

# **PESCADORES DE VIDAS**

JULHO/2023



## **Pesquisa de Satisfação**

**Sarandi/PR**

**2023**

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023



**ÓTIMO**



**BOM**



**REGULAR**



**RUIM**

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

**Análise de Satisfação da Pesquisa dos  
Usuários do Serviços de Convivência e  
Fortalecimentos de Vínculos da Instituição Não  
Governamental: Pescadores de Vida no  
Município de Sarandi/PR.**

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/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 recebido pela Organização Não Governamental Pescadores de Vidas.

A pesquisa de satisfação do público atendido é essencial, é por meio dela que a organização irá conhecer a fundo a opinião do seu público-alvo, elaborar diagnósticos, e criar uma comunicação mais efetiva.

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

Esta pesquisa foi aplicada na organização não governamental Pescadores de Vidas, é classificada como um Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, e atende crianças e adolescentes de 6 a 15 anos. Sua sede está localizada no Jardim Universal, zona norte de Sarandi, e os atendimentos presenciais são realizados de segunda-feira a sábado.

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) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/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.

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

Desse modo, a Organização Não Governamental Pescadores de Vidas diante da modalidade de serviços prestados, é vinculada a Proteção Social Básica e desenvolve o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. A pesquisa de satisfação foi realizada durante o mês de maio do ano de 2023, com o público atendido nesta Instituição.

Numa perspectiva ampla, a definição de Bom, refere-se à 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.

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/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 de Ótimo nos mostra que o padrão de qualidade dos serviços ofertados pela Instituição corresponde ao melhor desempenho de suas funções.

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

## **Metodologia**

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."

Dessa forma, foram entrevistados 50 usuários do serviço. Cabe destacar que além do público alvo atendido, os responsáveis pelas crianças e adolescentes também participaram da pesquisa.

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

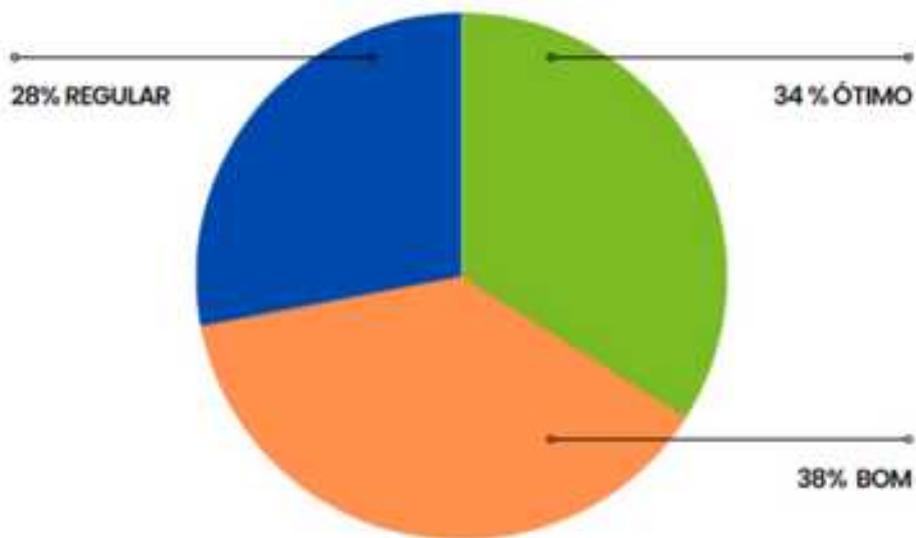
## **Resultados da Pesquisa de Satisfação**

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 1** - Representa se a instituição possui equipamentos modernos para o atendimento do público alvo.

