



PREFEITURA DE
**FAZENDA
RIO GRANDE**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Pesquisa de Satisfação dos usuários

2024

GESTÃO MUNICIPAL

MARCO ANTONIO MARCONDES SILVA

Prefeito de Fazenda Rio Grande

GIULIANA DAL TOSO MARCONDES

Secretária Municipal de Assistência Social

JESSICA WEISS

Diretora Geral SMAS

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

MARJANE RIBEIRO DA SILVA

Diretora de Segurança Alimentar e Nutricional

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Coordenação e Sistematização: Eliane Oliveira da Silva-

Martiane Ferreira de Melo

Divisão de Vigilância Socioassistencial

Equipe de apoio Técnica / Gestão:

Valéria Maria Silva de Mello

Gestão do SUAS

Fabiana Palinger Andreczevecz

Administração Estratégica do SUAS

Ana Lilian Fonseca

Diretora de Proteção Social Básica

Rejane Carvalho

Diretora de Proteção Social Especial de Média Complexidade

Denise Grebos

Proteção Social Especial de Alta Complexidade

Marjane Ribeiro da Silva

Segurança Alimentar e Nutricional

CONTATOS



<https://www.fazendariogrande.pr.gov.br/>



@SMAS.FRG



(41) 3608-7640



vigilância.frg@gmail.com

Sumário

- 01.** Apresentação
- 02.** Aplicação da Pesquisa
- 03.** Resultado da pesquisa
 - 3.1 CRAS Eucaliptos
 - 3.2 CRAS Iguaçu
 - 3.3 CRAS Galha Azul
 - 3.4 Panorama da satisfação dos usuários da Proteção Social Básica.
 - 3.4.1 Comentário dos Participantes da Pesquisa
- 04.** Análise de Dados
- 05.** 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 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.

O instrumental foi aplicado durante a realização dos eventos Prefeitura nos Bairros, que ocorrem uma vez ao mês em localidades mais distantes, tendo por objetivo levar serviços públicos mais próximos da população.

2. Aplicação da pesquisa

O instrumental foi aplicado pela equipe da Vigilância Socioassistencial. durante a realização do evento Prefeitura nos Bairros. Somaram-se 51 avaliações que foram sistematizadas 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, neste bloco as alternativas foram sim e não.

