

# **Relatório**

## **Pesquisa de Satisfação do Usuário**

### **2023**

**FAZENDA RIO GRANDE / PR**  
**2023**

## GESTÃO MUNICIPAL

**MARCO ANTONIO MARCONDES SILVA**  
Prefeito de Fazenda Rio Grande

**GIULIANA DAL TOSO MARCONDES**  
Secretária Municipal de Assistência Social

**MARILDA BARBOSA CORREIA GARCIA**  
Diretora Geral SMAS

**VALÉRIA MARIA SILVA DE MELLO**  
Diretora de Gestão do SUAS

**FABIANA PALINGER ANDRECZEVECZ**  
Diretora de Administração. Estratégica do SUAS

**REJANE CARVALHO**  
Diretora de Proteção Social Básica

**DENISE GREBOS**  
Diretora de Proteção Social Especial de Alta Complexidade

**MARJANE RIBEIRO DA SILVA**  
Diretora de Segurança Alimentar e Nutricional

## EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PLANO

**Coordenação e Sistematização: Eliane Oliveira – Gestão da Informação**  
**(Divisão de Vigilância Socioassistencial)**

**Equipe de apoio Técnica / Gestão:**

**Valéria Maria Silva de Mello**  
Gestão do SUAS

**Fabiana Palinger Andreczevecz**  
Administração Estratégica

**Rejane Carvalho**  
Proteção Social Básica

**Denise Grebos**  
Proteção Social Especial de Alta Complexidade

**Marjane Ribeiro da Silva**  
Segurança Alimentar e Nutricional

## **Pesquisa de Satisfação do Usuário - 2023**

### **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 nos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

O relatório tem como objetivo, analisar as avaliações dos usuários registradas no instrumental (anexo I), 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 escala linkert, tendo os números das escalas substituídos emojis que representam a satisfação do usuário, podendo ser: muito satisfeito, satisfeito, neutro, insatisfeito e muito insatisfeito, conforme anexo I.

### **2 Aplicação da pesquisa**

O instrumental foi aplicado pelas equipes do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) no período de 06/11/2023 à 10/11/2023. Somaram-se 110 avaliações e foram sistematizados pela equipe da Vigilância Socioassistencial. O primeiro bloco da pesquisa referiu-se à satisfação dos usuários em relação à estrutura dos CRAS, focando em espaço para espera, espaço para os atendimentos e tempo de espera.

O segundo bloco buscou saber o grau de satisfação com o atendimento realizado pelos servidores da recepção, do Cadastro Único, Assistentes Sociais, Psicólogos e Educadores Sociais.

Para finalizar os usuários foram questionados se suas demandas foram atendidas. Se receberam orientações adequadas a suas necessidades e se indicaria o CRAS para outras pessoas.