**O Pescadores de vidas tem equipamentos modernos?**



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

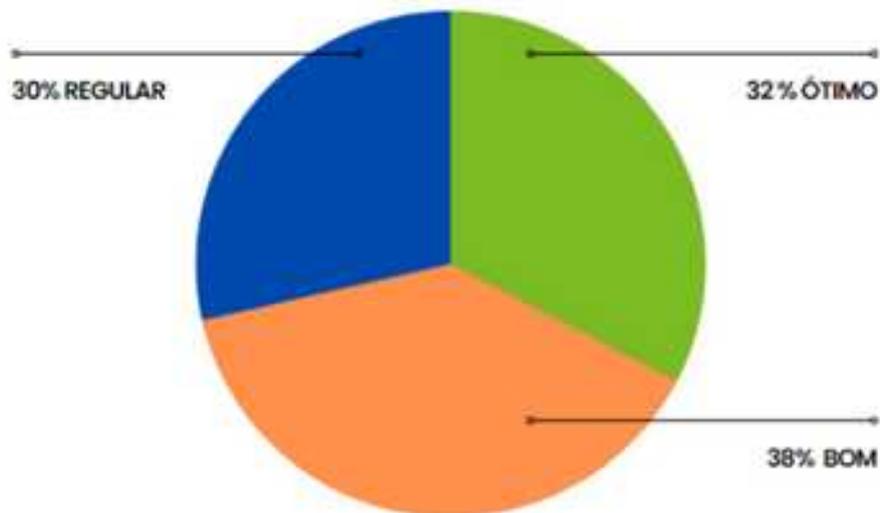
O resultado da pesquisa mostrou que (28%) dos entrevistados diz que os equipamentos modernos são regulares, (34%) ótimo e (38%) bom. Sendo assim, de maneira geral os equipamentos satisfazem a necessidade dos usuários, uma vez que nenhum usuário optou pela opção ruim.

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 2** - Representa o conforto e a adequação das instalações físicas.

As instalações físicas do Pescadores de Vidas são confortáveis e adequados ?



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

Conforme a pesquisa, os entrevistados relatam que (30%) das instalações físicas são regulares, (32%) ótimo e (38%) bom. Nessa perspectiva, o maior percentual considera que as instalações físicas promovem um atendimento confortável e adequado, no desenvolvimento das atividades executadas nessa instituição.

# **PESCADORES DE VIDAS**

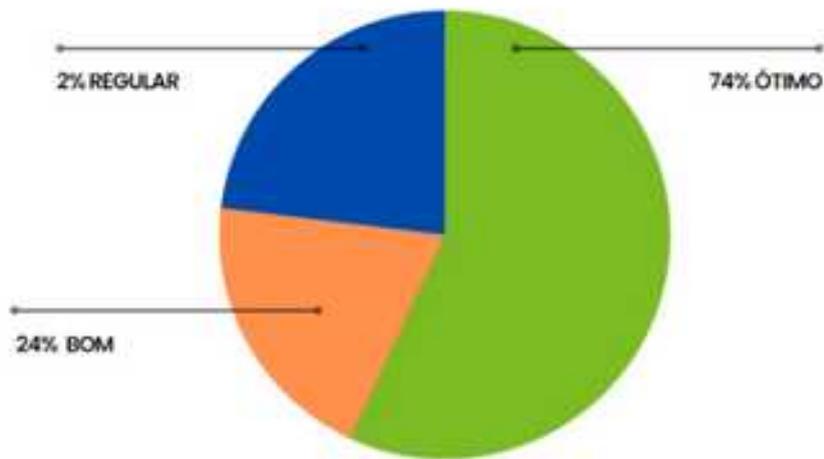
Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 3 -** Representa o atendimento às demandas dos usuários resolvidas no tempo previsto.

Quando o Pescadores de Vidas promete fazer algo em certo tempo, ele realmente o faz ?