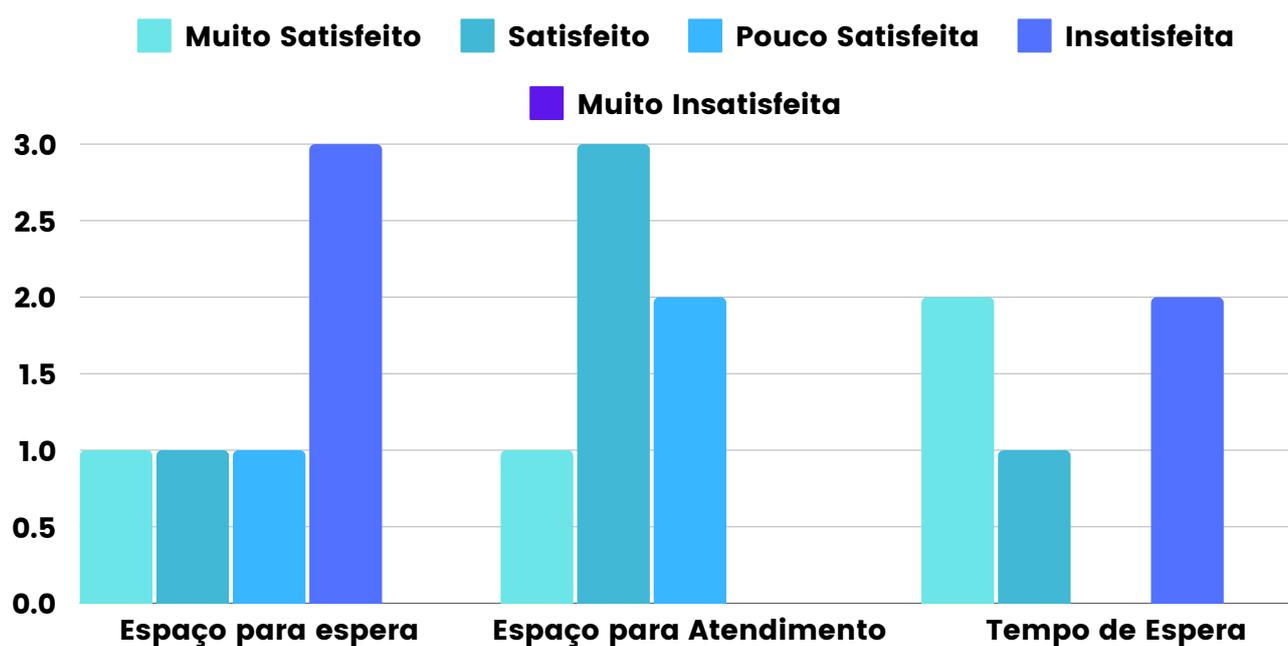
3.Resultado da Pesquisa

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

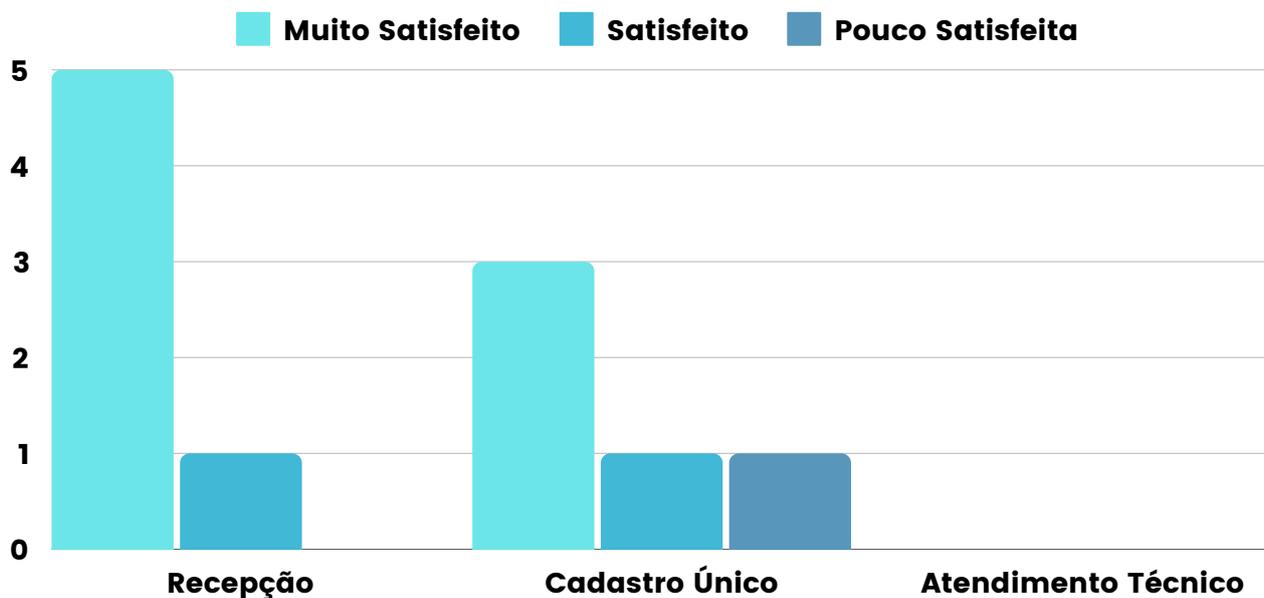
O CRAS Eucaliptos está localizado na Rua Pessegueiro, nº249, fazem parte do território deste CRAS os bairros: Eucaliptos, Nações, Industrial, Parque Tecnológico e Centro. Participaram da pesquisa 6 usuários.

Gráfico 1 – Satisfação com a estrutura CRAS Eucaliptos



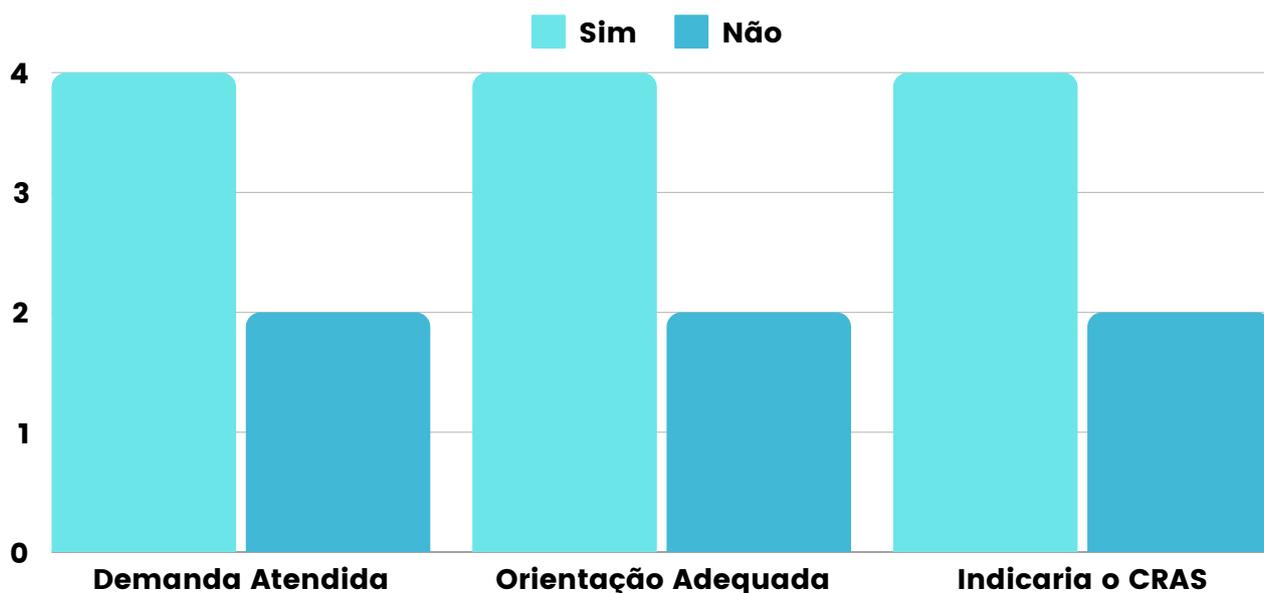
A maioria dos entrevistados indicaram estar “insatisfeito” com o espaço de espera para o atendimento, no entanto no que se refere ao espaço de atendimento, as respostas se apresentaram entre “satisfeito”, “pouco satisfeito” e “satisfeito”, seguindo essa ordem, como pode se observar no gráfico 1. E quanto ao tempo de espera para atendimento, as respostas se apresentaram na respectiva ordem “muito satisfeito”, “Insatisfeito” e “satisfeito”.

Gráfico 2 – Satisfação com o Atendimento CRAS Eucaliptos



Observa-se neste gráfico 2, a maioria assinalou estar “muito satisfeito” com o atendimento da Recepção, referente ao atendimento do Cadastro único, foram assinalados os termos “muito satisfeito”, “satisfeito” e “pouco satisfeito”, seguindo essa respectiva ordem. Quanto a satisfação com o atendimento técnico, não houve respostas, uma vez que os entrevistados não receberam atendimento técnico.