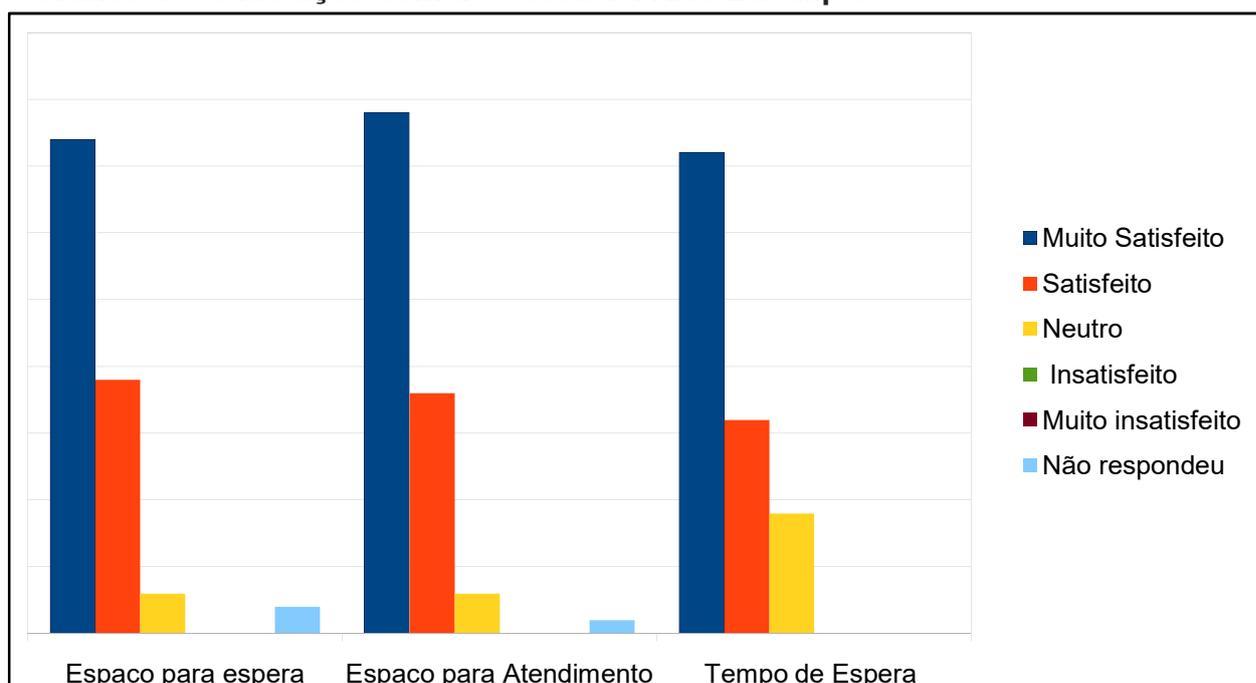
### 3 Resultado da Pesquisa

O resultado da pesquisa será apresentado primeiramente de forma individual, trazendo informações coletadas em cada um dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). E posteriormente apresentaremos os dados em sua totalidade.

#### 3.1 CRAS Eucaliptos

O CRAS Eucaliptos está localizado na Rua Pessegueiro, nº249, fazem parte do território deste CRAS os bairros: Eucaliptos, Nações, Industrial, Parque Tecnológico e Centro. Participaram da pesquisa 61 usuários.

