pode ser um ponto a ser analisado, com o objetivo de desenvolver estratégias de atendimento que diminuam o tempo de espera do usuário sem prejudicar o atendimento.

O atendimento na recepção foi amplamente avaliado de forma positiva, com 97,40% dos entrevistados demonstrando estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço prestado pelos profissionais. Além disso, nas considerações, foram apresentados comentários elogiosos sobre a recepção, destacando a educação, a atenção ao usuário e a simpatia.



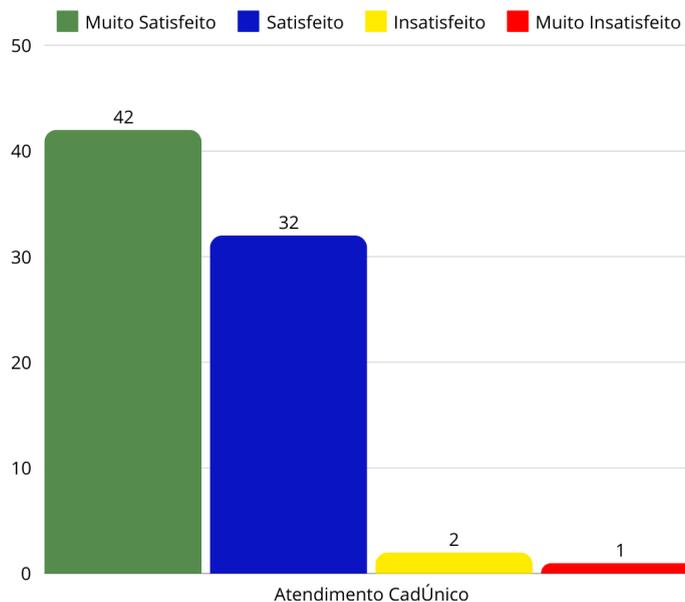
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



Os 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 extremamente positivas, com elevados índices de satisfação. Esses resultados indicam que o trabalho está sendo conduzido de maneira eficaz e cordial.

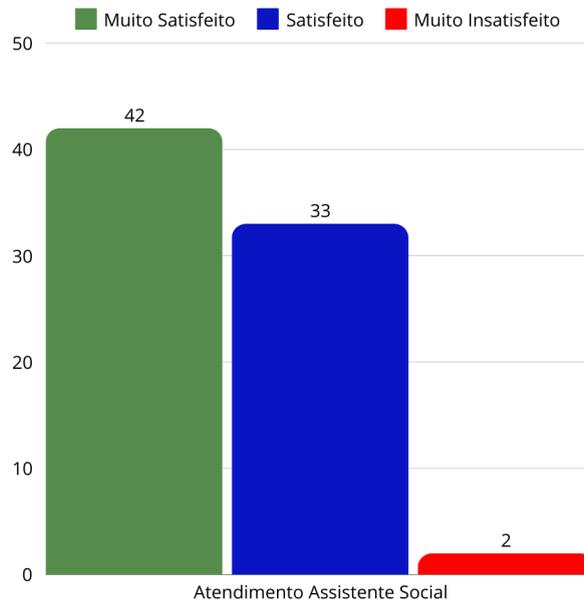
Gráfico 10: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento do profissional do Cadastro Único.





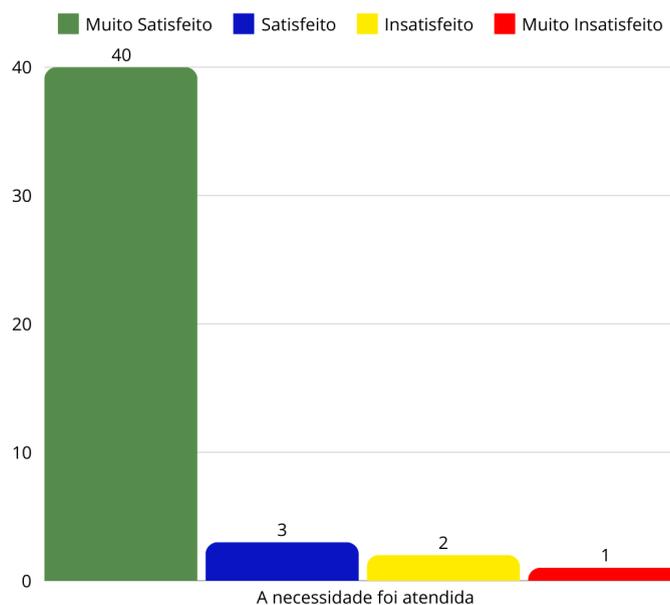
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

Gráfico 11: Avaliação dos usuários do CRAS Funcionários quanto ao atendimento do profissional de Serviço Social.



Para concluir a pesquisa de satisfação realizada no CRAS Funcionários, notou-se que 55,84% dos usuários tiveram suas demandas atendidas e saíram satisfeitos. Em contrapartida, 40,25% dos usuários optaram por não responder e apenas três avaliaram de modo negativo.

