

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023



Pesquisa de Satisfação

Sarandi/PR

2023



ÓTIMO



BOM



REGULAR



RUIM

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Análise de Satisfação da Pesquisa dos Usuários dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos da Proteção ao Menor Carente de Sarandi/PR - PROMEC - Referente ao mês de Junho/2023.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

A Pesquisa de Satisfação é um instrumento que permite mensurar e avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Instituição, verificando a sua eficiência, eficácia e efetividade. Sendo assim, essa pesquisa de satisfação é uma maneira de conhecer a opinião e a satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Política de Assistência Social.

Com base nisso, e a avaliação das respostas é possível aprimorar os serviços prestados pela Rede Socioassistencial. Essa pesquisa está relacionada com o atendimento prestado pela Instituição Não Governamental da Proteção ao Menor Carente - PROMEC.

A pesquisa de satisfação do público atendido é essencial, é por meio dela que a Instituição irá conhecer a fundo a opinião do seu público-alvo, elaborar diagnósticos e criar uma comunicação mais efetiva, bem como buscar soluções para melhorar o atendimento.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Esta pesquisa foi aplicada na Instituição Não Governamental Proteção ao Menor Carente - PROMEC, cabe destacar que esta instituição atende adolescentes em Contra Turno Escolar a partir dos 14 anos de idade. Sua sede está localizada no Centro do Município, Zona Sul de Sarandi, e os atendimentos presenciais são realizados de segunda a sexta-feira.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) a Proteção Social Básica (PSB) desenvolve serviços, programas e projetos de prevenção de risco e Assistência Básica à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) ou fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Sendo o objetivo desse serviço prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, através do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.(BRASIL, 2005).

Os serviços de Proteção Social Básica são realizados diretamente nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e em outras unidades básicas e públicas de Assistência Social, assim como de forma indireta nas Instituições e Organizações de Assistência Social da área de abrangência dos CRAS.

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), está dentro da Proteção Social Básica, é um conjunto de serviços realizados em grupos, conforme o seu ciclo de vida, e que busca complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Organiza-se de modo a ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade.

Além disso, o SCFV fortalece as relações familiares e comunitárias e a promoção da integração e a troca de experiências entre os participantes, valorizando o sentido de vida coletiva.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Desse modo, a Organização Não Governamental Proteção ao Menor Carente - PROMECC, é vinculada a Proteção Social Básica e desenvolve o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. A pesquisa de Satisfação foi realizada no mês de Junho do Ano de 2023, com o público atendido nesta Instituição.

Numa perspectiva ampla, a definição de Bom, refere-se a qualidade do atendimento, a positividade, a utilidade e qualidade dos serviços prestados ao público alvo, seja numa empresa pública, privada, organização governamental ou não governamental.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Já a definição Regular, refere-se aos serviços prestados pela Instituição, se esta proporciona um atendimento e serviço constante e permanente, se está de acordo, ou não com o que preconiza com a prestação de serviços dentro do seu plano de atendimento.

A definição Ruim, corresponde a má qualidade dos serviços prestados dentro da Instituição. E por fim, a definição Ótimo, nos mostra que o padrão de qualidade dos serviços ofertados pela Instituição corresponde ao melhor desempenho de suas funções.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

A pesquisa realizada é de caráter quantitativo e qualitativo, foi utilizado um questionário estruturado, contendo 10 perguntas objetivas, contendo idade, sexo, e a classificação entre Ótimo, Bom, Regular e Ruim, a fim de conhecer e interpretar a realidade dos serviços prestados pela Instituição supracitada.

De acordo com Minayo et, al (2001):

“O conjunto de dados quantitativos e qualitativos, porém não se opõem. Ao contrário, se complementam, pois a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia.”

Desta forma, foram entrevistados o total de 55 adolescentes do sexo feminino e masculino.

**PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI -
PROMEC**

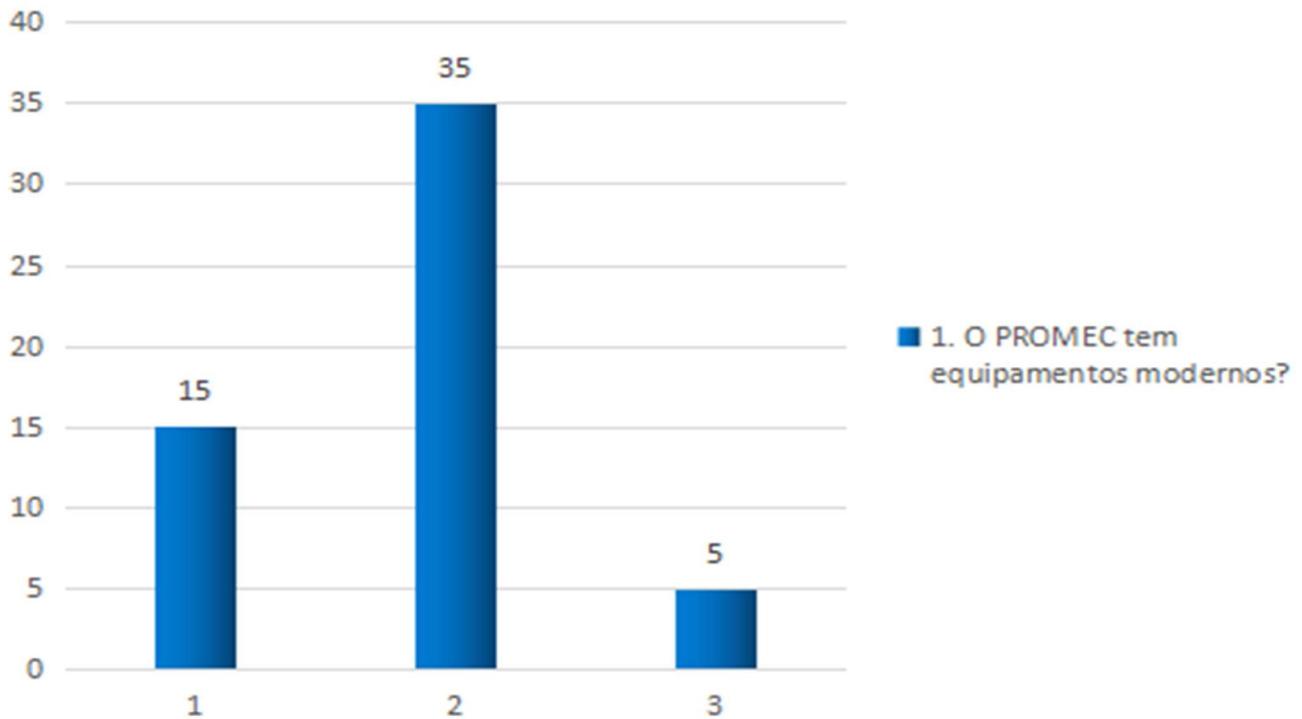
Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