**Gráfico 1 – Satisfação com a estrutura CRAS Eucaliptos**

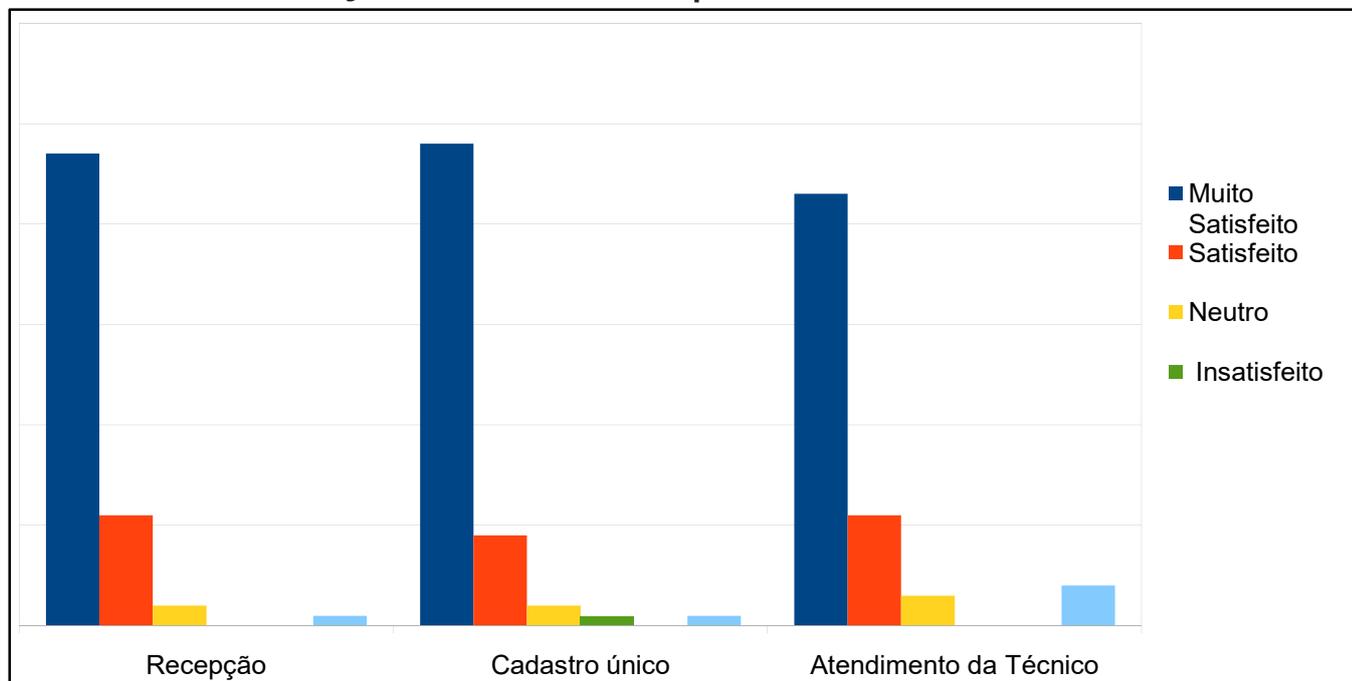


Em relação a satisfação com o espaço destinado para espera os usuários manifestaram satisfação sendo 60,66% muito satisfeitos e 31,15% satisfeitos, 4,92% acusaram neutralidade e 3,28% não responderam.

No que se refere aos espaços destinados aos atendimentos, os participantes da pesquisa apontaram satisfação dos quais 63,93% estão muito satisfeitos e 29,51% satisfeito, 4,92% demonstraram neutralidade e 1,64% não responderam.

No que diz respeito ao tempo de espera, manteve-se a expressão de satisfação onde 59,02% estão muito satisfeitos e 26,23% satisfeitos. A neutralidade foi indicada por 14,75% dos participantes.

**Gráfico 2 – Satisfação Geral CRAS Eucaliptos**

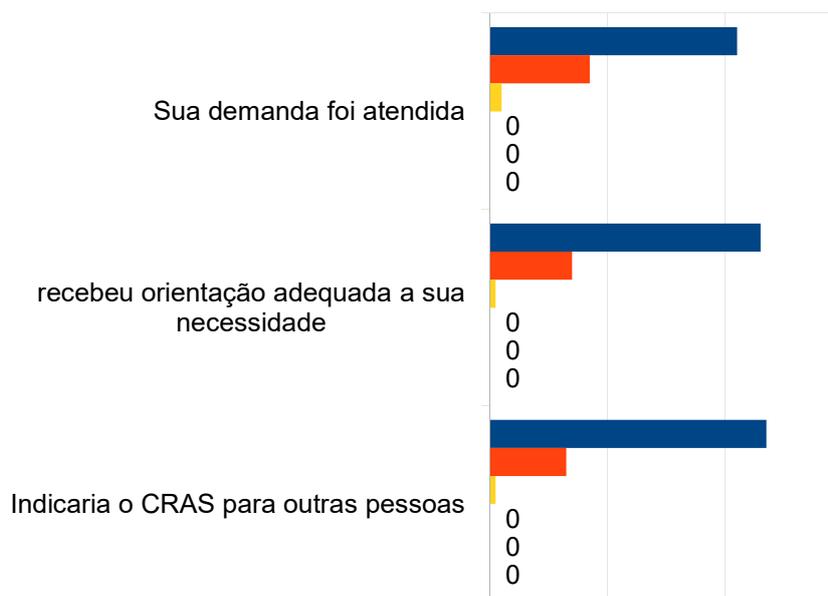


Relativo a satisfação com o atendimento realizado na recepção, relataram satisfação uma vez que 77,05% responderam estar muito satisfeitos e 18,03 % satisfeitos. Atestaram neutralidade 3,28% e 1,64 % não responderam.

Com relação ao atendimento no âmbito do Cadastro Único, 78,69% responderam estar muito satisfeitos e 18,03% satisfeito, 2% insatisfeito e 1,64% não responderam.