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

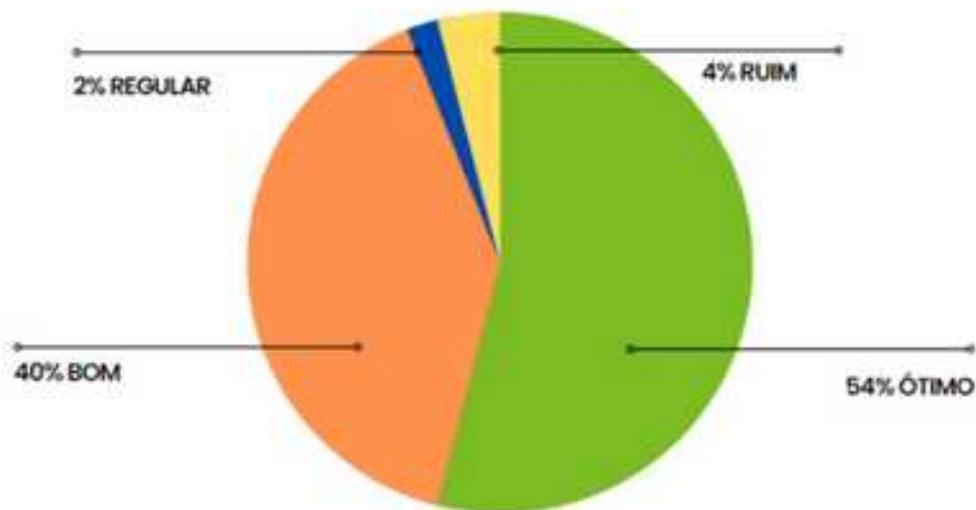
Foi possível observar que apenas (2%) dos entrevistados consideram o tempo regular no atendimento das suas demandas, (24%) considera bom, e o maior percentual (74%) considera ótimo. Assim, fica claro que o tempo previsto prometido pela equipe é cumprido dentro das expectativas dos atendidos, isso demonstra o comprometimento da instituição.

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 4** - Demonstra a sensibilidade da instituição com o público atendido, referente a dificuldade das demandas apresentadas.

Quando você tem alguma dificuldade com o Pescadores de Vidas, ele é sensível à esta dificuldade e o deixa seguro



Fonte: Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

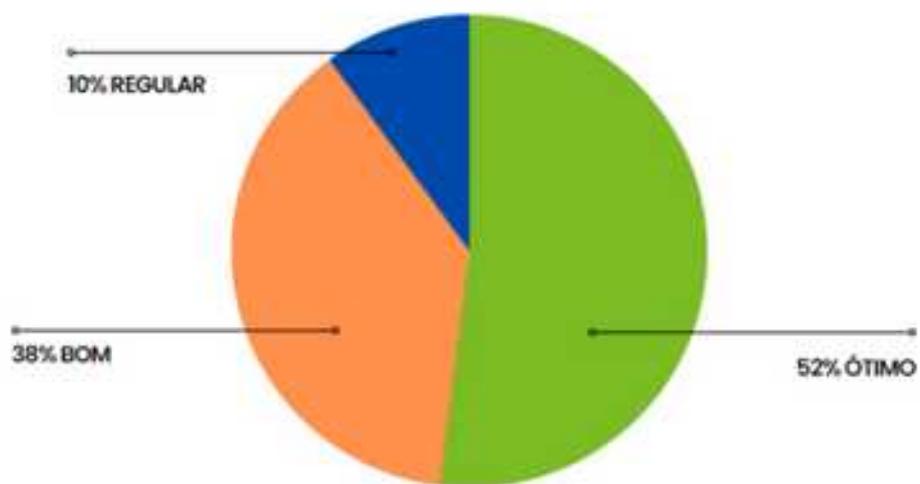
Com base na entrevista (2%) dos entrevistados consideram regular, (4%) ruim, (40%) bom e (54%) consideram ótimo, de acordo com o maior percentual foi possível verificar que a instituição tem uma sensibilidade referente às dificuldades apresentadas pelo público atendido.

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 5** - Apresenta a informação dada para a execução dos serviços na instituição ao público atendido.