**RESULTADOS DA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO**

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 1. Representa se a Instituição PROMECC tem equipamentos modernos



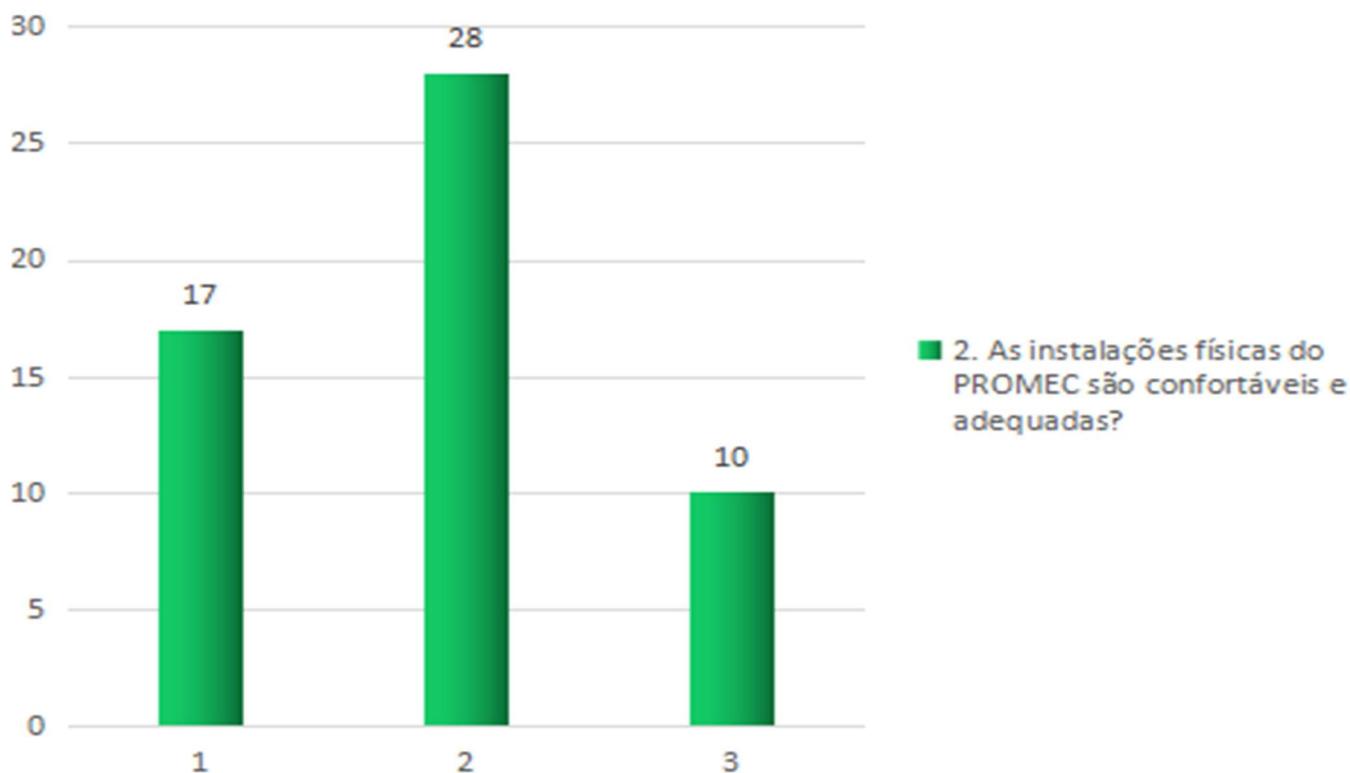
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 1 representa a satisfação dos usuários com relação aos equipamentos modernos existentes no serviço de Proteção ao Menor Carente - PROMECC. Do total de (55) adolescentes entrevistados, (35) adolescentes informaram que os equipamentos são Bom. (15) adolescentes informam que é Ótimo e (5) adolescente informa que é Regular. Assim, é possível identificar que os equipamentos possuem qualidade relevante para o devido atendimento ao público.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 2. Representa se as instalações físicas do PROMEC são confortáveis e adequadas



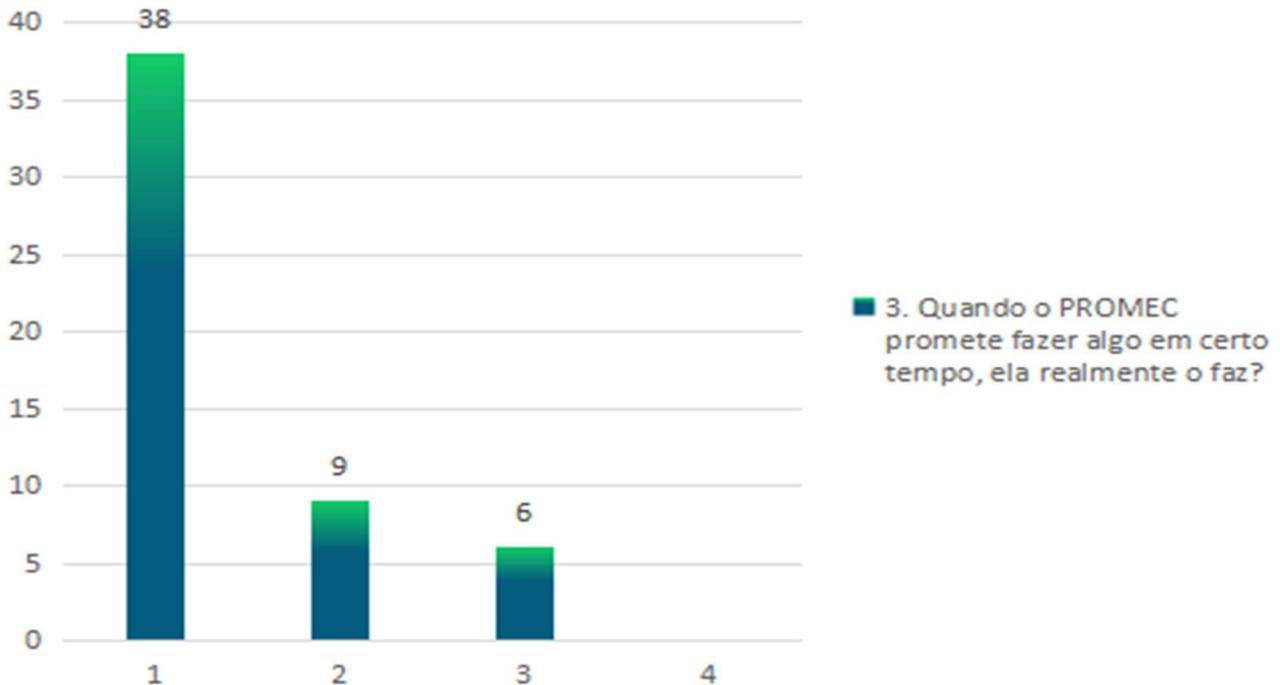
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 2 representa as instalações físicas da Instituição PROMEC, se estas são confortáveis e adequadas para o atendimento ao público específico. Do total de (55) adolescentes entrevistados, (28) adolescentes informam que são considerados Bom, (17) adolescentes consideram Ótimo, (10) consideram Regular. Desta forma o maior quantitativo apresentou que as instalações físicas são confortáveis e adequadas para o atendimento.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 3. Representa quando a Instituição PROMEC promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