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



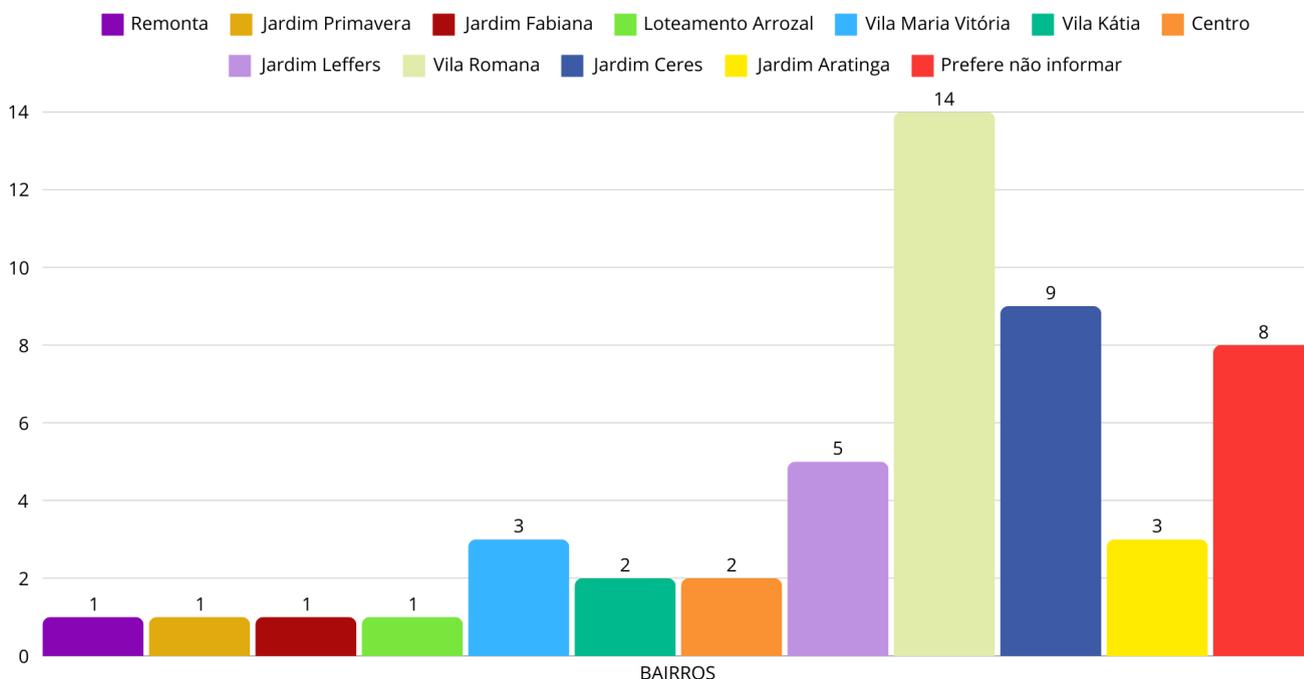


#### 4.2 CRAS CENTRAL

A pesquisa de satisfação aplicada no CRAS Central foi respondida por 50 usuários, valor que corresponde apenas a 16,39% do público atendido no mês de outubro.

O gráfico a seguir relaciona os bairros dos usuários que responderam o questionário, nota-se que a maior adesão é da Vila Romana onde reside 26,42% dos usuários atendidos no mês de Outubro.

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

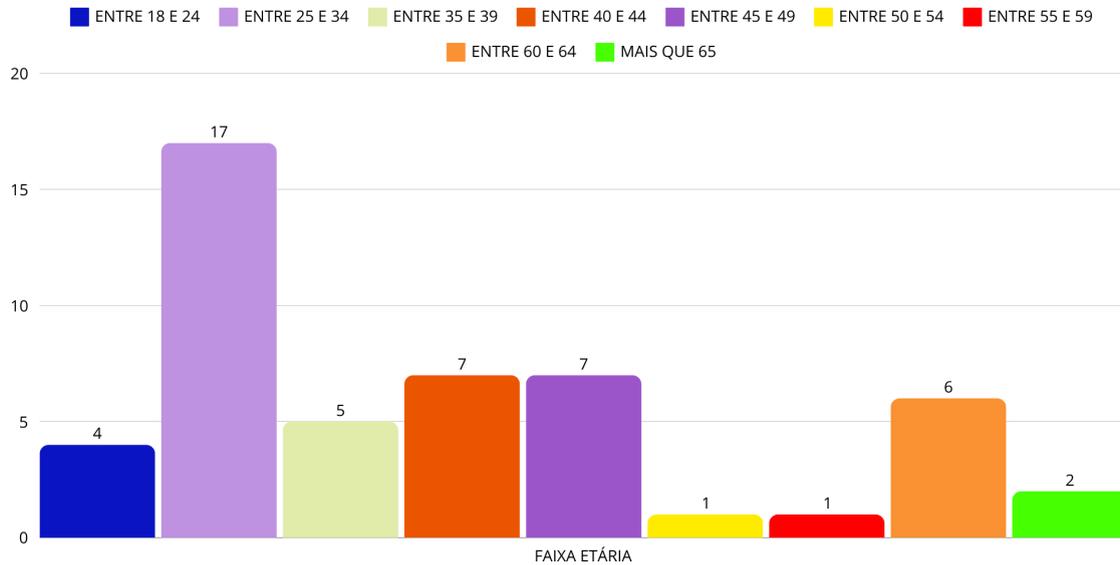


Assim como no CRAS Funcionários o gráfico 14 apresentado a seguir em relação à faixa etária é perceptível um maior número de usuários entre 25 e 34 anos, entende-se esse resultado pois se trata do público perfil atendimento no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) onde 22% das usuárias estão nessa faixa etária.



