



PREFEITURA DE
**FAZENDA
RIO GRANDE**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Pesquisa de Satisfação dos usuários

2025

GESTÃO MUNICIPAL

LUIZ SERGIO CLAUDINO

Prefeito de Fazenda Rio Grande

GIULIANA DAL TOSO MARCONDES

Secretária Municipal de Assistência Social

MARJANE RIBEIRO DA SILVA

Diretora Geral SMAS - Segurança Alimentar e Nutricional

VALÉRIA MARIA SILVA DE MELLO

Diretora de Gestão do SUAS

FABIANA PALINGER ANDRECZEVECZ

Diretora de Administração Estratégica do SUAS

Ana Lilian Fonseca

Diretora de Proteção Social Básica

REJANE CARVALHO

Diretora de Proteção Social Especial de Média Complexidade

DENISE GREBOS

Diretora de Proteção Social Especial de Alta Complexidade

GUSTAVO CALISÁRIO

Diretor de Comunicação

Sumário

01. Apresentação
02. Aplicação da Pesquisa
03. Resultado da pesquisa
 - 3.1 CRAS Eucaliptos
 - 3.2 CRAS Iguaçu
 - 3.3 CRAS Gralha Azul
04. Considerações Finais

1.APRESENTAÇÃO

Tendo em vista a responsabilidade do município de avaliar a política de assistência social em seu âmbito, o presente estudo apresentará os dados coletados na pesquisa de avaliação realizada junto aos usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

O relatório tem como objetivo, analisar as avaliações dos usuários registradas no instrumentais utilizados pelas equipes dos Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, para auxiliar a gestão municipal a identificar as assimetrias nos serviços, facilitar a tomada de decisão governamental e dar transparência aos cidadãos.

A metodologia utilizada foi a caixa de sugestão, onde cada CRAS disponibilizou um instrumental que a equipe avaliou mais adequado aos usuários(as) do seu território.

2.Aplicação da pesquisa

Os instrumentais foram disponibilizados pelas equipes dos CRAS nos meses julho, agosto e início de setembro, somando 76 avaliações que foram sistematizadas pela equipe da Vigilância Socioassistencial.

3.Resultado da Pesquisa

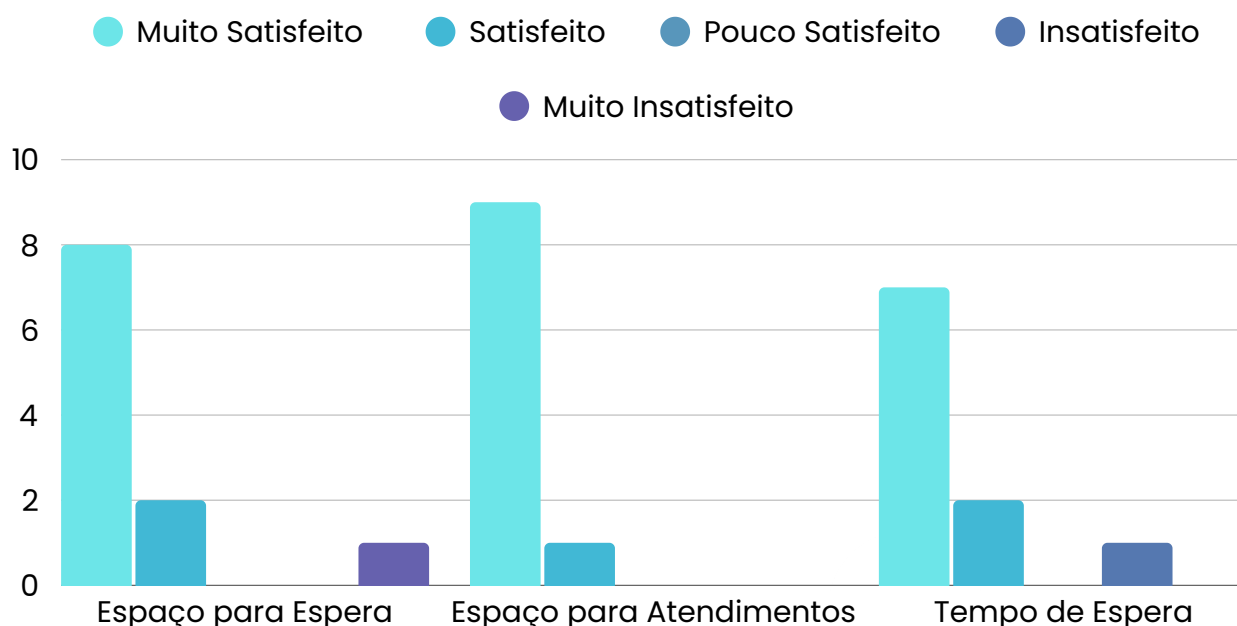
O resultado da pesquisa será apresentado de forma individual, trazendo informações coletadas em cada um dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