O Pescadores de Vidas informa exatamente quando os serviços serão executados?



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

Observa-se que nesse gráfico (10%) dos entrevistados considera regular, (38%) considera bom, (52%) considera ótimo a execução dos serviços nesta instituição. Nesta perspectiva, o maior percentual apresentado relata que a instituição possui comunicação assertiva.

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 6** - Elucida se o atendimento é imediato pelos funcionários da instituição Pescadores de Vidas.



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

Esse gráfico ilustra que (4%) considera regular, (34%) bom, (62%) ótimo. Sendo assim o maior percentual de entrevistados considera que os funcionários da instituição Pescadores de Vidas são imediatos no seu atendimento.

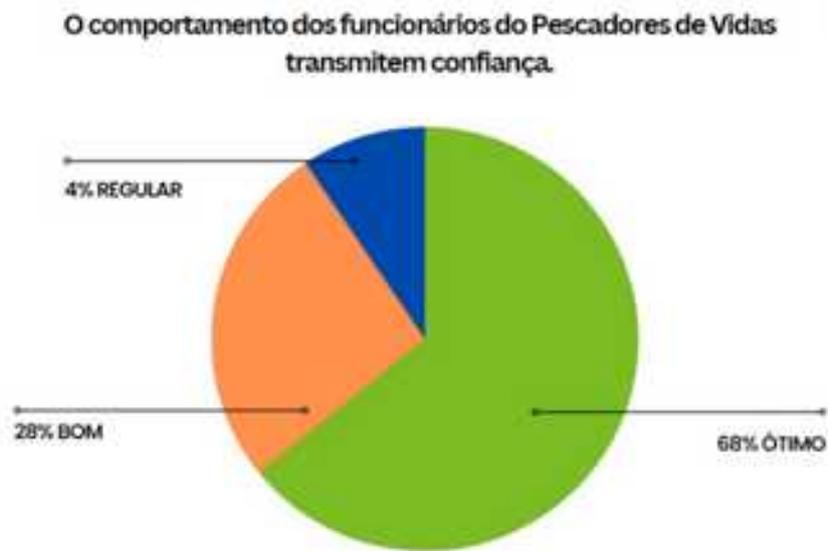
# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 7** - Representa se o comportamento dos funcionários apresenta confiabilidade no atendimento.



Fonte: Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

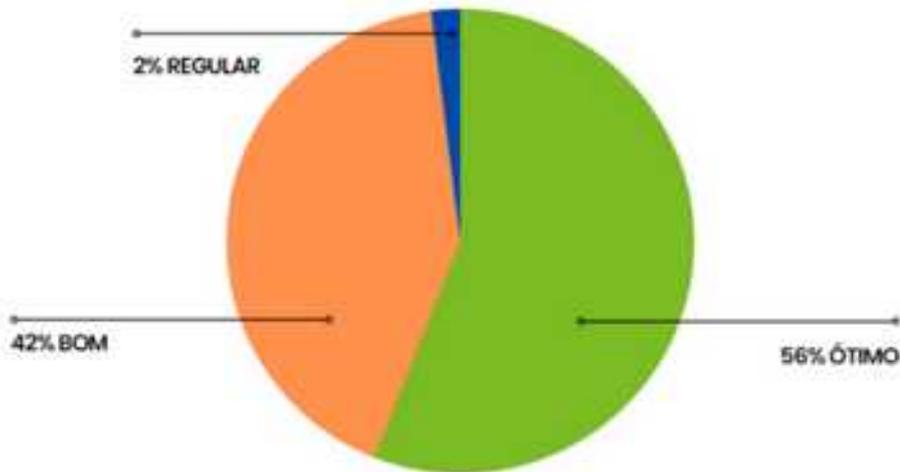
De acordo com os entrevistados (4%) considera regular, (28%) considera bom, (68%) ótimo. Assim é possível observar que os funcionários da instituição transmitem confiança ao público, isso nos leva a crer que em situação de vulnerabilidade das famílias, há uma promoção do fortalecimento de vínculo entre a equipe e os usuários atendidos.