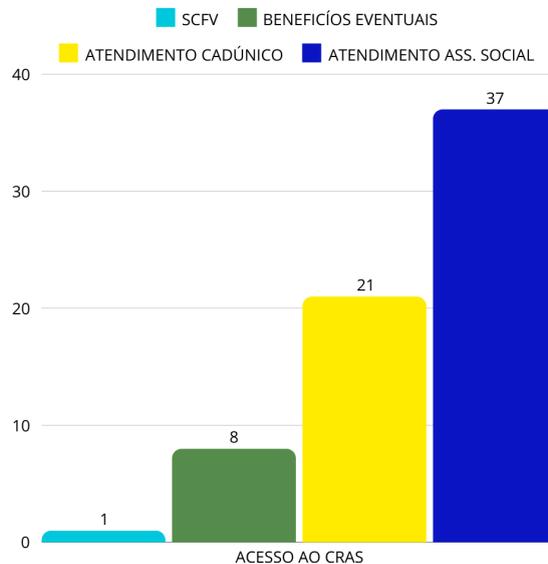
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



O Gráfico 15 ilustra os motivos de acesso dos usuários ao CRAS Central. Dentre eles, 37 usuários procuraram o equipamento para atendimento com a assistente social, enquanto 21 buscaram atendimento no Cadastro Único. Esse resultado pode ser explicado pelo fato de que, no mês de outubro, foram registrados 340 atendimentos pelo assistente social, dos quais 140 foram para benefícios eventuais, enquanto o Cadastro Único contabilizou 178 atendimentos.

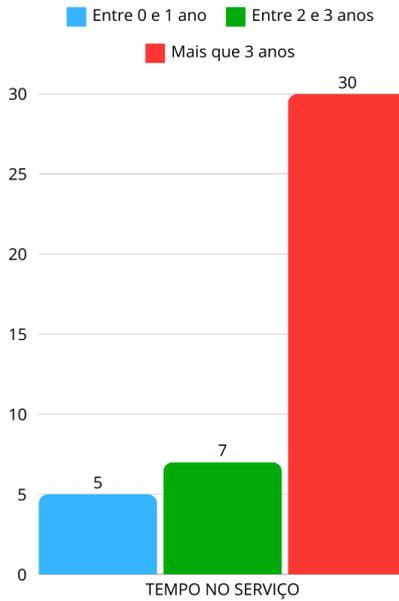
Gráfico 15: Motivos do acesso ao CRAS Central dos usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação.





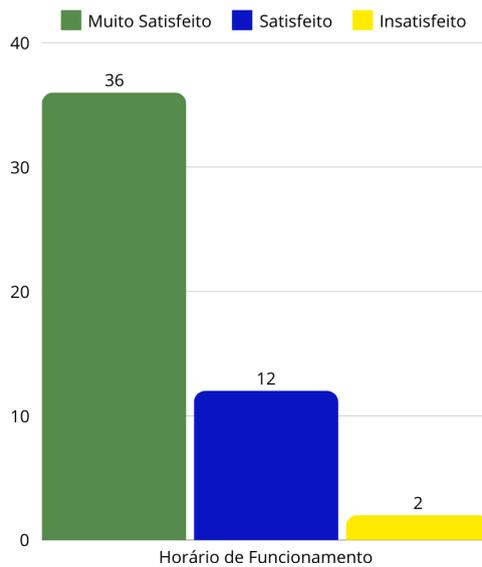
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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 30 pessoas frequentam o equipamento há mais de três anos.

Gráfico 17: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto ao horário de funcionamento.





Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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

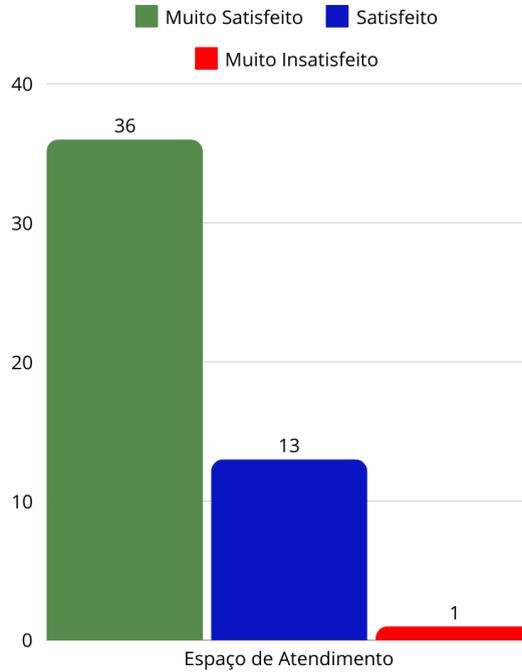
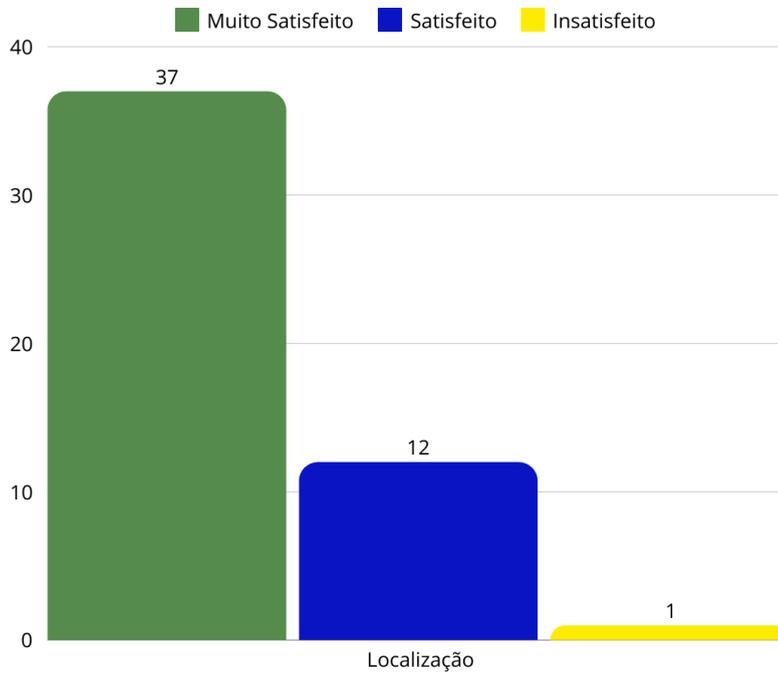