Gráfico 3 – Satisfação Geral com CRAS Eucaliptos

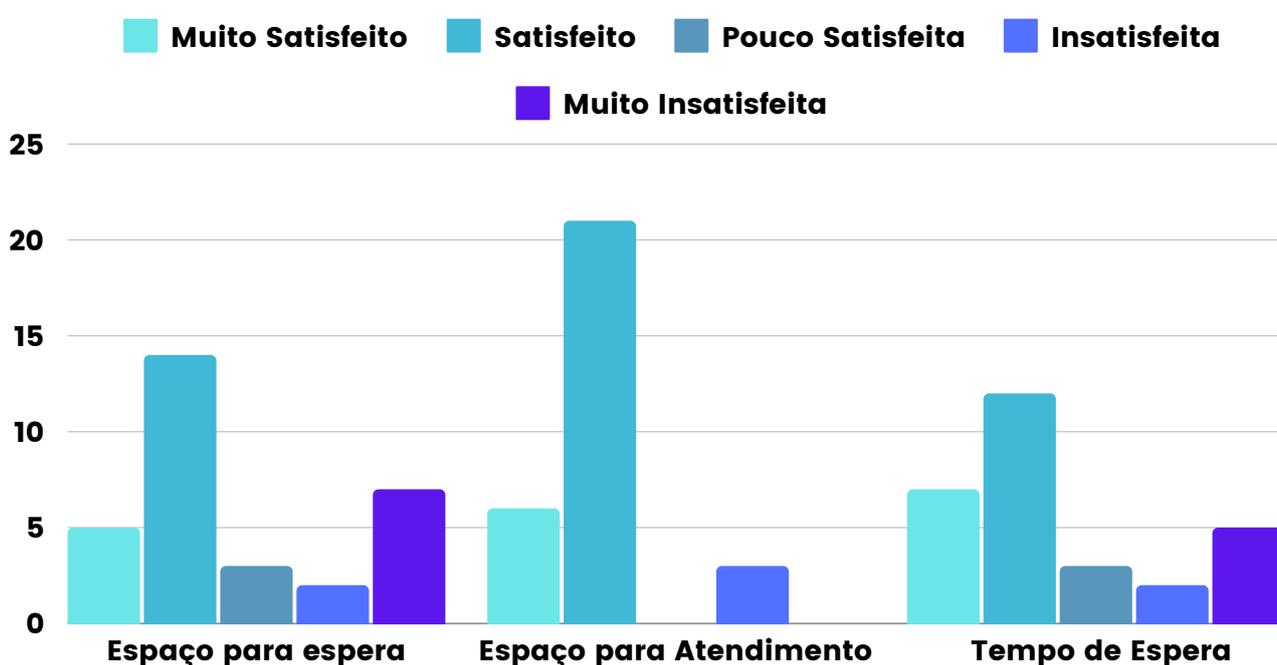


Em relação se a demanda procurada foi atendida dos 6 entrevistados, 4 responderam que sim. Quanto à satisfação referente às orientações realizadas pelo equipamento, 4 dos entrevistados indicaram terem recebido orientações adequadas. E por fim, quanto a indicação dos serviços do CRAS, 4 dos entrevistados responderam que sim.

3.2 CRAS Iguaçu

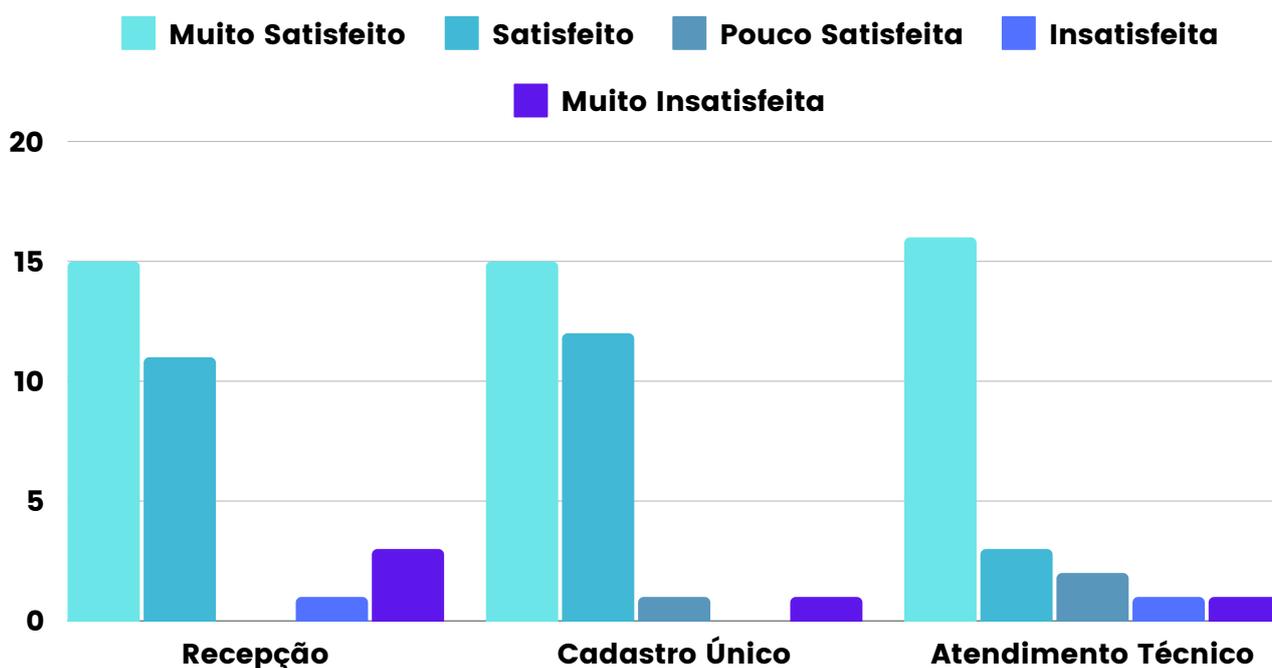
O CRAS Iguaçu está localizado na Rua Rio Parapanema, nº616, fazem parte do território deste CRAS os bairros: iguaçu, Santa Terezinha, Pioneiros, Estados, Campo do Rio. Participaram da pesquisa 27 usuários.