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 8** - Demonstra o conhecimento suficiente dos funcionários para responder as dúvidas.

Os funcionários têm conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas?



Fonte: Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

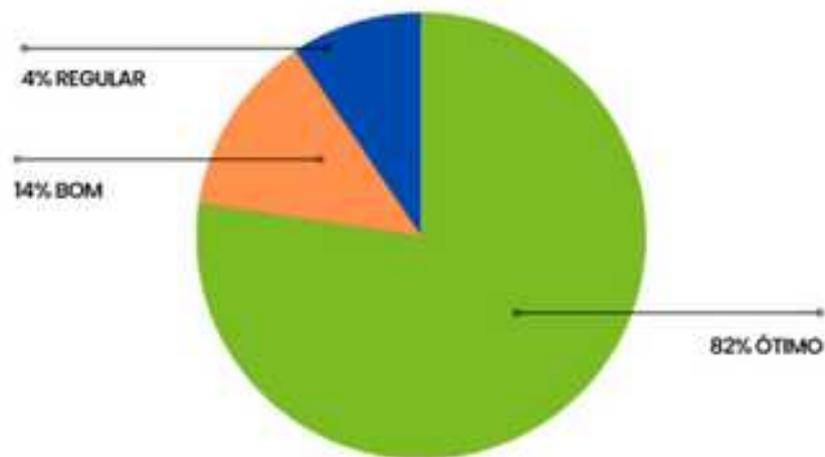
O Gráfico apresenta que (2%) dos entrevistados considera regular, (42%) bom e (56%) ótimo. Com isso, o maior percentual relata que os funcionários têm conhecimento suficiente para sanar dúvidas, orientações e informações garantindo dessa forma os seus direitos.

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

Gráfico 9 - Ilustra a atenção pessoal ao público atendido.

Os funcionários do Pescadores de vidas dão atenção pessoal?



Fonte: Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 10** - Ilustra se os funcionários da Instituição Pescadores de Vidas reconhecem as necessidades do público atendido.



Fonte: Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

De acordo com o gráfico (4%) dos entrevistados consideram regular, (14%) bom, e (82%) ótimo, vale destacar que não houve nenhuma resposta para a opção ruim. Assim o maior percentual apresentado destaca-se por si só que a atenção pessoal dos funcionários para com o público atendido, gera um vínculo de confiança entre ambos.

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

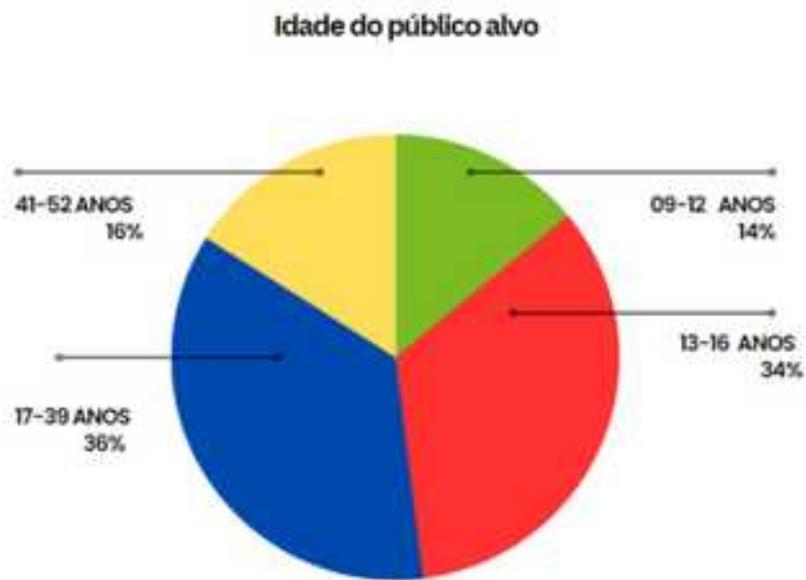
JULHO/2023

O gráfico demonstra que (16%) dos entrevistados considera regular, (24%) bom, (60%) ótimo. O maior percentual apresentado de fato considera que os funcionários da instituição conhecem as vulnerabilidades e risco das famílias atendidas, as demandas e necessidades apresentadas pelos mesmos.