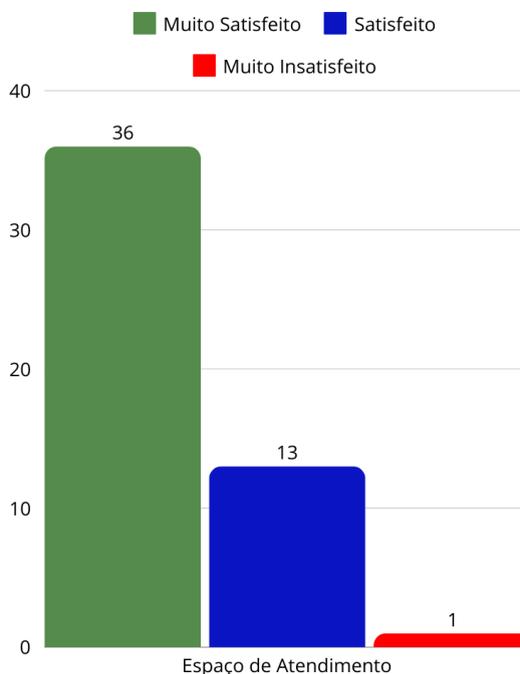
Gráfico 19: Avaliação dos usuários do CRAS Central quanto a sua localização.





Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



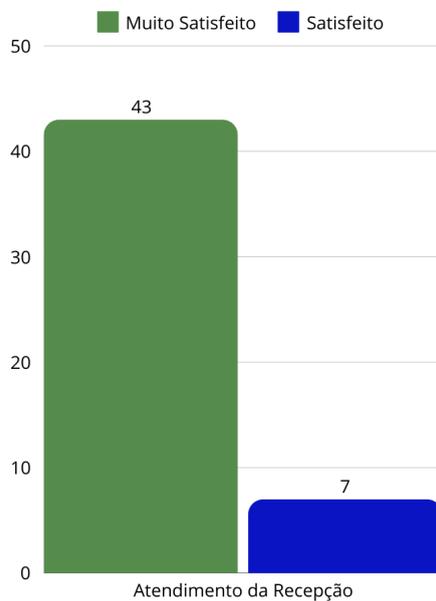
Os Gráficos 17, 18, 19 e 20 apresentados acima indicam um índice satisfatório em relação à avaliação do local de funcionamento, espaço de atendimento, localização e tempo de espera. Foram registradas apenas algumas reclamações quanto ao atraso no início dos atendimentos no período da manhã, além de sugestões para a realização de atendimentos individuais no período vespertino.

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



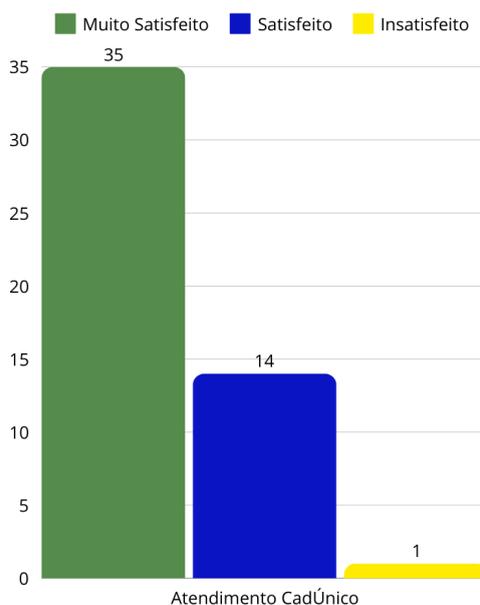
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



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, o que reflete a eficácia do atendimento prestado.

