

**CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL -  
CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



**Pesquisa de Satisfação**

**Sarandi/PR**

**2023**

**CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL -  
CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



**ÓTIMO**



**BOM**



**REGULAR**



**RUIM**

# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

**Análise de Satisfação da Pesquisa das famílias em acompanhamento pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF), famílias que participam do grupo intergeracional e também pessoas que por meio de demanda espontânea procuram os serviços dos CRAS.**

# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

A Pesquisa de Satisfação é um instrumento que permite mensurar e avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo CRAS, 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 pelo CRAS Esperança.

A pesquisa de satisfação do público atendido é essencial, é por meio dela que o CRAS Esperança 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.

# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

Esta pesquisa foi aplicada no CRAS Esperança, cabe destacar que este serviço atende famílias em acompanhamento pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), famílias intergeracionais e demanda espontânea. Dentro do CRAS também existem os serviços de: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF; Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), e Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas. Sua sede está localizada no Parque São Pedro, Zona Sul de Sarandi, e os atendimentos presenciais são realizados de segunda à 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

# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

(discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

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 Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo,

# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

protetivo e proativo. O trabalho social do PAIF deve utilizar-se também de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar o universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço. As ações do PAIF não devem possuir caráter terapêutico. (RESOLUÇÃO, Nº 109/2009, p.5).

A pesquisa de Satisfação foi desenvolvida no mês de julho do ano de 2023, com o público atendido no CRAS Esperança.

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

# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

Já a definição Regular, refere-se aos serviços prestados pelo CRAS Esperança, se este serviço proporciona um atendimento constante e permanente, se está de acordo, ou não com as Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). (BRASIL, 2009)

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



# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

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

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 52 famílias do gênero feminino e masculino, com faixa etária entre 20 anos à 69 anos de idade.

**CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL -  
CRAS ESPERANÇA**

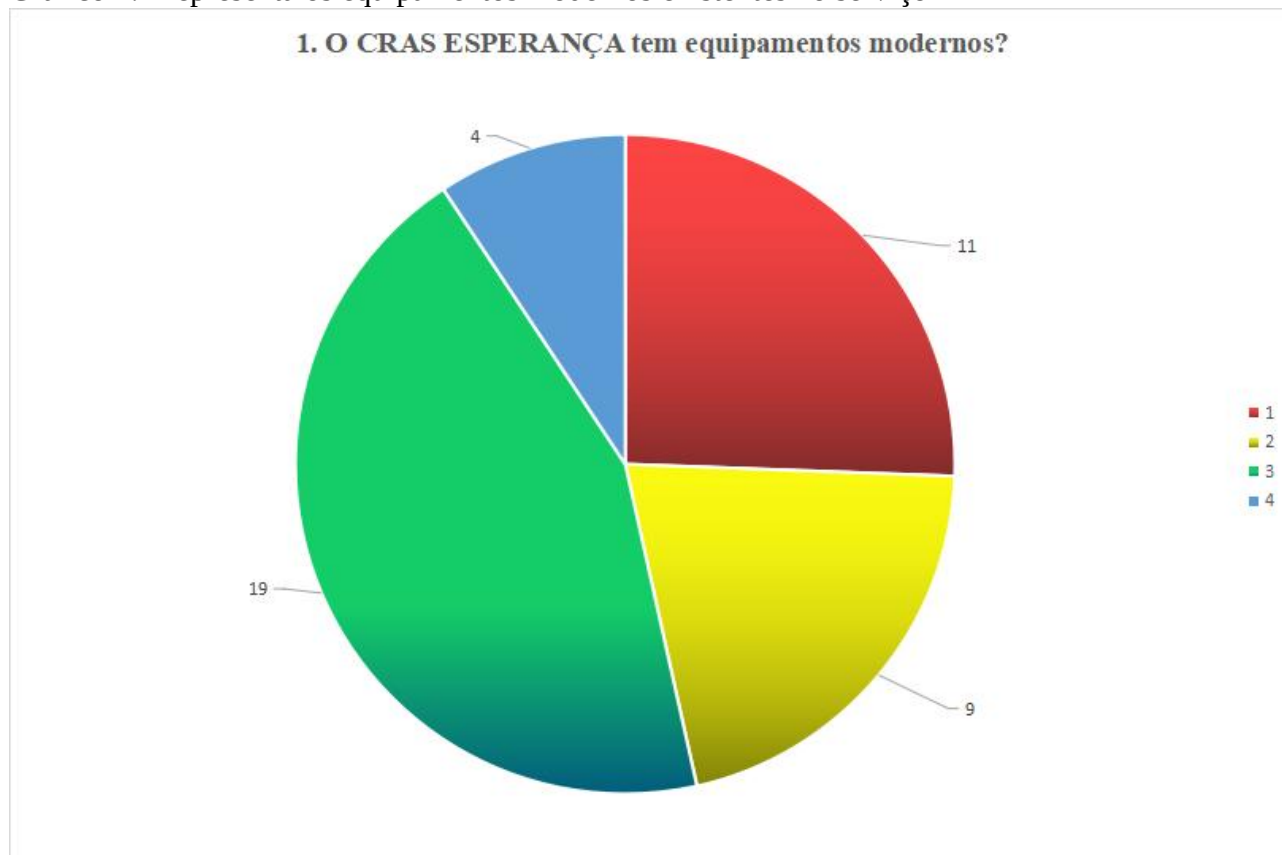
Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