Gráfico 4 – Satisfação com a estrutura CRAS Iguaçu



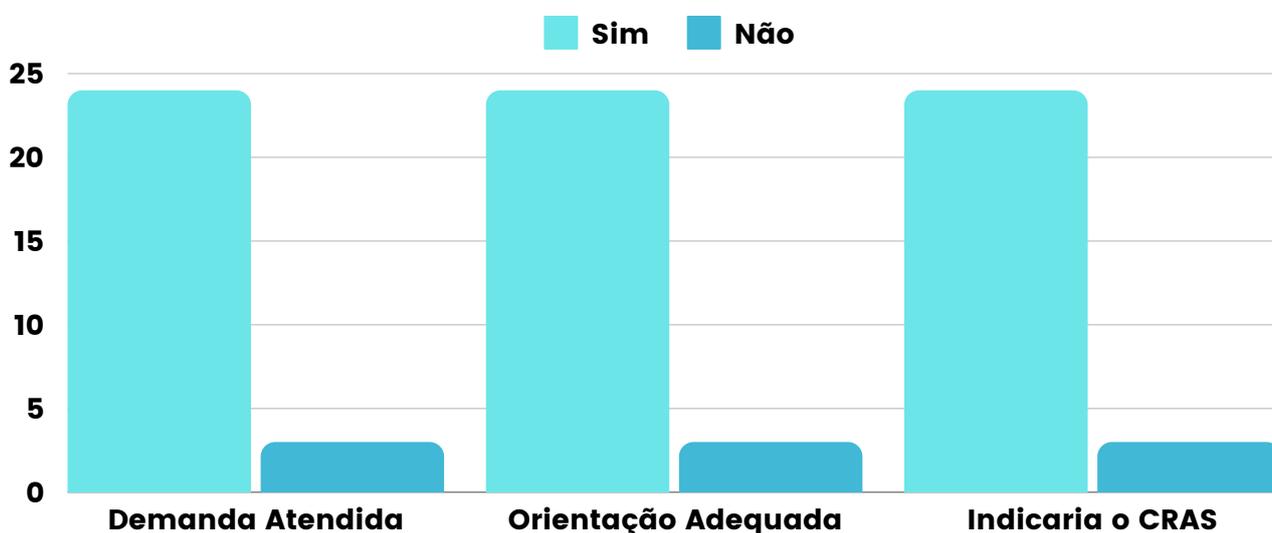
Houve a indicação de “satisfeito”, “muito insatisfeito”, “muito satisfeito”, “pouco satisfeito”, e “insatisfeito” nessa sequência, tendo a maioria assinalado o termo “satisfeito” referente ao espaço de espera para o atendimento. No que se refere ao espaço de atendimento, a maioria dos entrevistados demonstraram estar “satisfeitos”, tendo também sido assinalados os termos “muito satisfeito” e “insatisfeito” em menor número. Quanto ao tempo de espera para atendimento, foram assinalados na sequência “satisfeito”, “muito satisfeito”, “muito insatisfeito”, “pouco satisfeito” e “insatisfeito”, tendo a maioria manifestado maior grau de satisfação.

Gráfico 5 – Satisfação com o Atendimento CRAS Iguazu



A respeito da satisfação referente aos atendimentos realizados pelo CRAS Iguazu, da totalidade dos participantes da pesquisa, a maioria assinalou os termos “muito satisfeito” e “satisfeito”, tendo em menor número sido assinalados os termos “muito insatisfeita” e “insatisfeita”, nessa sequência para os atendimentos realizados pela recepção do equipamento. Ainda dentro desta amostra, quanto ao atendimento do cadastro único os termos assinalados em maioria foram “muito satisfeito”, “satisfeito”, tendo sido também assinalado em menor proporção os termos “pouco satisfeito” e “muito insatisfeita”. Por fim no que se refere ao nível de satisfação do atendimento técnico, dentro da amostra de 27 entrevistados, a maioria (15) demonstrou nível de “muita satisfação”, tendo em menor proporção sido assinalado na sequência “satisfeito”, “pouco satisfeito”, “insatisfeito” e “muito insatisfeito”, como observa-se no gráfico 5.