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





Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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

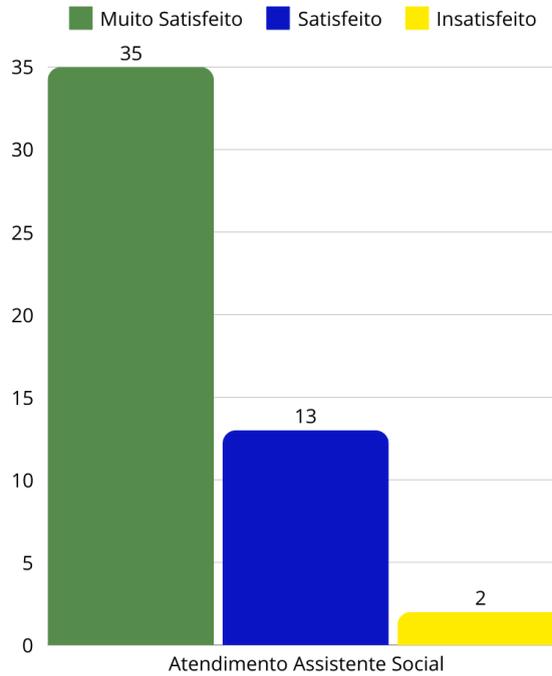
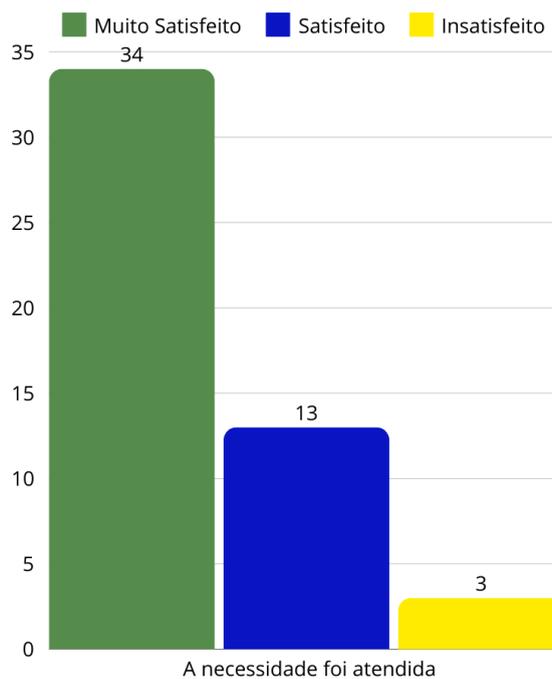


Gráfico 24: A necessidade dos usuários do CRAS Central foi atendida.





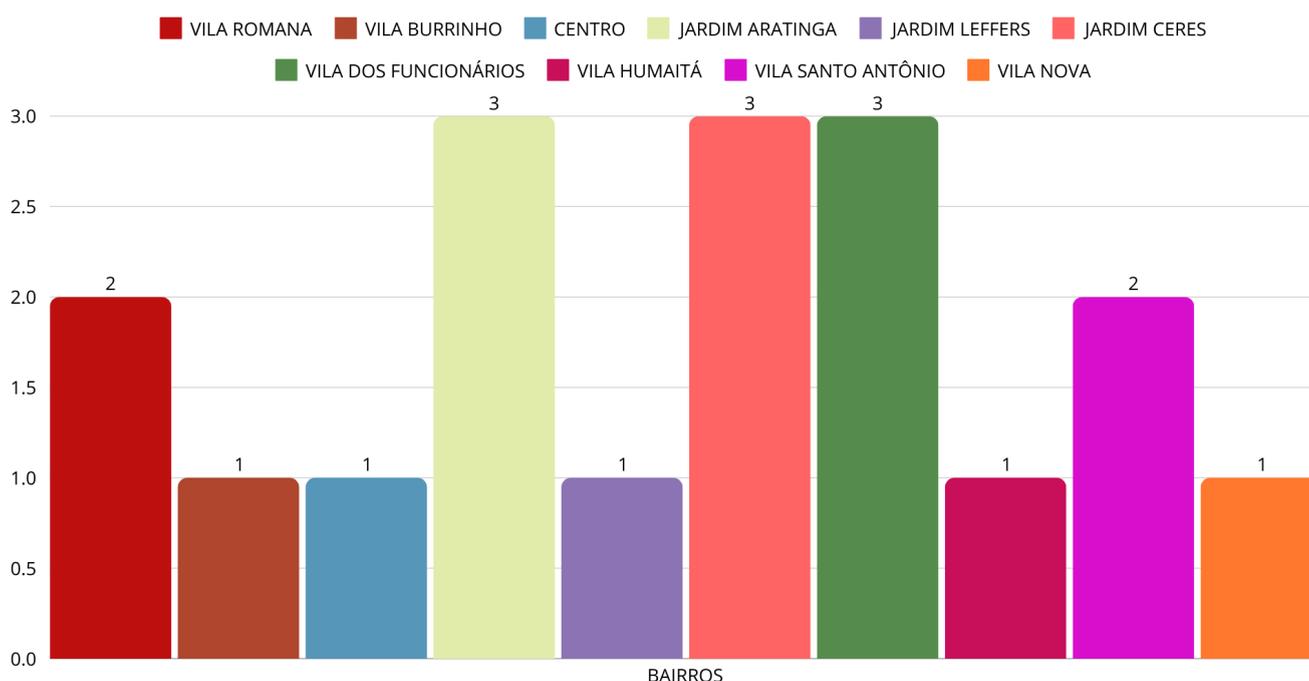
Em relação ao atendimento das necessidades conforme apresentado no gráfico 24, 68% dos usuários consideraram que ficaram 'muito satisfeitos', 26% avaliaram como 'satisfeitos' e apenas 6% se declararam insatisfeitos. Esse resultado reforça a ideia de que os serviços estão sendo prestados com eficácia. 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 uma 'família' que sempre realiza o acolhimento de maneira cordial.