3.1 CRAS Eucaliptos

O CRAS Eucaliptos está localizado na Rua Pessegueiro, nº249, fazem parte do território deste CRAS os bairros: Eucaliptos, Nações, Parque Tecnológico e Centro. Participaram da pesquisa 18 usuários.

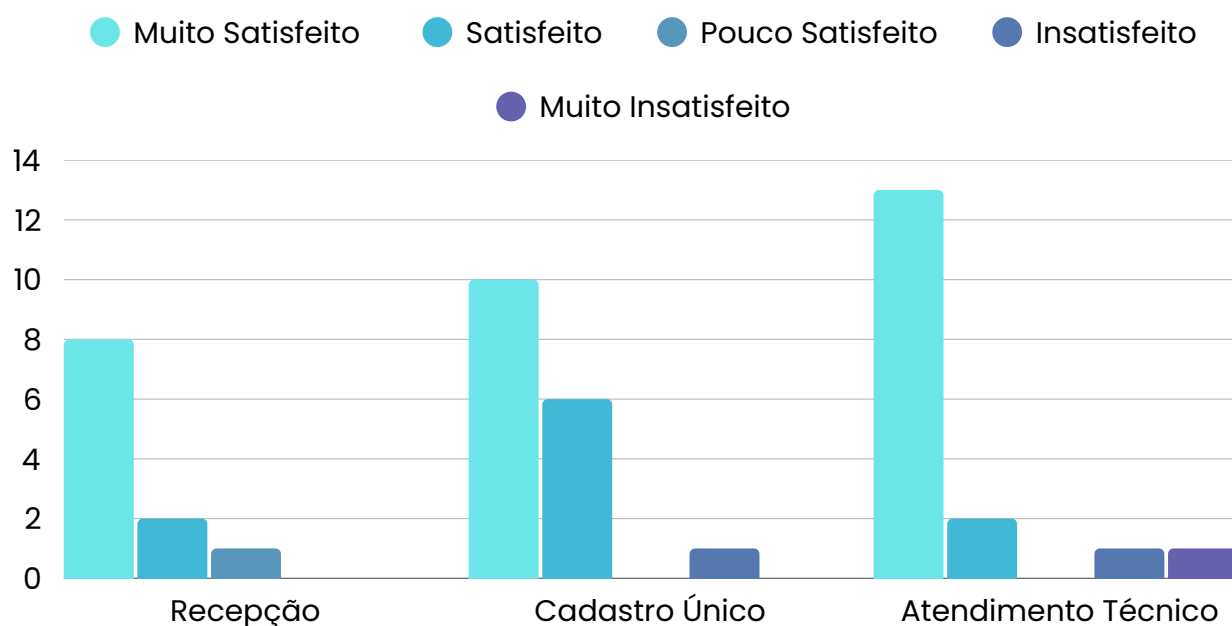
Esta unidade utilizou o instrumental disponibilizado no anexo I, que utiliza a escala likert.

Gráfico 1 – Satisfação com a estrutura CRAS Eucaliptos



A maioria dos entrevistados indicaram estar “muito satisfeitos ” ou “satisfeitos” com o espaço de espera para o atendimento, no entanto houve uma indicação de muita insatisfação. Referente ao espaço para os atendimentos os participantes demonstraram em sua maioria, muita satisfação ou satisfação. Em relação ao tempo de espera o resultado também foi positivo, com apenas uma manifestação de insatisfação.