Quanto a satisfação com o atendimento técnico, os participantes da pesquisa responderam da seguinte maneira: muito satisfeitos 70,49%, satisfeito 18,03%, neutro 4,29% e 6,56% não responderam.

### Gráfico 3 – Satisfação Geral com CRAS Eucaliptos



Sobre o atendimento da demanda dos participantes da pesquisa 68,85% disseram estar muito satisfeitos e 27,87% satisfeito e 3,28% indicaram neutralidade.

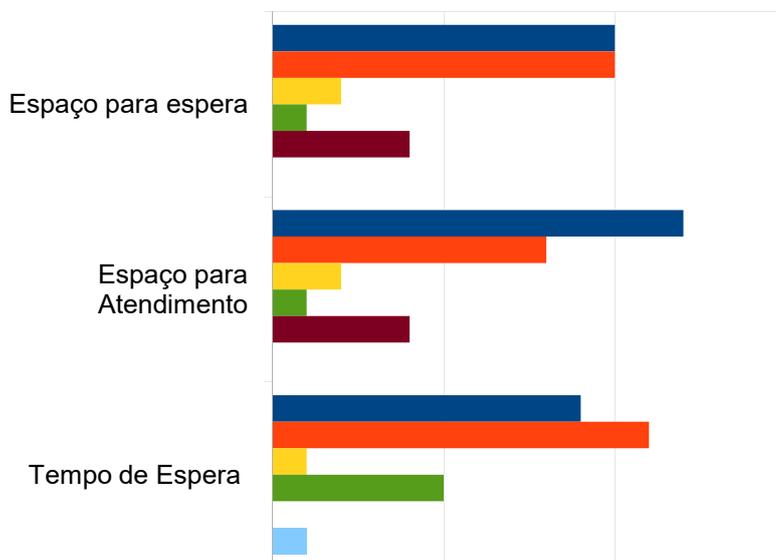
Quando questionados se receberam a orientação adequada a sua necessidade 75,41% evidenciaram estarem muito satisfeitos, 22,95% satisfeito e 1,64% manifestaram neutralidade.

Acerca da satisfação geral dos usuários com o CRAS Eucaliptos 77,05% dos participantes da pesquisa apontaram estarem muito satisfeitos e 21,31% satisfeitos, o que indica que indicariam o CRAS para outras pessoas e 1,64% sinalizaram neutralidade.

### 3.2 CRAS Iguaçu

O CRAS Iguaçu está localizado na Rua Rio Parapanema, nº616, fazem parte do território deste CRAS os bairros: iguaçu, Santa Terezinha, Pioneiros, Estados, Campo do Rio. Participaram da pesquisa 27 usuários.