## 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 18 usuários, representando apenas 25,70% das famílias acompanhadas durante o mês de outubro.

Podemos considerar a baixa adesão como um reflexo do curto período de tempo disponibilizado para a realização das pesquisas, bem como da eventual falta de incentivos para o preenchimento das mesmas.

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

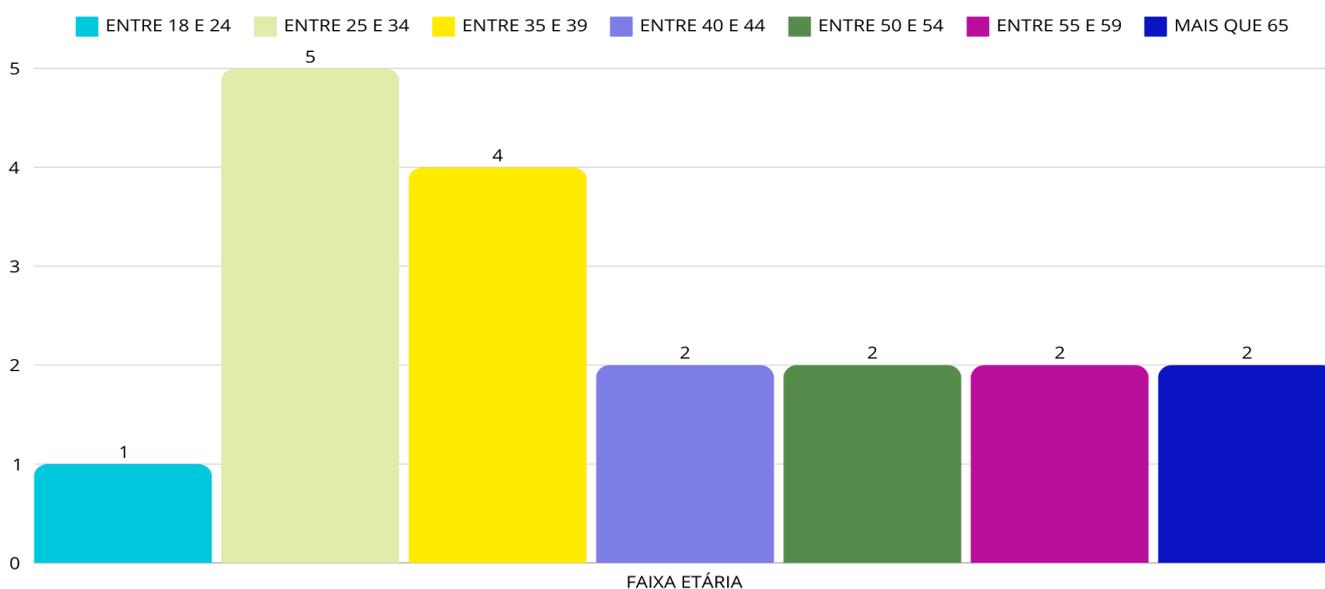




Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

Os bairros relatados pelos respondentes que residem nos seguintes bairros: Vila Romana, Vila Burrinho, Centro, Jardim Aratinga, Jardim Leffers, Jardim Ceres, Vila dos Funcionários, Vila Humaitá, Vila Santo Antônio, Vila Nova. Destaca-se que diante das respostas os bairros que mais utilizam o CREAS são Jardim Aratinga, Jardim Ceres e Vila dos Funcionários.

Gráfico 26: Faixa Etária de usuários que participaram da Pesquisa de Satisfação do CREAS.



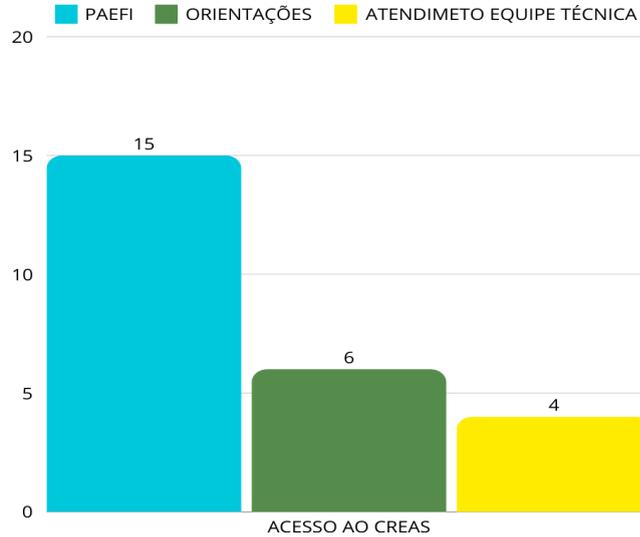
Em relação a faixa dos dos participantes, o Gráfico indica a idade média dos usuários atendidos que responderam ao questionários. São predominantes os indivíduos com idade entre 25 e 34 , logo em seguida entre 35 e 39 e em terceiro lugar vem entre 40 e 44, 50 e 54, 55 e 59 e mais que 65 anos e por último entre 18 e 24 anos.