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 11** - Ilustra a faixa etária que respondeu a pesquisa.



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

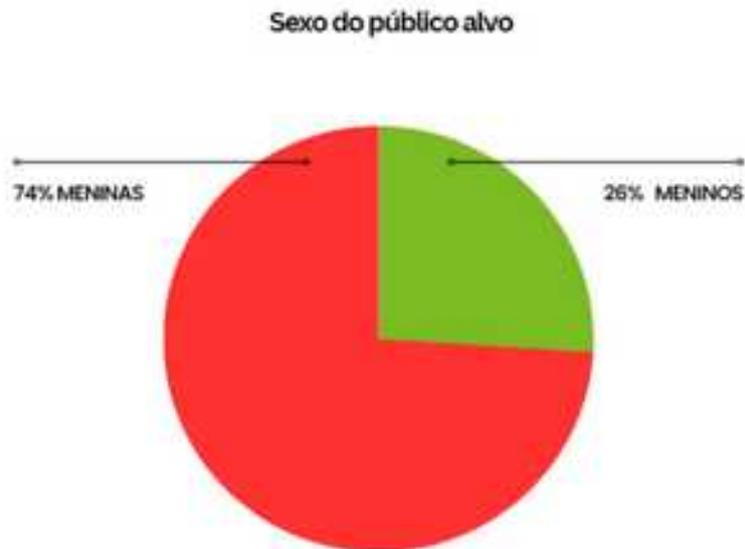
JULHO/2023

O Gráfico mostra, que (14%) possui faixa etária de 09 a 12 anos de idade, (34%) tem idade entre 13 e 16 anos, (36%) têm entre 17 a 39 anos e (16%) possui faixa etária entre 41 a 52 anos. Cabe destacar que a faixa etária específica do público que participa das atividades desenvolvidas na instituição, tem entre 06 e 15 anos de idade, porém os responsáveis familiares também participaram da pesquisa de satisfação.

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

**Gráfico 12** - Ilustra o sexo do público alvo.



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial de Sarandi/PR - 2023

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/2023

# PESCADORES DE VIDAS

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

O gráfico demonstra que (74%) são crianças e adolescentes e os responsáveis do sexo feminino, e (26%) são do sexo masculino entre crianças e adolescentes e responsáveis.

Observa-se que o maior percentual é o sexo feminino, as mulheres são as responsáveis mais participantes e presentes no atendimento diário oferecido pela instituição. No entanto, os responsáveis do sexo masculino participam das reuniões no período noturno.

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação

JULHO/2023

## **Considerações finais**

Com base na pesquisa de satisfação numa perspectiva geral das questões aplicadas, a pesquisa de análise de satisfação mostrou em seus resultados, que os percentuais em sua maioria foram ótimos. Com relação aos equipamentos e estrutura física, o percentual do resultado foi considerado bom, com a média de (33%), demonstrando assim que os usuários conhecem tais equipamentos.

Diante disso é possível observar que para a melhoria dos equipamentos e da estrutura física, faz se necessário, que haja aumento da captação de recursos.

Em relação ao atendimento e a confiança na equipe, os resultados em sua maioria foram ótimo e bom, o que demonstra o vínculo dos usuários com a equipe da Associação Pescadores de Vidas.

# **PESCADORES DE VIDAS**

Pesquisa de Satisfação  
JULHO/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.