Gráfico 2 – Satisfação com o Atendimento CRAS Eucaliptos



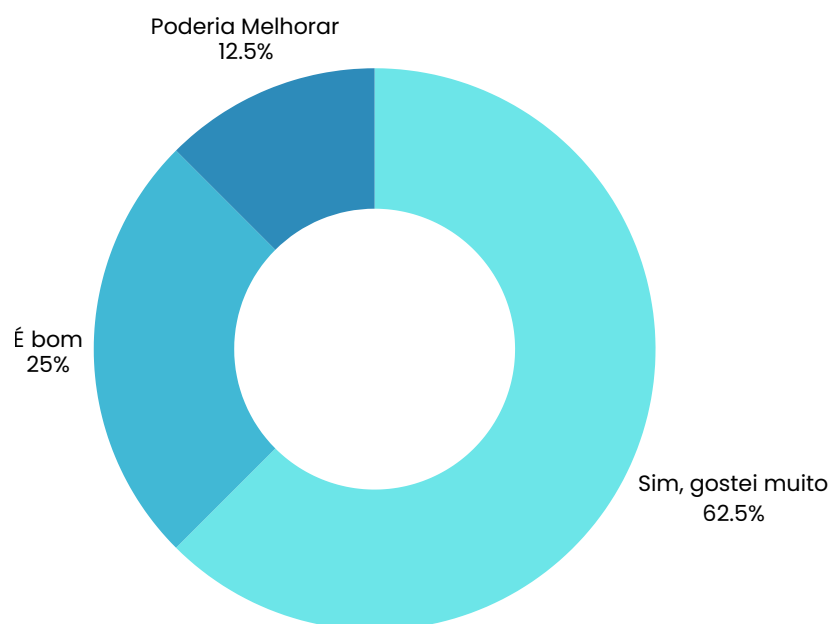
Observa-se neste gráfico 2, que a maioria das pessoas participantes da pesquisa assinalou estar “muito satisfeito” ou “satisfeito” com o atendimento da Recepção, com apenas uma indicação de pouca satisfação. Com relação ao atendimento da equipe do Cadastro único, foram assinalados os termos “muito satisfeito”, “satisfeito” e “insatisfeito”, seguindo essa respectiva ordem. Quanto a satisfação com o atendimento técnico resultado foi positivo com a maioria muito satisfeita ou satisfeita e uma indicação de insatisfação e uma de muita insatisfação.

3.2 CRAS Iguazu

O CRAS Iguazu está localizado na Rua Rio Parapanema, nº616, fazem parte do território deste CRAS os bairros: Iguazu, Santa Terezinha, Pioneiros, Estados, Campo do Rio e Centro. Participaram da pesquisa 16 usuários.

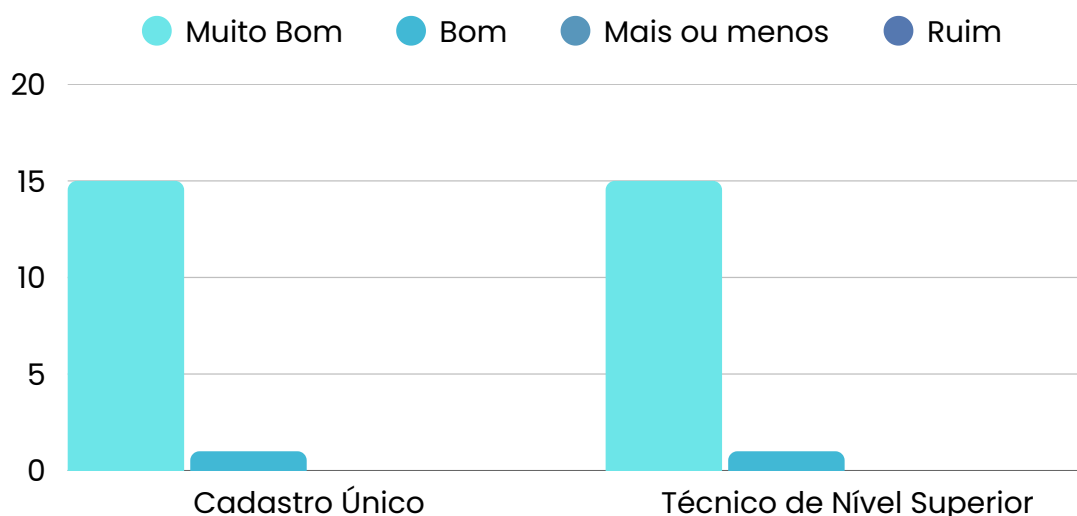
Esta unidade utilizou o instrumental disponibilizado no anexo II.

Gráfico 3 – Satisfação com a estrutura CRAS Iguazu



A pesquisa questionou se os participantes da pesquisa consideravam o CRAS limpo, confortável e bom para esperar, o resultado foi de satisfação pois 62,5% dos participantes indicaram terem gostado muito do CRAS.