Neste sentido, de acordo com os dados apresentados, a maior demanda para atendimento no Equipamento está atrelada a pessoas na faixa etária entre 25 e 34 anos.



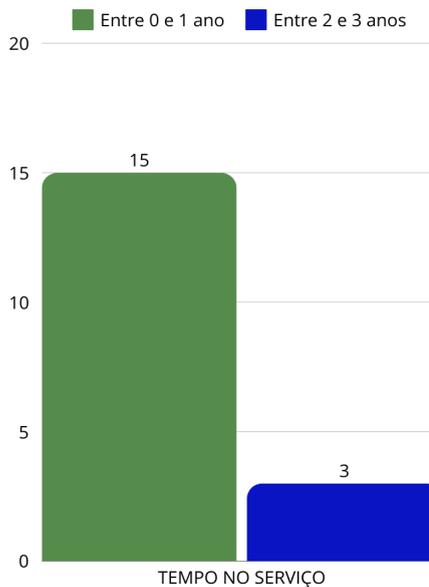
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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 as famílias que estão inseridas no PAEFI, ou seja famílias acompanhadas por alguma situação de risco ou que tiveram seus direitos violados, em segundo lugar os usuários que buscam este equipamento somente para orientação e em terceiro lugar as que são atendidas pela equipe técnica.

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

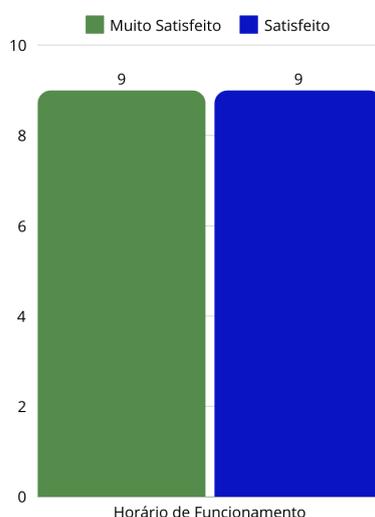




Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

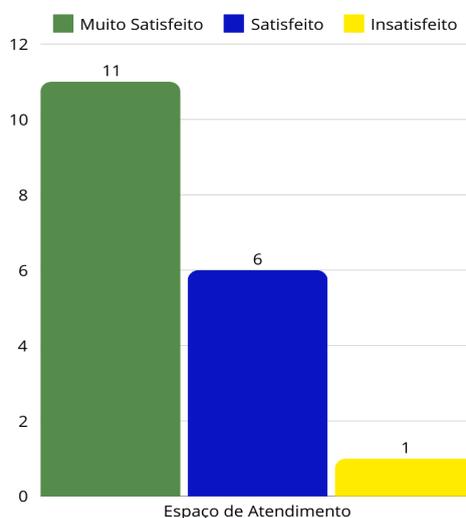
De acordo com as respostas, nota-se que a maior parte dos usuários que frequentam este espaço indicam frequentar há um ano e em segundo lugar já faz entre dois e três anos, evidenciando uma demanda contínua e dependência dos serviços ofertados neste equipamento, reforçando a percepção de que há uma dificuldade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

Gráfico 29: Avaliação dos usuários do CREAS quanto ao horário de funcionamento.



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.

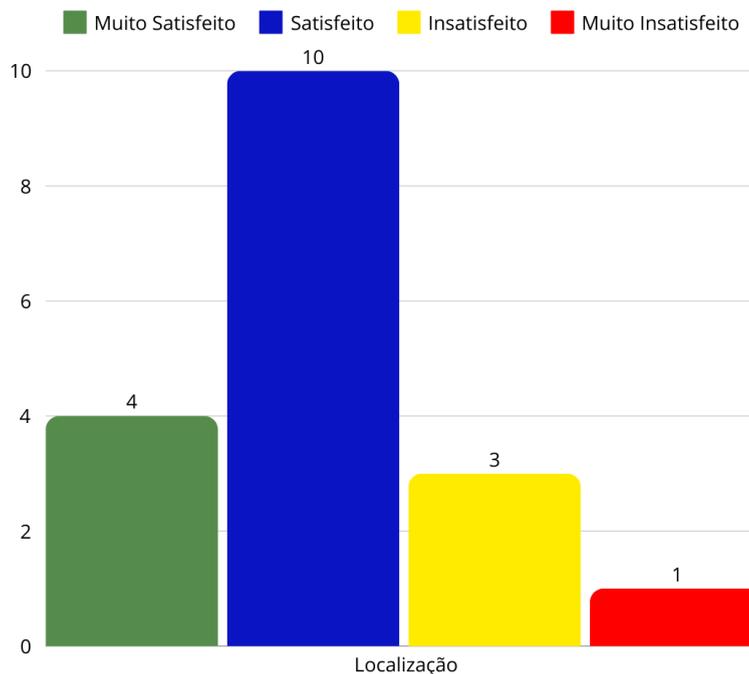




Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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, em contrapartida existe um mínimo de insatisfeito tendo em vista que algumas 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.