Gráfico 6 – Satisfação Geral com CRAS Iguazu

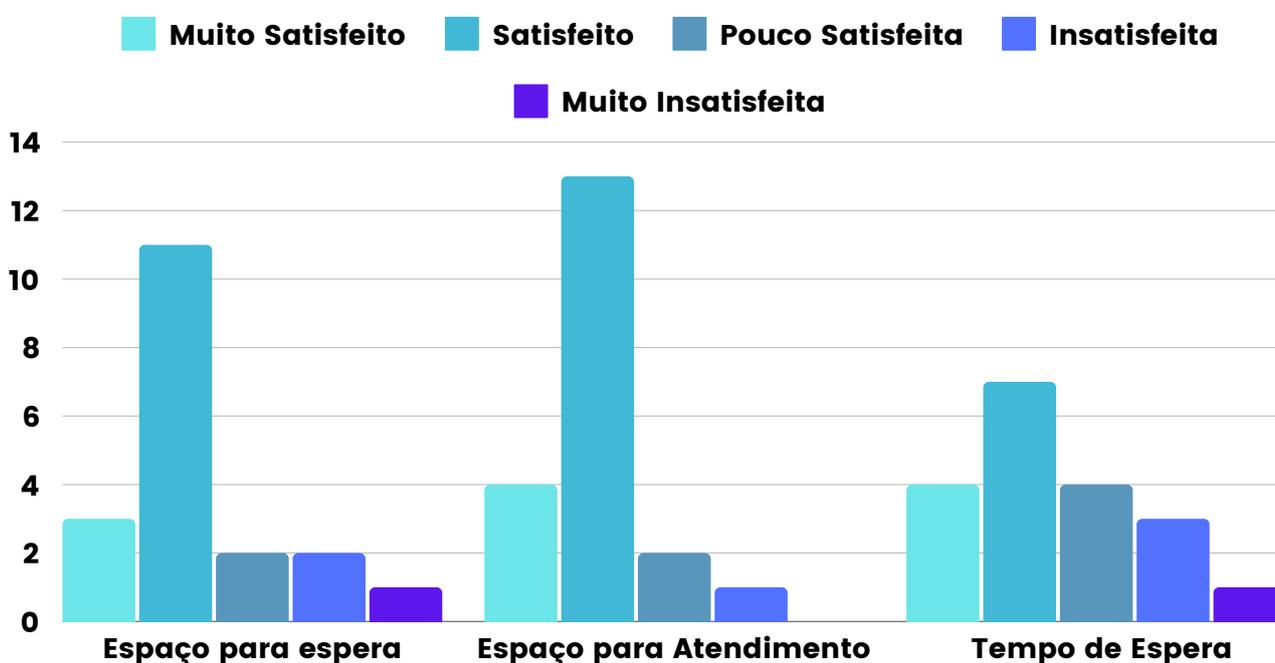


Referente a satisfação geral, em relação se a demanda procurada foi atendida dos 27 entrevistados, a maioria assinalou o termo “sim”, referente aos aspectos de demanda atendida, orientação adequada e indicação aos demais sobre o CRAS do território. (Vide gráfico 6)

3.3 CRAS Galha Azul

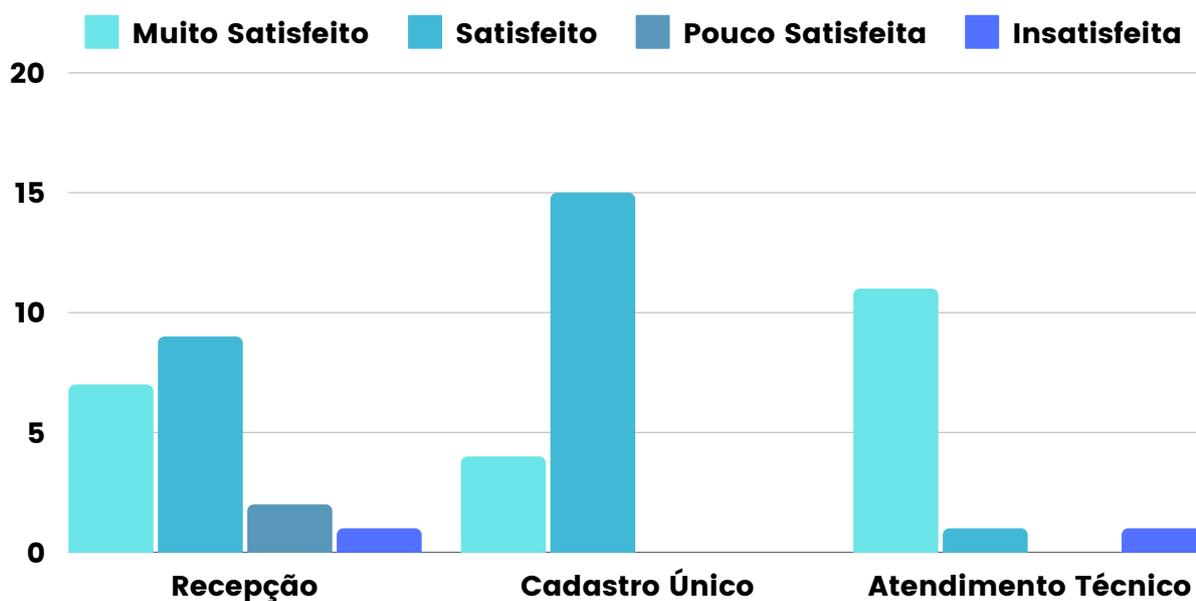
O CRAS Galha Azul está localizado na rua Caúre nº6921 e atende os bairros Galha Azul, Estados– Santa Maria, Jardim Veneza, IndustrialIII e Zona Rural. Participaram da pesquisa 18 usuários.