Gráfico 4 – Satisfação com o Atendimento CRAS Iguazu



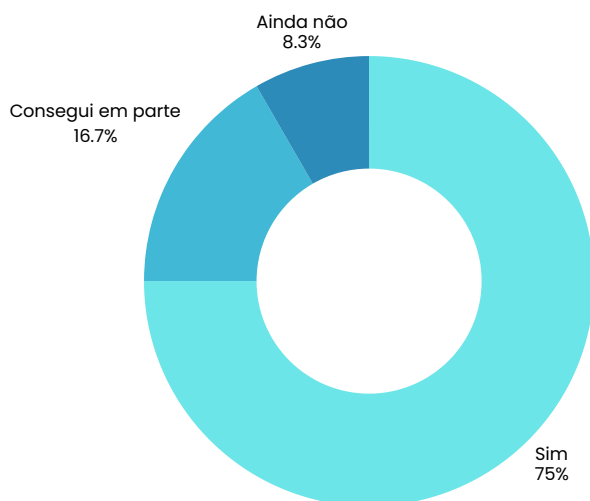
Dentro desta amostra, quanto ao atendimento do cadastro único os termos assinalados em maioria foram “muito bom” e “bom”. O dado se repete em relação a satisfação do atendimento dos profissionais Técnicos de Nível Superior , como observa-se no gráfico 4.

3.2.1 Satisfação Geral com CRAS Iguazu

Nesta seção o primeiro questionamento referiu-se ao respeito e educação nos atendimentos, os entrevistados responderam em sua maioria que sempre foram atendidos com educação e respeito, apenas uma pessoa participante da pesquisa respondeu que na maioria das vezes foi atendida com respeito e educação.

O segundo questionamento foi referente a resolutividade da demanda, quando 75% dos dos entrevistados responderam que tiveram sua demanda atendida, 16,7% conseguiram em parte e 8,3% ainda não conseguiu, conforme o gráfico a seguir.

Gráfico 5 – Resolutividade da demanda

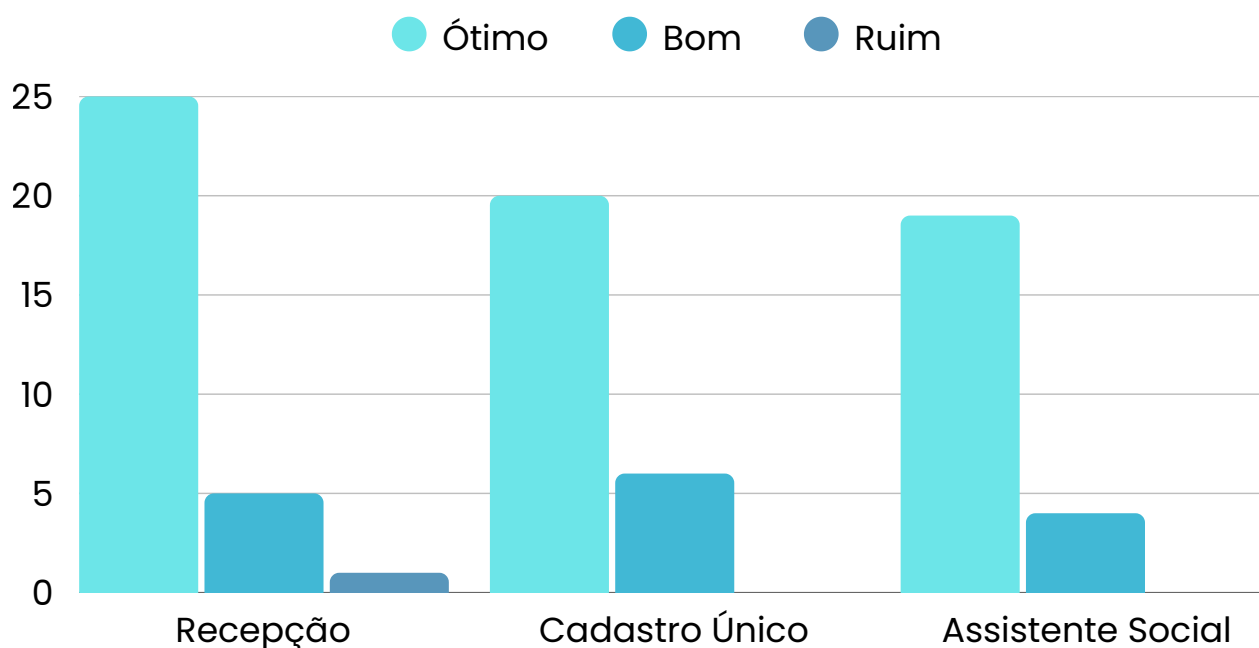


3.3 CRAS Gralha Azul

O CRAS Gralha Azul está localizado na rua Caúre nº6921 e atende os bairros Gralha Azul, Parte do bairro Nações, Estados– Santa Maria, Veneza, Olaria, Campo da Cruz e Zona Rural. Participaram da pesquisa 31 usuários.