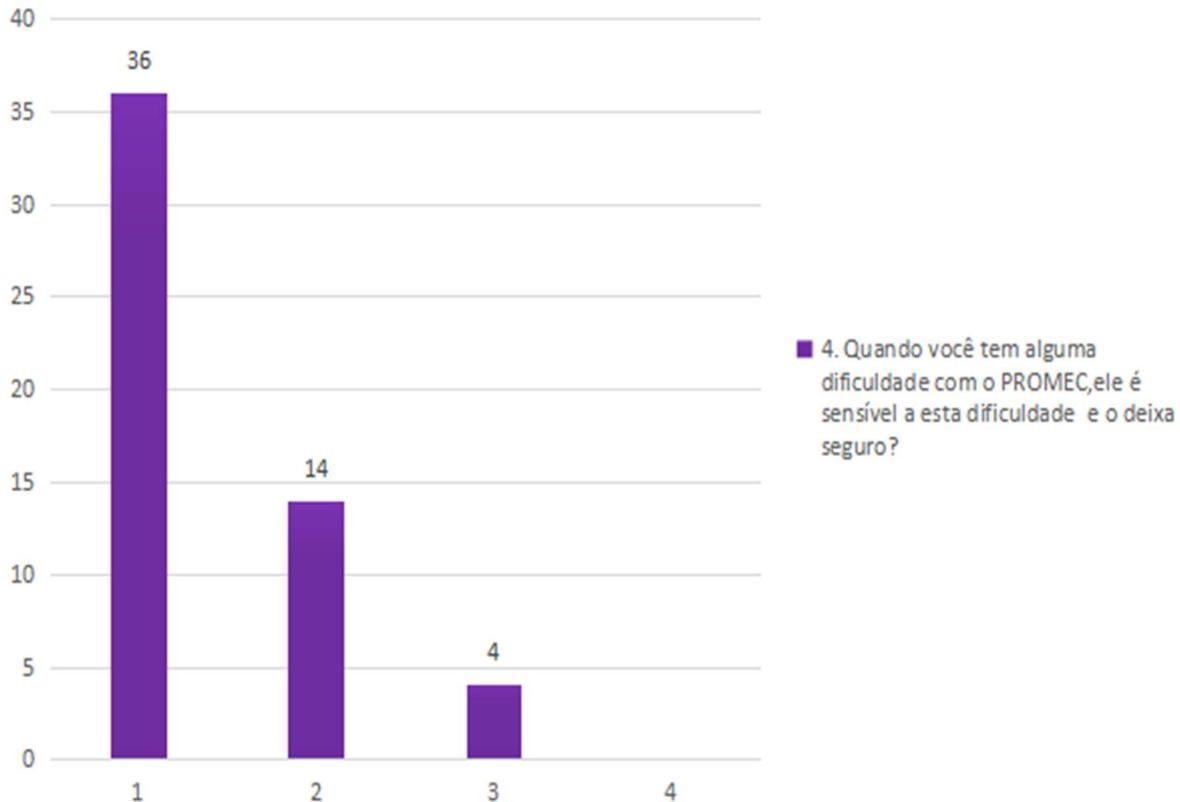
O gráfico 3 representa o comprometimento da Instituição PROMEC no atendimento para com o público atendido. Do total de (55) adolescentes entrevistados, (38) adolescentes de ambos os sexos informam que Ótimo, (9) adolescentes informam que é Bom, (6) adolescentes informam que é Regular. Logo, é possível observar que o maior número de entrevistados consideram o comprometimento da Instituição para com o público em suas atividades cotidianas e o atendimento imediato diante de suas necessidades.

Portanto, o comprometimento da Instituição para com o público atendido, contribui significativamente para o bom desempenho das atividades pedagógicas na Instituição.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 4. Ilustra quando você tem alguma dificuldade com o PROMEC, ele é sensível a esta dificuldade e o deixa seguro