**Gráfico 5 – Satisfação com a estrutura CRAS Iguazu**

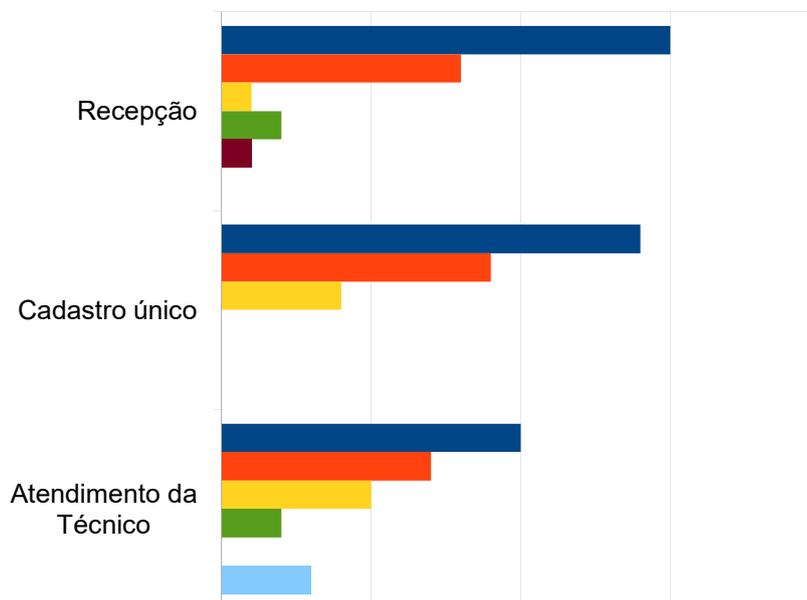


Os participantes da pesquisa do CRAS Iguazu em sua maioria demonstraram satisfação com o espaço de espera, tendo como respostas 37,04% muito satisfeito e 37,04% satisfeito. Houve também a sinalização de neutralidade por 7,41% dos participantes. A insatisfação foi evidenciada por 3,70% e 14,81% apontaram estar muito insatisfeitos.

Em relação ao espaço para espera a maior parte dos entrevistados demonstraram satisfação, sendo 44,44% muito satisfeitos e 29,63% satisfeitos. A neutralidade foi expressada por 7,41%. Referente a insatisfação registrou-se que 3,70% dos entrevistados estão insatisfeitos e 14,81% muito insatisfeitos. Ocorreu que 3,70% dos participantes não responderam esta questão.

No quesito tempo de espera os entrevistados responderam da seguinte maneira: 33,33% muito satisfeitos, 40,74% satisfeitos, 3,70% neutros, 18,52% insatisfeitos e 3,70% não responderam.

**Gráfico 6 – Satisfação com o Atendimento CRAS Iguazu**

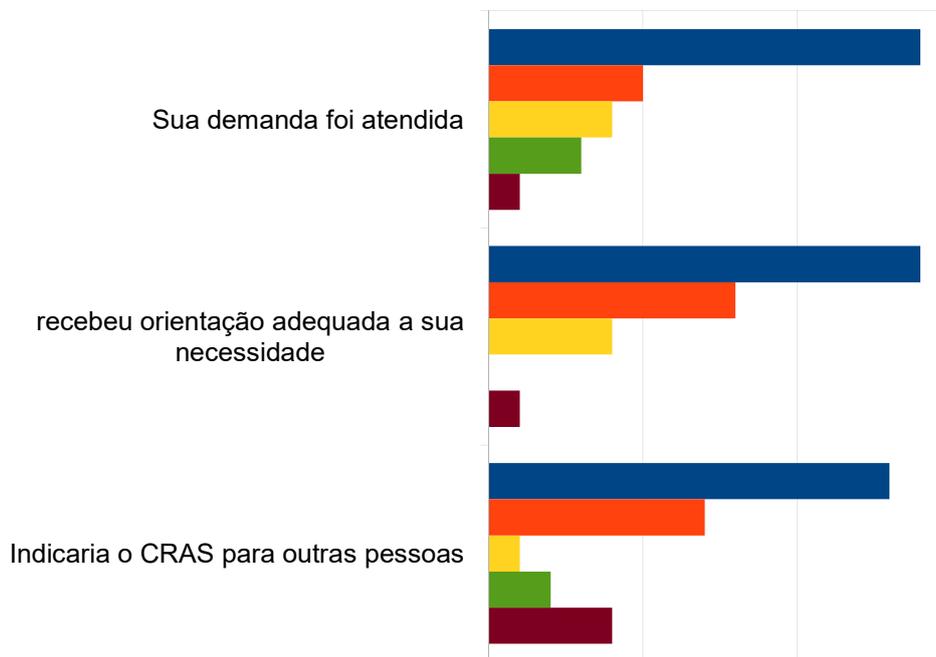


Em relação ao atendimento realizado na recepção os participantes da pesquisa expressaram-se do seguinte modo: 55,56% estão muito satisfeitos, 29,63% satisfeitos, 3,70% neutralidade, 7,41% insatisfeitos e 3,70% muito insatisfeitos.

No que se refere a satisfação com o atendimento no Cadastro Único 51,85% disseram estar muito satisfeitos e 33,33% satisfeitos e 14,81% optaram pela neutralidade.