Gráfico 7– Satisfação com a estrutura CRAS Galha Azul



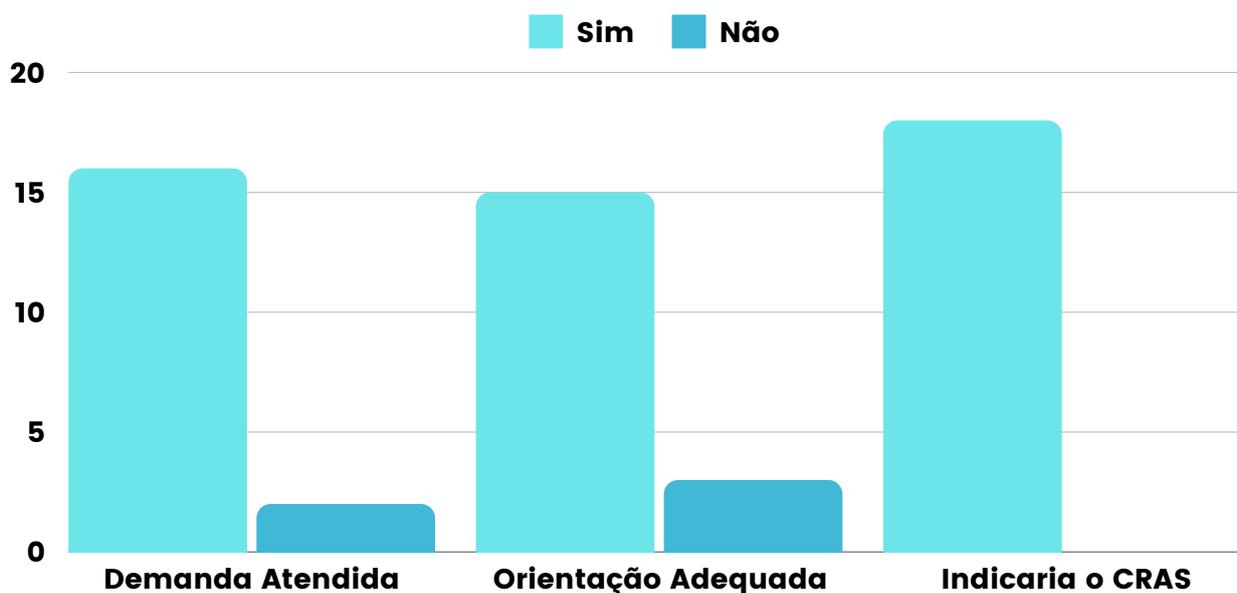
Obteve-se a indicação de “satisfeito”, “muito satisfeito”, “pouco satisfeito” e “muito satisfeito” nessa sequência, sendo o termo “satisfeito” assinalado em maioria no que se refere ao espaço de espera para atendimento no CRAS. Quanto ao espaço de atendimento, a maioria assinalou o termo “satisfeito”, sendo em menor proporção assinalado em sequência “muito satisfeito”, “insatisfeito” e “pouco insatisfeito”. E quanto ao tempo de espera para atendimento foram assinalados os termos na sequência “satisfeito”, “muito satisfeito”, “pouco satisfeito”, “insatisfeito” e “muito insatisfeito”

Gráfico 8 – Satisfação com o Atendimento CRAS Galha Azul



A maioria dos participantes da pesquisa assinalaram estarem entre “muito satisfeito” e “satisfeito” referente ao atendimento realizado pela recepção, tendo aparecido em menor proporção os termos “pouco satisfeito” e “insatisfeito”. Quanto ao atendimento do cadastro único os entrevistados assinalaram os termos “satisfeito” e “muito satisfeito”, e quanto ao atendimento técnico a maioria dos entrevistados assinalaram estarem “muito satisfeito”. como se demonstra no gráfico 8 , tendo os demais termos sendo assinalados em menor proporção.