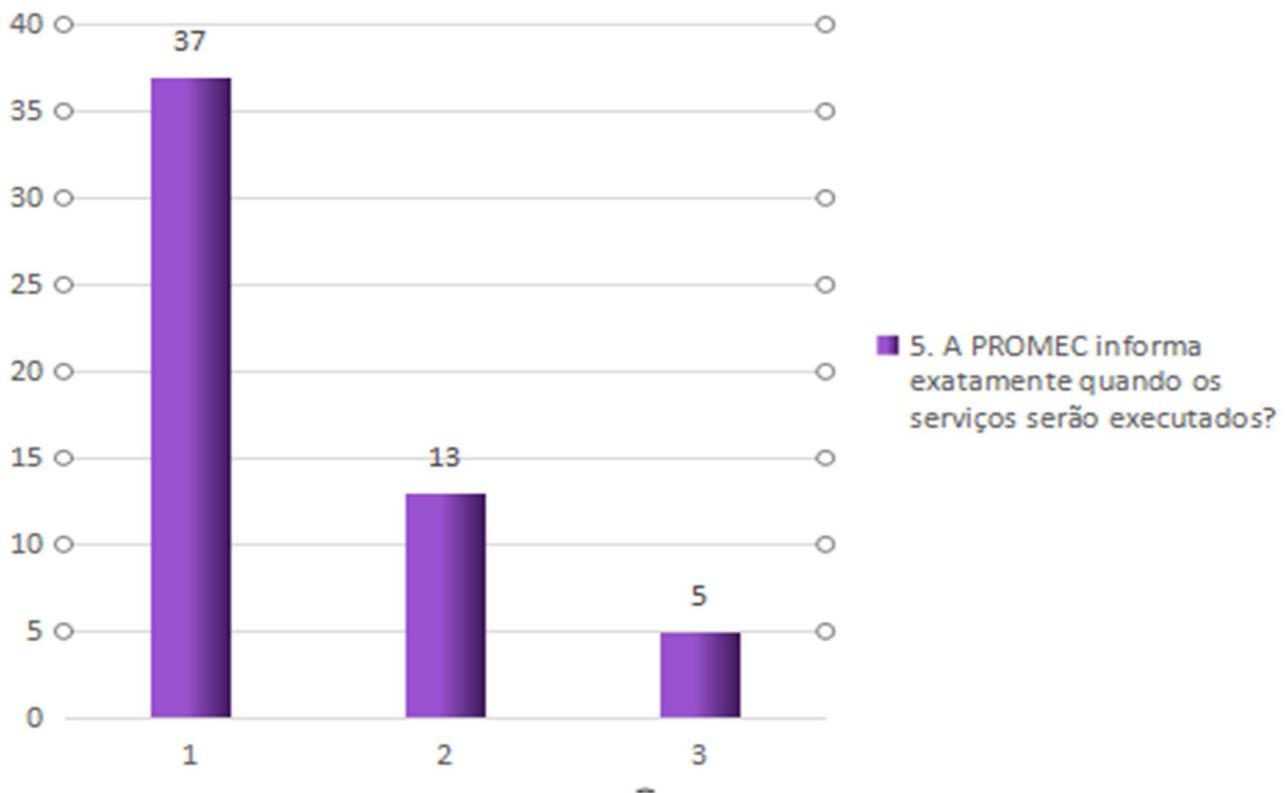
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 4 ilustra o nível de dificuldade, sensibilidade e segurança dos funcionários do PROMEC para com o público atendido. No total (55) adolescentes entrevistados (36) disseram que a equipe possui sensibilidade Ótimo, (14) adolescentes informam que é Bom, (4) adolescentes informam que é Regular, garantindo uma aproximação afetiva e segurança aos mesmos, diante das dificuldades apresentadas.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 5. Representa se a Instituição PROMEC informa exatamente quando os serviços serão executados



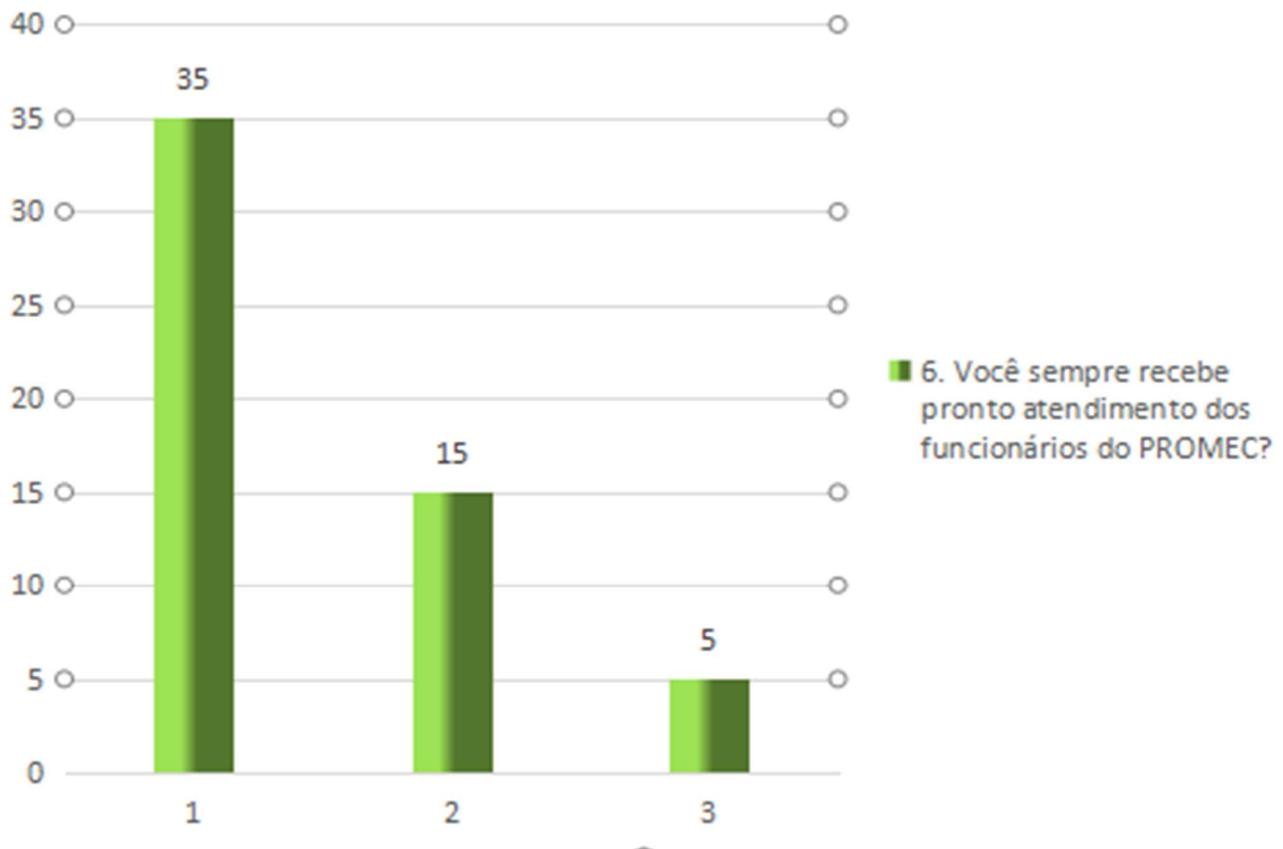
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 5 representa a efetividade no quesito de divulgação de quando os serviços serão executados no PROMEC. Do total de (55) entrevistados, (37) adolescentes informa que é Ótimo a divulgação dos serviços que serão executados com antecedência, (13) adolescentes informam que é Bom, (5) adolescentes informam que é Regular. Assim, observa-se que os funcionários são comprometidos com o trabalho executado na Instituição, na perspectiva de cumprir e atender com qualidade os adolescentes matriculados.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 6. Representa se você sempre recebe pronto atendimento dos funcionários do PROMEC