No que diz respeito ao Atendimento Técnico, obteve-se o seguinte resultado: 37,04% estão muito satisfeitos, 25,93% satisfeitos, 18,52% neutros, 7,41 insatisfeitos e 11,11% não responderam.

**Gráfico 7 – Satisfação Geral com CRAS Iguaçu**



Referente a satisfação geral com o CRAS Iguaçu, especificamente se suas demandas foram atendidas, os entrevistados manifestaram -se do seguinte modo: 51,85% muito satisfeito, 18,52% satisfeitos, 14,81% neutros, 11,11% insatisfeitos e 3,70% muito insatisfeitos.

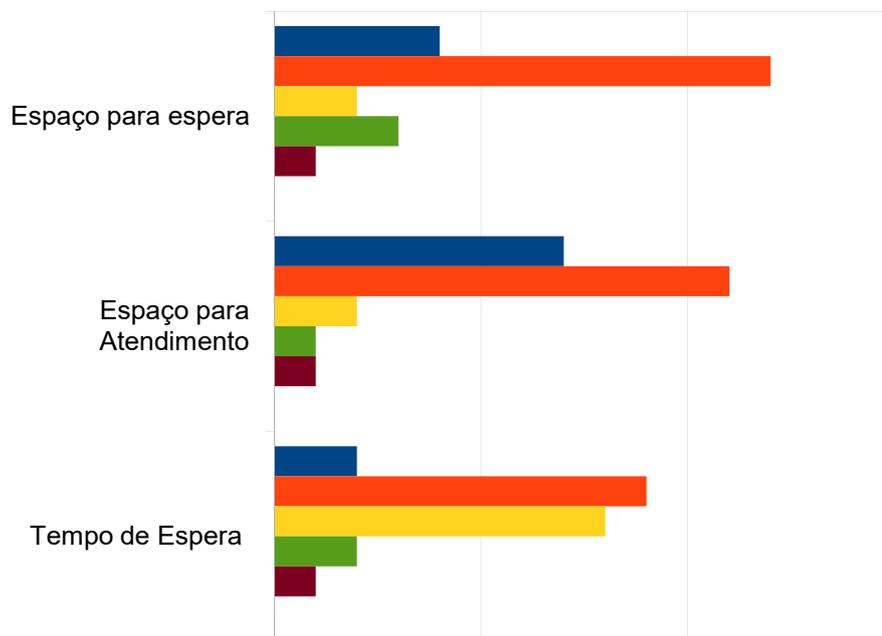
Relativo ao recebimento de orientações adequadas 51,85% dos participantes da pesquisa estão muito satisfeitos, 29,63% satisfeitos, 14,81% sinalizaram neutralidade e 3,70% estão muito insatisfeitos.

Quando questionados se indicariam o CRAS para outras pessoas, 48,15% demonstraram estar muito satisfeitos, 25,93% satisfeitos, 3,70% neutros, 7,41% insatisfeitos e 14,81% muito insatisfeitos.

### **3.3 CRAS Galha Azul**

O CRAS Galha Azul está localizado na rua Caúre nº6921 e atende os bairros Galha Azul, Estados– Santa Maria, Jardim Veneza, Industrial III e Zona Rural. Participaram da pesquisa 22 usuários.