Gráfico 9 – Satisfação Geral com CRAS Galha Azul

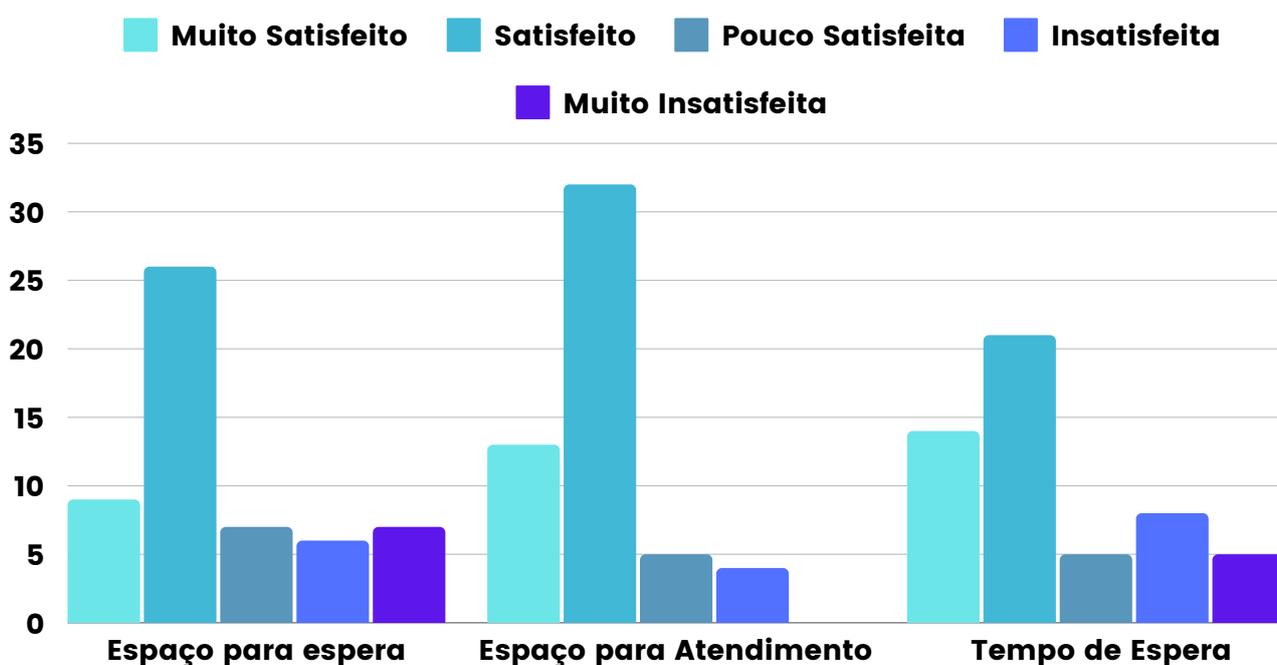


A maioria dos participantes da pesquisa assinalou entre “muito satisfeito” e “satisfeito” referente ao atendimento realizado pela recepção, tendo aparecido em menor proporção os termos “pouco satisfeito” e “insatisfeito”. Quanto ao atendimento do cadastro único os entrevistados assinalaram os termos “satisfeito” e “muito satisfeito”, e quanto ao atendimento técnico a maioria dos entrevistados assinalaram estarem “muito satisfeito”. como se demonstra no gráfico 8 , tendo os demais termos sendo assinalados em menor proporção.

3.4 PANORAMA DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA.

Com a finalidade de ter uma visão geral da satisfação dos usuários da Proteção Social Básica, nesta seção está exposto o resultado geral da pesquisa, levando em consideração as respostas dos 51 participantes da pesquisa.

Gráfico 10– Satisfação com a estrutura dos CRAS's



Como demonstra o gráfico acima, os participantes da pesquisa apresentaram-se “satisfeitos” em grande maioria referente a tópico estrutura do espaço dos CRAS'S .

No gráfico 11 referente a satisfação com o atendimento, grande maioria manifestou nível de “satisfação” e “muita satisfação”.

Gráfico 11 – Satisfação com o Atendimento nos CRAS's

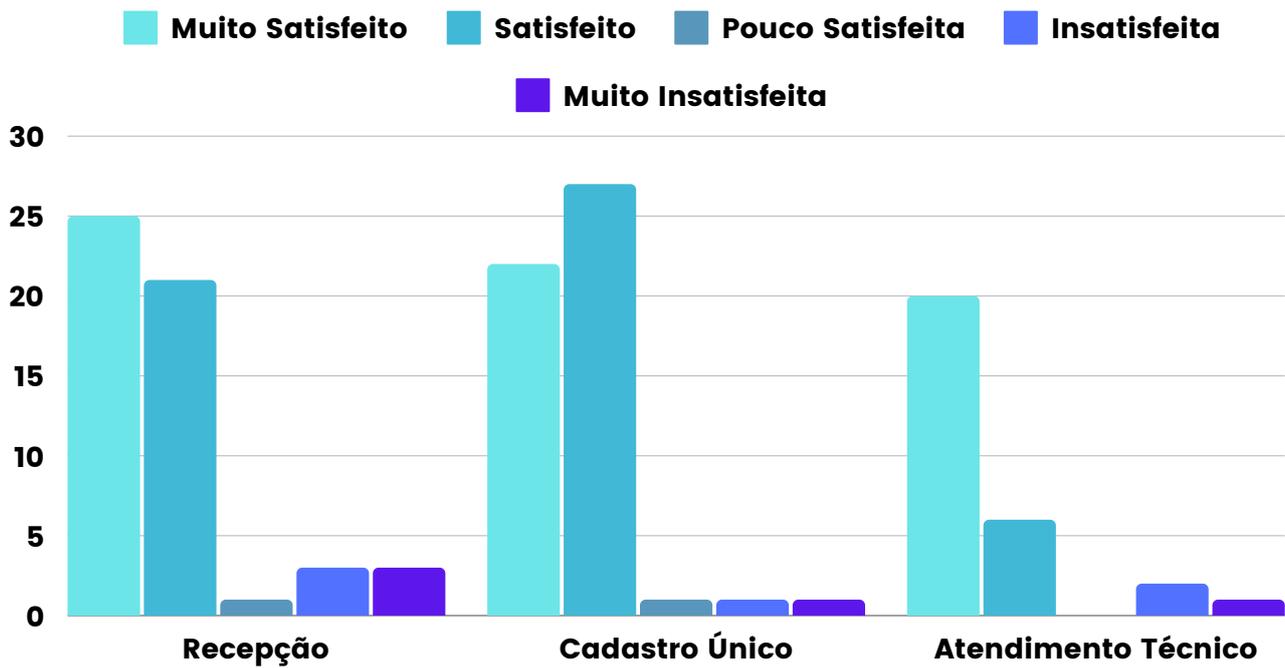
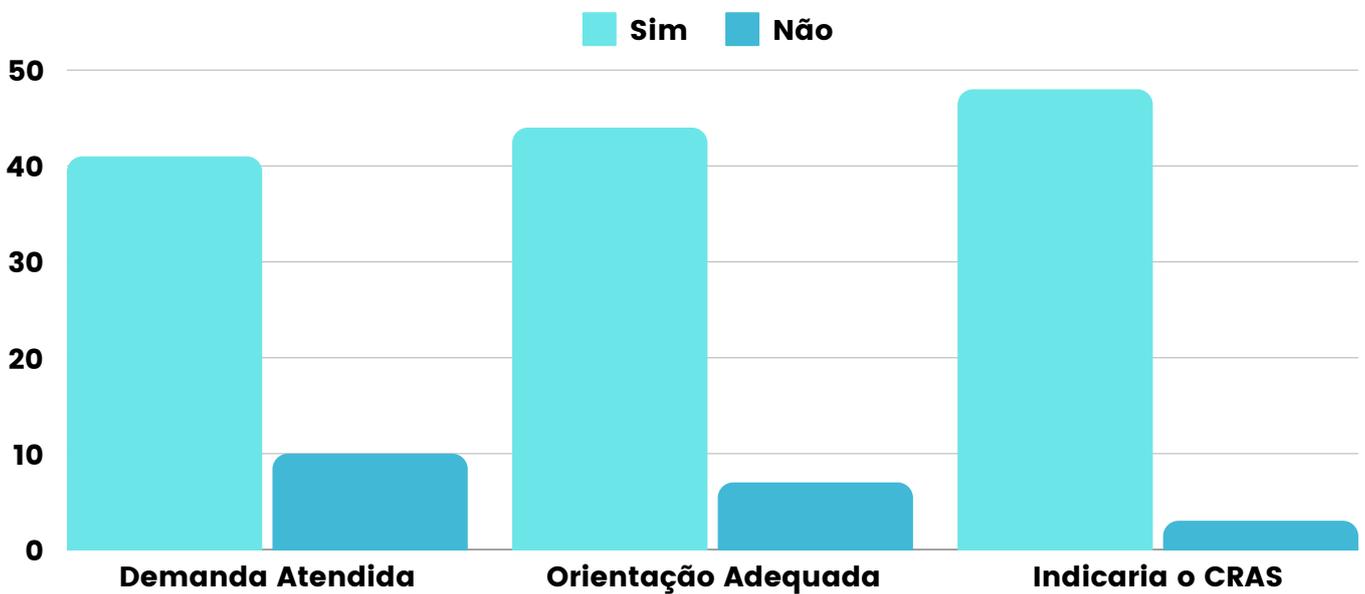