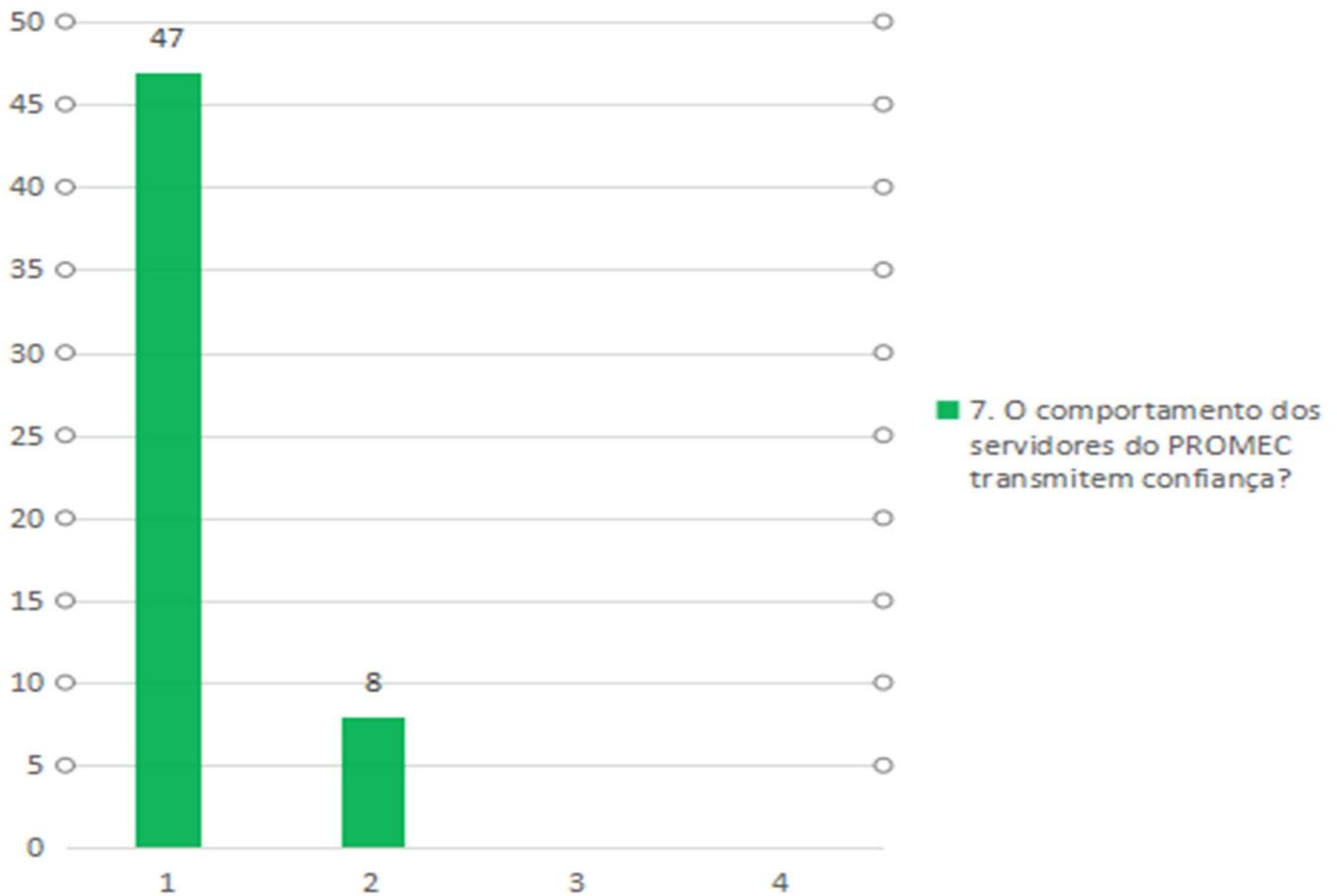
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 6 representa a efetividade do atendimento imediato prestado pelos funcionários do PROMEC. No total de (55) entrevistados, (35) adolescentes informam que o atendimento prestado pelos funcionários do PROMEC é imediato e Ótimo. (15) adolescentes consideram Bom, (5) adolescentes consideram Regular. Isto demonstra, o cuidado, o respeito em garantir o direito integral dos adolescentes matriculados.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 7. Ilustra o comportamento dos servidores do PROMEC se transmitem confiança



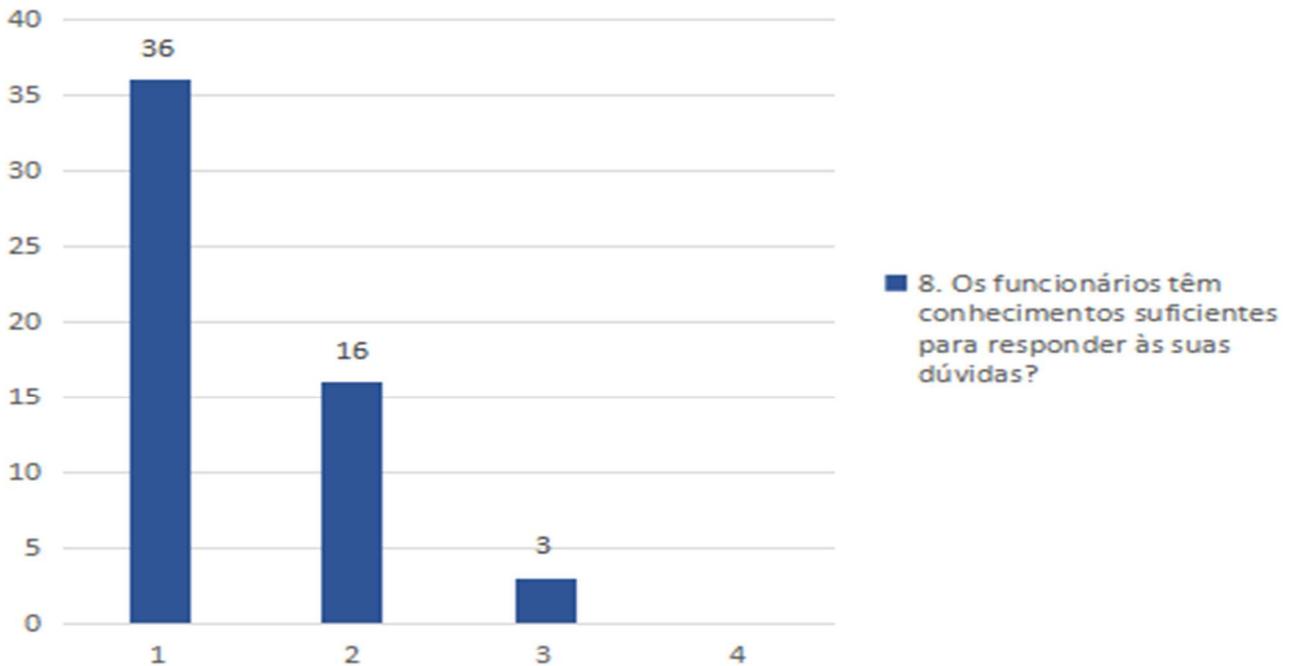
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 7 ilustra quanto ao comportamento dos funcionários e se estes transmitem confiança na execução de suas funções. No total de (55) entrevistados, (47) adolescentes informam que é Ótimo o comportamento dos funcionários e transmitem confiança, (8) adolescentes consideram Bom. É possível observar que este fato se dá porque o público atendido diariamente encontra-se em situação de vulnerabilidade socioeconômica, logo, a atenção humanizada para com este público, transmite confiança.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 8. Ilustra se os funcionários têm conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas



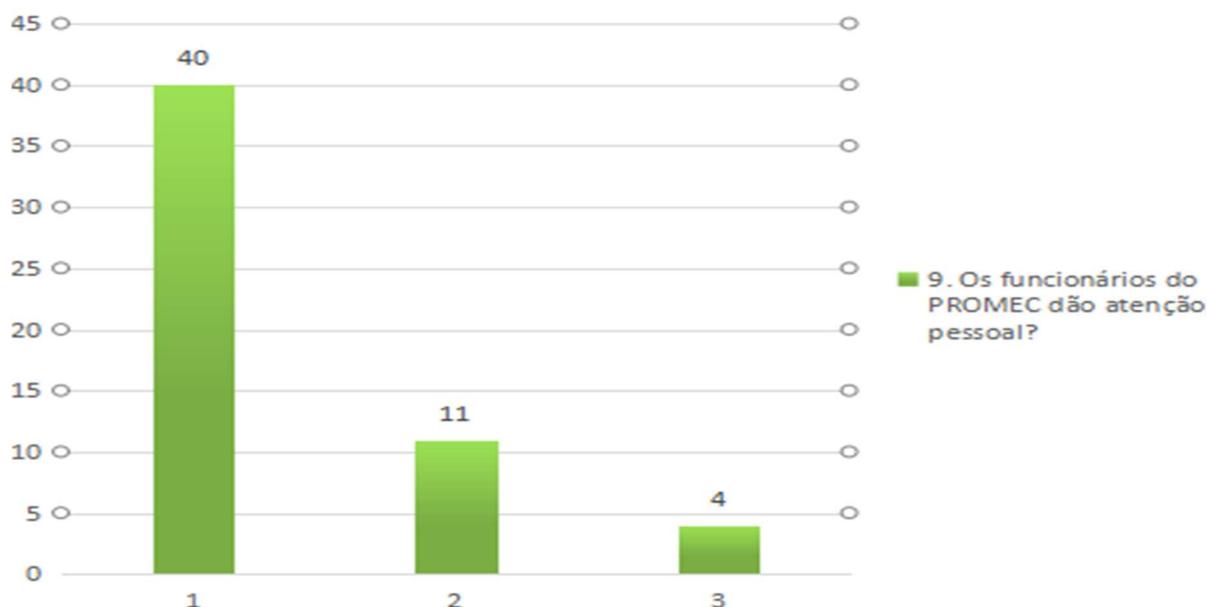
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 8 ilustra quanto ao conhecimento dos funcionários do PROMEC, se estes respondem suas dúvidas na execução de suas funções. No total de (55) entrevistados, (36) adolescentes informam que os funcionários têm conhecimento suficiente para responder as dúvidas e consideram ótimo, (16) adolescentes consideram Bom, (3) adolescentes consideram Regular. É possível observar que este fato se dá porque os adolescentes atendidos em Contra Turno Escolar, participam de Projetos desenvolvidos e executados na Instituição, contribuindo para seu desenvolvimento pessoal, profissional, familiar e comunitário.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 9. Ilustra se os funcionários do PROMEC
dão atenção pessoal



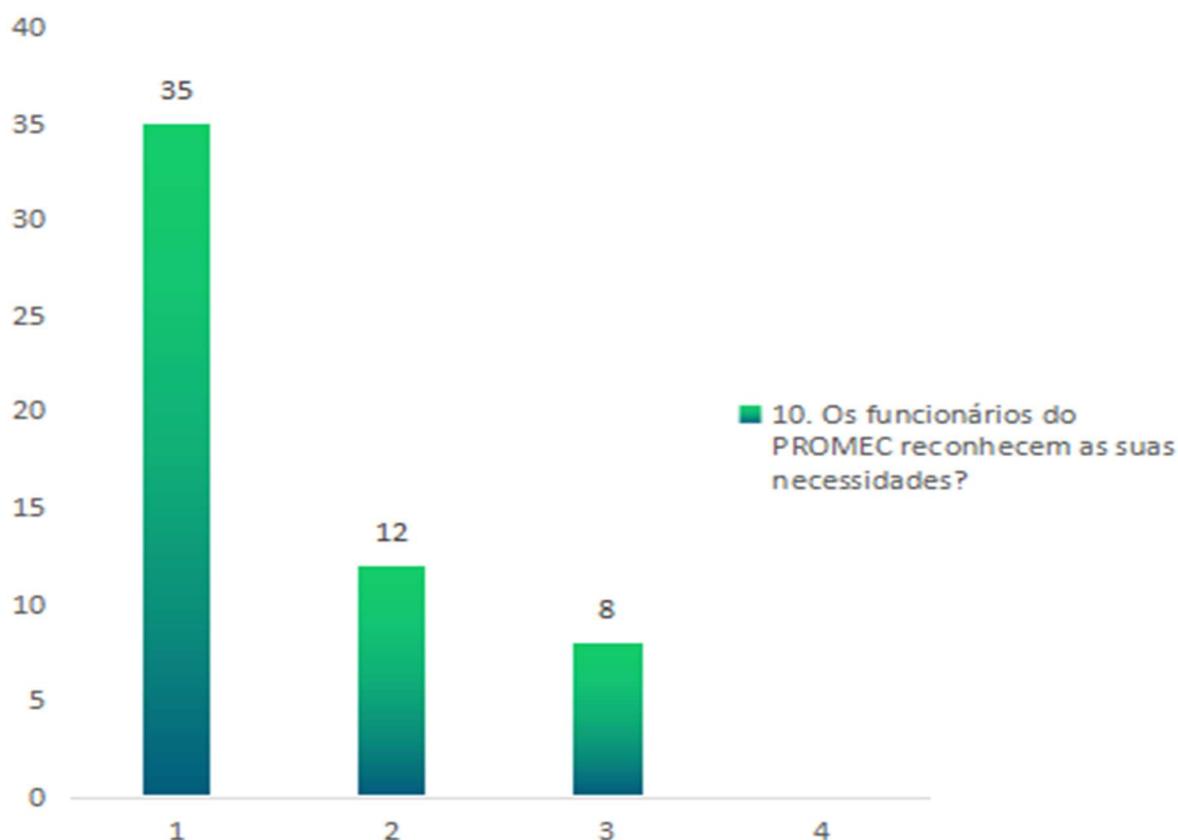
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 9 ilustra quanto à atenção pessoal dos funcionários frente ao público atendido na Instituição PROMEC. Assim, (40) adolescentes informam que os funcionários da PROMEC dão atenção pessoal e consideram Ótimo, (11) adolescentes consideram Bom, (4) consideram Regular a atenção dada pelos funcionários. Do total de (55) adolescentes entrevistados, o maior número ilustrado no gráfico acima, mostra que tem atenção dos funcionários, é possível observar que os funcionários do PROMEC, são comprometidos, possui atendimento humanizado diante das vulnerabilidades apresentadas pelo público na Instituição, garantindo o direito integral dos adolescentes no atendimento de suas demandas cotidianas.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMECC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Gráfico 10. Ilustra se os funcionários do PROMEC reconhecem as suas necessidades