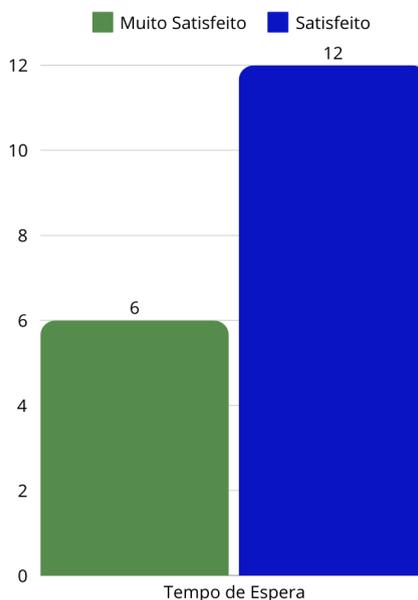


O gráfico demonstra que, para a maioria dos atendidos, a localização é considerada de fácil acesso no entanto, avaliando que a maioria como “satisfeito” e em segundo lugar como “muito satisfeito” depois como “insatisfeitos” e por ultimo o minimo de “muito insatisfeito” demonstra uma neutralidade quanto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



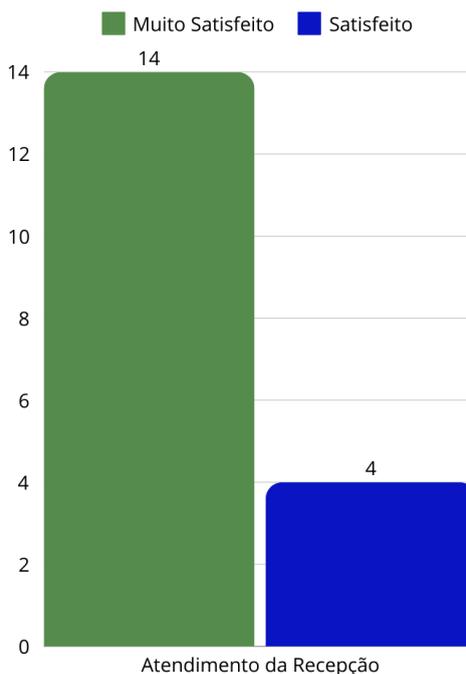
Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



O gráfico 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.

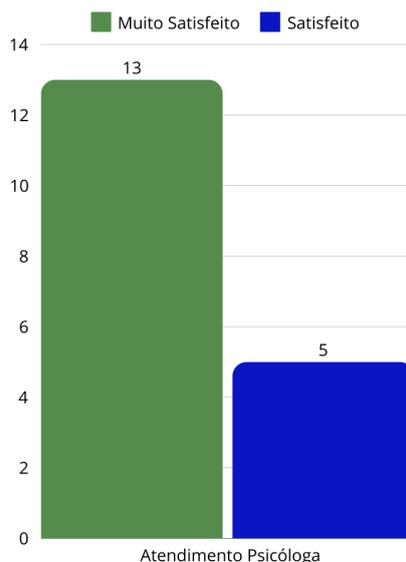




Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

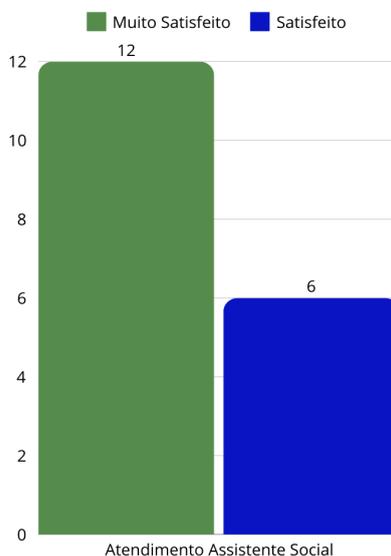
O gráfico revela um nível bem elevado de satisfação quanto ao atendimento da recepção, o que reforça a percepção positiva do acolhimento proporcionado pelo responsável da recepção deste equipamento.

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:

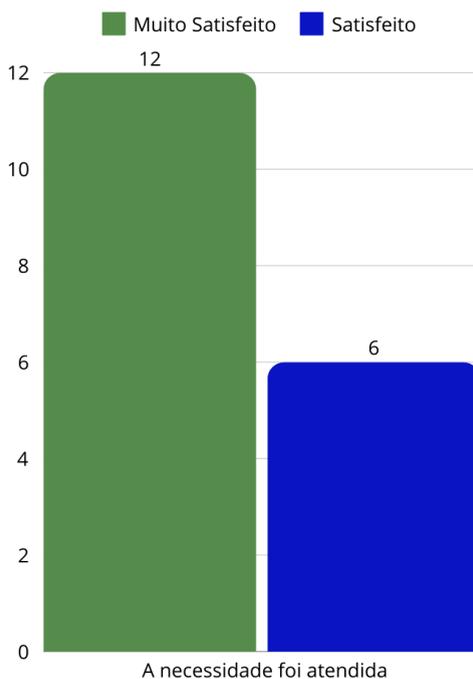




Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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 do equipamento.

## 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.



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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 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 organizações, pois a satisfação dos usuários reflete a eficiência no desempenho dos serviços prestados pela instituição, quanto para os próprios usuários, que, ao estarem interessados, indicam que os serviços recebidos atendem o esperado.



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

## 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 Unico?
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



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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.

---

---

---

---

---

---

---



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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



Prefeitura Municipal de Arapoti  
Secretaria Municipal de Assistência Social

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.

---

---

---

---

---

---

---