Gráfico 12 – Satisfação Geral com os CRAS'S



Por fim, quanto ao tópico satisfação geral com os CRAS'S, os níveis de satisfação se apresentaram em maioria como positivos, sendo em maioria assinalados com "sim".

3.4.1 Comentários dos participantes da pesquisa

A pesquisa foi realizada de maneira quantitativa, porém permitindo aos entrevistados comentários de maneira aberta para expressarem suas opiniões e comentários que estão listados abaixo:

- Para atendimento no CRAS Iguaçu é preciso chegar muito cedo;
- Para conseguir atendimento no CRAS Iguaçu foi necessário chegar as 01:00 para pegar a senha 7;
- Para atendimento no CRAS Iguaçu é necessário ir de madrugada na fila para pegar senha para outro dia;
- O CRAS Iguaçu fica distante e é necessário chegar muito cedo.
- Referente ao atendimento do Cadastro Único sempre é repassada a informação de estar sem internet ou sem sistema;
- A atendente do Cadastro Único fez um sermão pela quantidade de filhos ;
- Sugestão de colocação de uma tenda no CRAS Iguaçu para melhoria do espaço de espera ;
- Telefone do CRAS Iguaçu nunca funciona (ninguém atende);
- Para ser atendido pelas Assistentes Sociais no CRAS Galha Azul tem que esperar bastante.

4. Análise de dados

A pesquisa contou com 51 participantes, o CRAS Eucaliptos obteve o menor número de participantes contando apenas 11,76% dos participantes, dificultando assim a apreensão da realidade, visto que em relação a estrutura, o grau de insatisfação apresentado é majoritário. Além de não ter havido a possibilidade de avaliação do atendimento técnico, visto que os participantes da pesquisa informaram não ter passado por esse tipo de atendimento. No entanto, quanto a satisfação Geral do com o CRAS Eucaliptos os resultados foram positivos.

O CRAS Iguaçu obteve o maior número de participantes da pesquisa com um percentual de 52,94%, possibilitando maior variação de opiniões e percepção da realidade.

Observou-se um grau de insatisfação com o espaço para espera e tempo de espera para o atendimento, em contrapartida apresentou-se majoritariamente satisfação em relação aos atendimentos. E a satisfação geral com o CRAS também foi positiva.

A pesquisa contou com 35,29 % de participantes do território do CRAS Galha Azul, obtendo uma variação de pontos de vista. Verificou-se uma satisfação com a estrutura do CRAS, assim como o atendimento da recepção, Cadastro Único e Atendimento técnico, além de maneira geral os participantes da pesquisa estarem satisfeitos com o CRAS, conforme visto no gráfico 9.

No item Panorama da satisfação dos usuários da Proteção Social Básica, observa-se que os participantes da pesquisa manifestaram-se majoritariamente satisfeitos com estrutura, atendimento tendo suas demandas em maior parte atendidas e recebendo orientações adequadas, resultando na indicação dos equipamentos para outras pessoas.

No último tópico, Comentários dos participantes da pesquisa, foram mencionados a questão de melhorias no “tempo de espera para atendimento”, a falta de sistema ou internet, no que diz respeito ao cadastro único e telefones de contato que não “atendem.

5 . Considerações Finais

Foram entrevistados 51 usuários da Proteção Social Básica, que manifestaram suas opiniões sobre estrutura e atendimentos dos CRAS (Cras Eucaliptos, Cras Iguazu e Cras Galha Azul. Os dados primeiramente foram apresentados e analisados de maneira individualizada apresentando os resultados por equipamento e posteriormente uma visão geral unificando o resultado.

Diante do panorama apresentado na pesquisa observou-se que no geral o nível de satisfação permeou entre satisfeito e muito satisfeito considerando a entrevista realizada com os usuários dos CRAS'S do município de Fazenda Rio Grande. Tendo somente alguns pontos específicos que se demonstram importantes a serem observados para a melhoria do atendimento, como se pode verificar nas “opiniões” dadas pelos usuários no momento em que respondiam a pesquisa, uma vez que os serviços precisam se alinhar com a unidade gestora e as necessidades dos usuários.