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

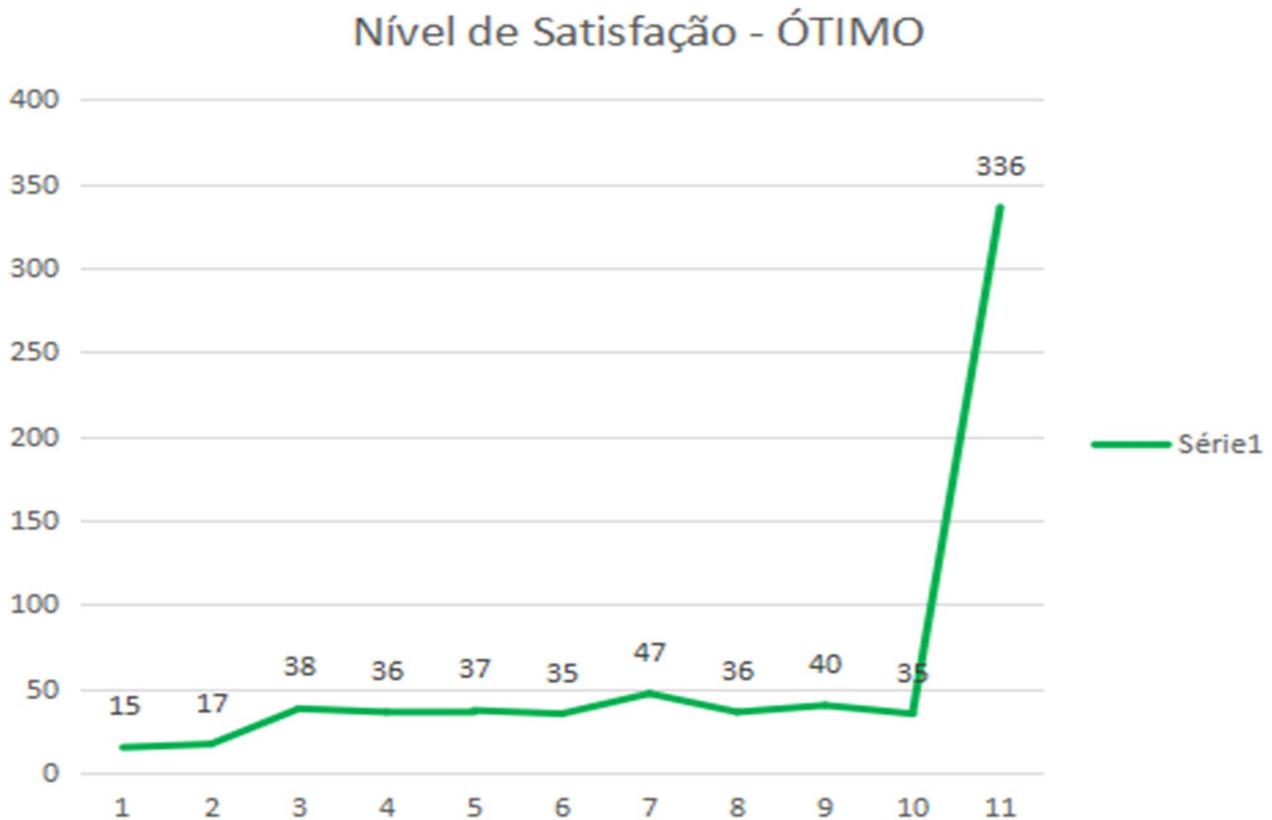
O gráfico 10 ilustra o reconhecimento dos funcionários da Instituição PROMEC quanto a necessidade dos adolescentes matriculados e atendidos pelos serviços. Conforme resultado, (35) adolescentes consideram Ótimo o reconhecimento de suas necessidades pelos funcionários do PROMEC, (12) adolescentes consideram Bom, (8) consideram Regular. O maior número de entrevistados ao considerar que os funcionários reconhecem suas necessidades, mostra que os funcionários possuem ótimo vínculos com o público atendido e conhece o perfil pessoal e familiar dos adolescentes.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Os gráficos representam respectivamente o Nível de Satisfação dos usuários dos serviços, atendidos pela Instituição Não Governamental - PROMEC