Neste CRAS o foco da pesquisa foi na qualidade do atendimento, conforme anexo III.

Gráfico 6 – Satisfação com o Atendimento CRAS Gralha Azul



A maioria dos participantes da pesquisa assinalaram estarem considerarem ótimo e bom o atendimento realizado pela recepção, tendo aparecido apenas uma indicação de atendimento ruim. Quanto ao atendimento do cadastro único os entrevistados assinalaram os termos “ótimo” e “bom”, com apenas uma indicação de insatisfação com a indicação do termo “ruim”. Quanto ao atendimento técnico a maioria dos entrevistados indicaram satisfação com o atendimento ao assinalarem os termos “ótimo” e “bom”, como se demonstra no gráfico 6.

4 . Considerações Finais

Foram entrevistados 76 usuários da Proteção Social Básica, que manifestaram suas opiniões sobre estrutura e atendimentos dos CRAS (Cras Eucaliptos, Cras Iguaçú e Cras Gralha Azul. Os dados foram apresentados e analisados de maneira individualizada apresentando os resultados por equipamento.

Diante do panorama apresentado na pesquisa observou-se que em sua maioria os participantes da pesquisa estão satisfeito tanto com a estrutura dos CRAS como com os atendimentos.

Anexos

Anexo I- CRAS Eucaliptos

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO(A) USUÁRIO(A)

Satisfação com a Estrutura	<p>Espaço para espera</p>	<p>Espaço para os Atendimentos</p>	<p>Tempo de Espera</p>
Satisfação com o Atendimento	<p>Recepção</p>	<p>Cadastro Único</p>	<p>Atendimento da Assistente Social/ Psicóloga/ Educador(a) Social</p>

Anexo II- CRAS Iguaçú

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CRAS

Queremos saber como foi o seu atendimento aqui no CRAS. Sua opinião é muito importante pra gente melhorar cada vez mais! Você pode marcar com um X ou fazer um círculo na opção que você achar melhor.

<p>1. Como foi o atendimento do Cadastro Único (Bolsa Família, outros benefícios)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • - <input type="radio"/> Muito bom • - <input type="radio"/> Bom • - <input type="radio"/> Mais ou menos • - <input type="radio"/> Ruim 	<p>2. Como foi o atendimento com a assistente social ou psicóloga (atendimento técnico)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • - <input type="radio"/> Me senti bem atendido(a) • - <input type="radio"/> Um pouco • - <input type="radio"/> Mais ou menos • - <input type="radio"/> Não me senti bem
<p>3. O espaço do CRAS é limpo, confortável e bom para esperar?</p> <ul style="list-style-type: none"> • - <input type="radio"/> Sim, gostei muito • - <input type="radio"/> É bom • - <input type="radio"/> Poderia melhorar • - <input type="radio"/> Não gostei 	<p>4. Você foi atendido(a) com respeito e educação?</p> <ul style="list-style-type: none"> • - <input type="radio"/> Sim, sempre • - <input type="radio"/> Na maioria das vezes • - <input type="radio"/> As vezes não • - <input type="radio"/> Não
<p>5. Você conseguiu resolver o que precisava hoje?</p> <ul style="list-style-type: none"> • - <input type="radio"/> Sim, tudo certo • - <input type="radio"/> Consegui em parte • - <input type="radio"/> Ainda não • - <input type="radio"/> Não consegui nada 	<p>6. Você tem alguma sugestão para melhorar o atendimento ou o espaço do CRAS? (Pode escrever ou pedir ajuda para alguém escrever)</p>

Obrigado por participar!
O CRAS é um espaço seu! Sua opinião nos ajuda a cuidar melhor da comunidade.

Anexo III- CRAS Gralha Azul

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO(A) USUÁRIO(A)

Satisfação com o Atendimento	<p>Recepção</p>	<p>Cadastro Único</p>	<p>Atendimento da Assistente Social/ Psicóloga/ Educador(a) Social</p>
------------------------------	-----------------	-----------------------	--