**Gráfico 8 – Satisfação com a estrutura CRASGralha Azul**

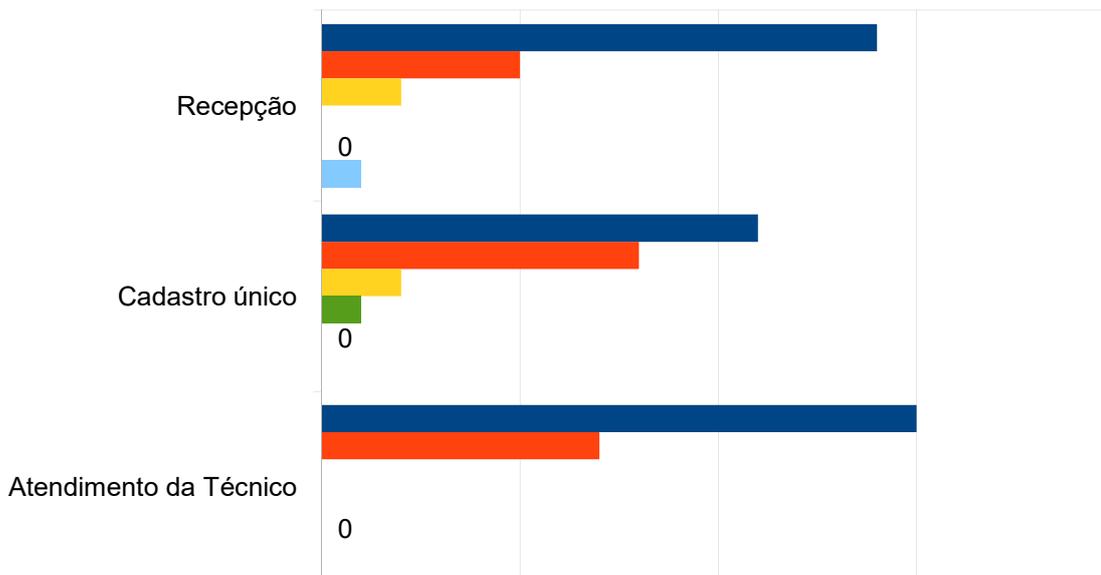


Acerca da satisfação dos usuários entrevistados com o espaço para espera, 18,18% estão muito satisfeitos, 54,55% satisfeitos, 9,09% neutros, 13,64% insatisfeito, 4,55% muito satisfeito.

Com relação ao espaço para atendimentos, os participantes da pesquisa demonstraram satisfação sendo 31,82% muito satisfeitos e 50% satisfeitos. A neutralidade foi indicada 9,09% e 4,55% estão insatisfeito e 4,55% muito insatisfeitos.

No que se refere ao tempo de espera 9,09% dos entrevistados estão muito satisfeitos e 40,91% satisfeito, 36,36% neutros 9,09% insatisfeito e muito insatisfeito são 4,55%.