Nível de Satisfação: Ótimo - Bom - Regular

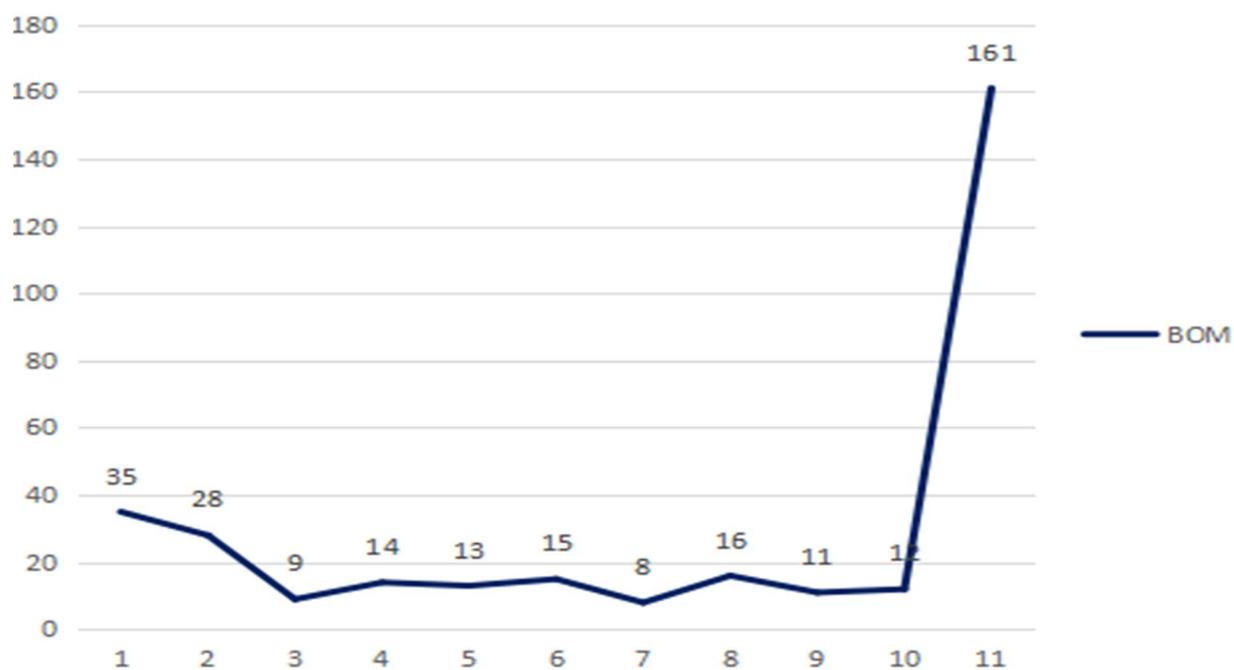


Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

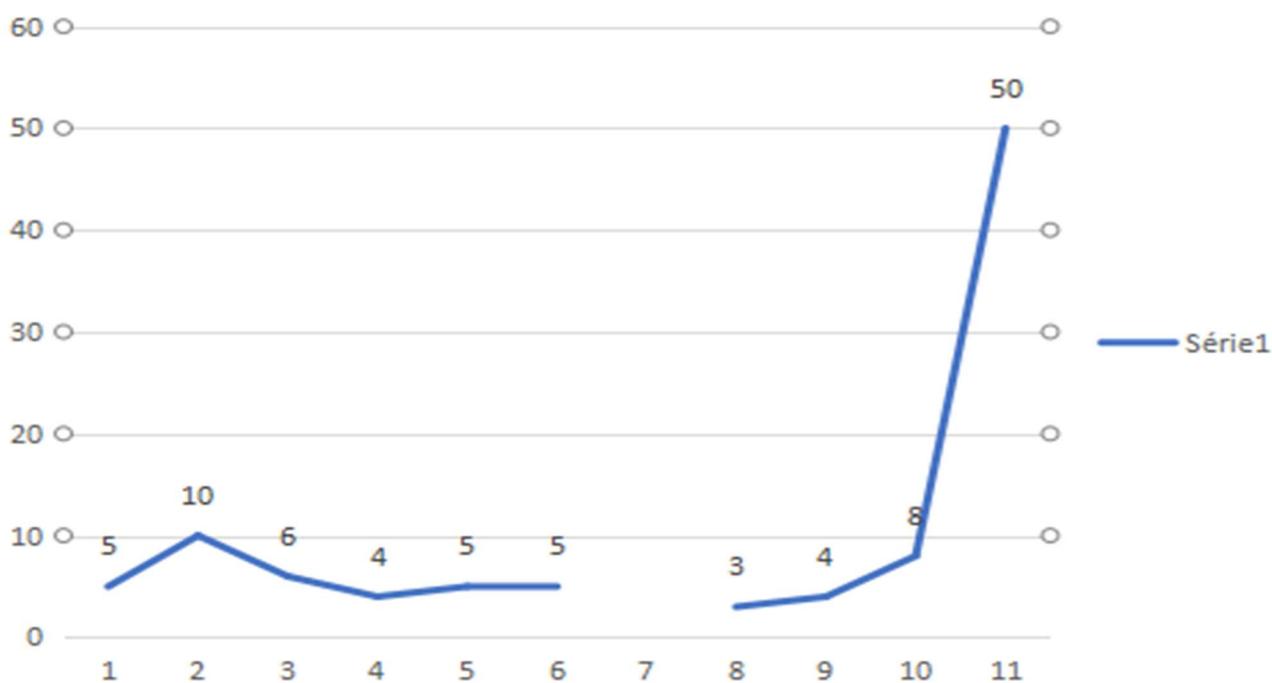
Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Nível de Satisfação - BOM



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

Nível de Satisfação - REGULAR



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Considerações finais

Com base na pesquisa de satisfação realizada no mês de Junho/2023, as questões aplicadas na análise de satisfação mostrou em seus resultados, que os dados quantitativos foram em sua maioria satisfatórios. Com relação aos equipamentos e estrutura física, o quantitativo foi considerado bom, demonstrando assim que os usuários dos serviços da Instituição conhecem os equipamentos.

Diante disso, é possível observar que para a melhoria dos equipamentos, estrutura física, faz se necessário, que haja aumento de investimentos na estrutura física, equipamentos, entre outros.

Em relação ao atendimento e a confiança na equipe, os resultados em sua maioria foram ótimo, o que demonstra o atendimento humanizado, garantia de direitos sociais, e o vínculo afetivos e de referência dos usuários com a equipe da Instituição de Proteção ao Menor Carente - PROMEC.

PROTEÇÃO AO MENOR CARENTE DE SARANDI - PROMEC

Pesquisa de Satisfação
SETEMBRO/2023

Referências Bibliográficas

BRASIL, **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA - Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico. Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013.

BRASIL, **Política Nacional de Assistência Social**. PNAS/2004. Brasília. Novembro de 2005.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.