**Gráfico 9 – Satisfação com o Atendimento CRAS Galha Azul**

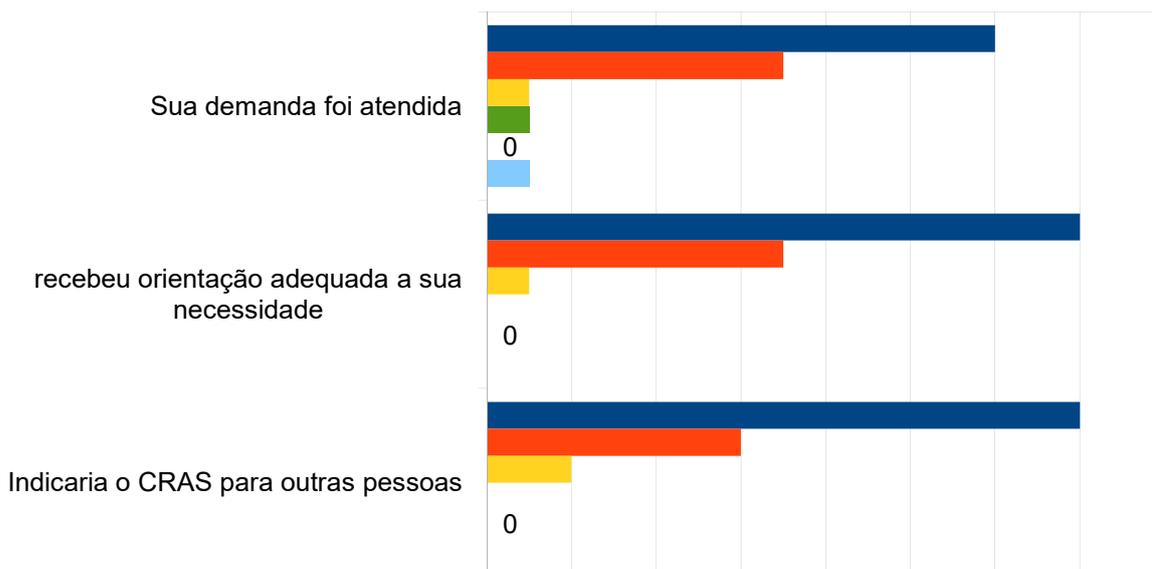


No que diz respeito à satisfação com o atendimento da recepção 63,64% estão muito satisfeitos, 22,73% satisfeitos, 9,09% neutros e 4,55% não responderam.

Relativo ao atendimento do Cadastro único 50% informaram estar muito satisfeitos, 36,36% satisfeitos, neutro 9,09% e 4,55% insatisfeitos.

Quanto ao atendimento técnico houve apenas manifestação de satisfação sendo 68,18% muito satisfeitos e 31,82% satisfeitos.

**Gráfico 10 – Satisfação Geral com CRAS Galha Azul**



Quando questionados se suas demandas foram atendidas 54,55% manifestaram

estarem muito satisfeitos e 31,82% satisfeitos, neutros 4,55%, 4,55 % insatisfeitos e 4,55% não responderam.

Em relação a orientação adequada 63,64% disseram estar muito satisfeitos, 31,82% satisfeitos e 4,55% neutros.

Quando questionados se indicariam o CRAS para outras pessoas, 63,64% indicaram estar muito satisfeitos, 27,27% satisfeitos e 9,09% responderam neutro.

#### **4 Análise de dados**

O CRAS Eucaliptos foi o equipamento que obteve maior número de participantes na pesquisa e também o que foi mais bem avaliado, revelando porcentagens significativas de satisfação dos usuários em todos os aspectos da pesquisa. Essa alta satisfação indica que as condições de estrutura, atendimento e atendimento das demandas estão atendendo às expectativas dos participantes da pesquisa.

O CRAS Iguazu também apresentou uma porcentagem significativa de satisfação dos usuários participantes da pesquisa, porém apresentou índices de insatisfação com o Espaço para espera e Atendimento. No quesito satisfação com o atendimento, apenas a recepção registrou porcentagem de insatisfação e o atendimento técnico 11,11% não responderam, uma justificativa para esse dado é os usuários não terem passado por atendimento desse departamento.

No entanto, referente à satisfação geral com o CRAS Iguazu observa-se porcentagem relevante de neutralidade e insatisfação.

O CRAS Galha Azul do mesmo modo que os demais equipamentos, apresentou resultados positivos com altos índices de satisfação por parte dos participantes da pesquisa. Apenas em relação à estrutura houve alta indicação de neutralidade e insatisfação, em especial quanto ao tempo de espera.

## 5 Considerações Finais

Ao todo foram 110 participantes na pesquisa que expressaram sua opinião referente a estrutura, qualidade no atendimento e satisfação geral dos três CRAS do município.

O CRAS Eucaliptos foi o equipamento mais bem avaliado, com alta satisfação dos usuários em todos os aspectos da pesquisa, indicando que as condições de estrutura e atendimento estão atendendo às expectativas.

Já o CRAS Iguaçu apresentou satisfação dos usuários, mas com índices de insatisfação em relação ao espaço para espera e atendimento.

O CRAS Galha Azul também obteve altos índices de satisfação, porém com indicação de neutralidade e insatisfação em relação à estrutura, especialmente ao tempo de espera.

Fazenda Rio Grande, 17 de novembro de 2023

## Anexo I

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO(A) USUÁRIO(A)			
Satisfação com a Estrutura	Espaço para espera <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Espaço para os atendimentos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Tempo de Espera <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Satisfação com o Atendimento	Recepção <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Cadastro Único <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Atendimento da Assistente Social/ Psicóloga/ Educador(a) Social <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Satisfação Geral	Sua demanda foi atendida? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Recebeu orientação adequada a sua necessidade? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Indicaria o CRAS para outras pessoas? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Legenda : 			