**Resultados da  
Pesquisa de Satisfação**

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

Gráfico 1. Representa os equipamentos modernos existentes no serviço



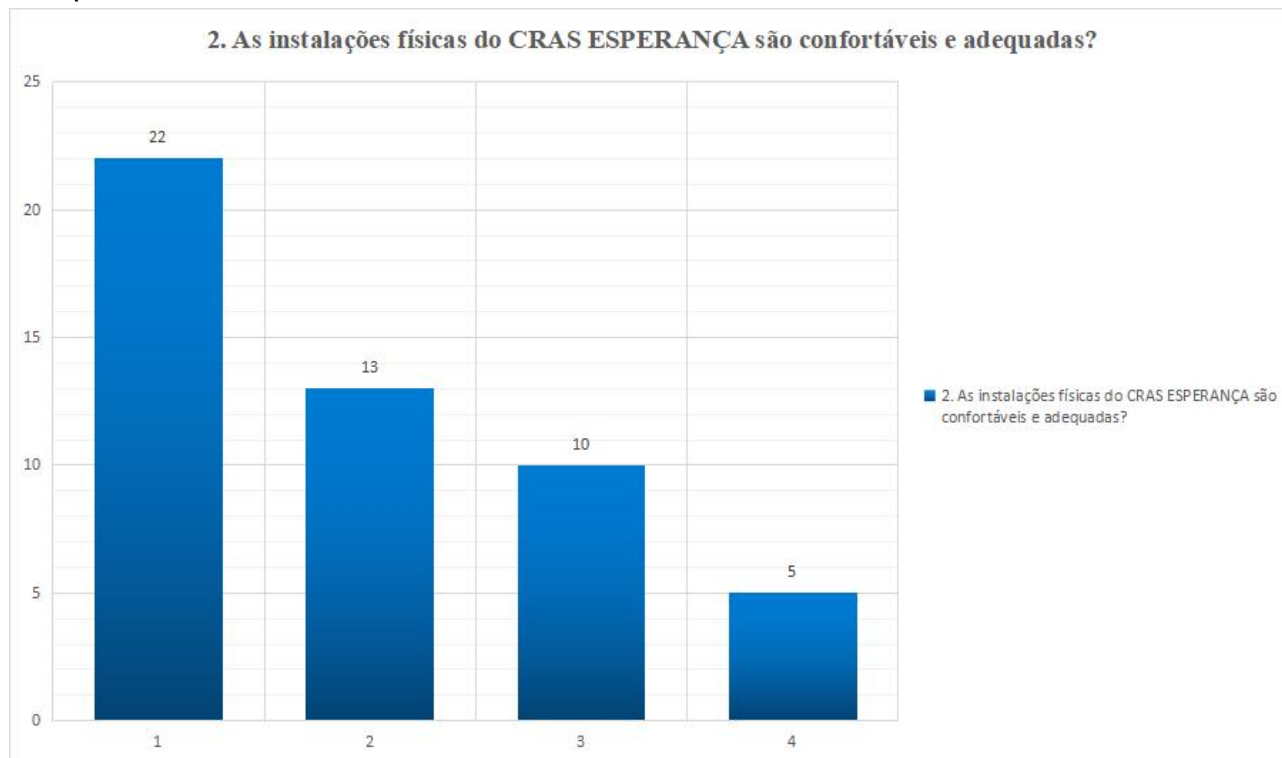
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 1 representa a satisfação das famílias atendidas pelo CRAS Esperança, referente aos equipamentos modernos no serviço. Do total de (52) famílias entrevistadas, (11) famílias consideram ótimo e informam que os equipamentos são modernos. Assim, (09) consideram Bom, porém (19) famílias consideram Regular e (4) consideram Ruim. Diante da pesquisa realizada e os dados apresentados no gráfico supracitado, é possível identificar que os equipamentos modernos são regulares e mínimos, não estão de acordo com as Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). (BRASIL, 2009)

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

Gráfico 2. Representa as instalações físicas do CRAS Esperança são confortáveis e adequadas



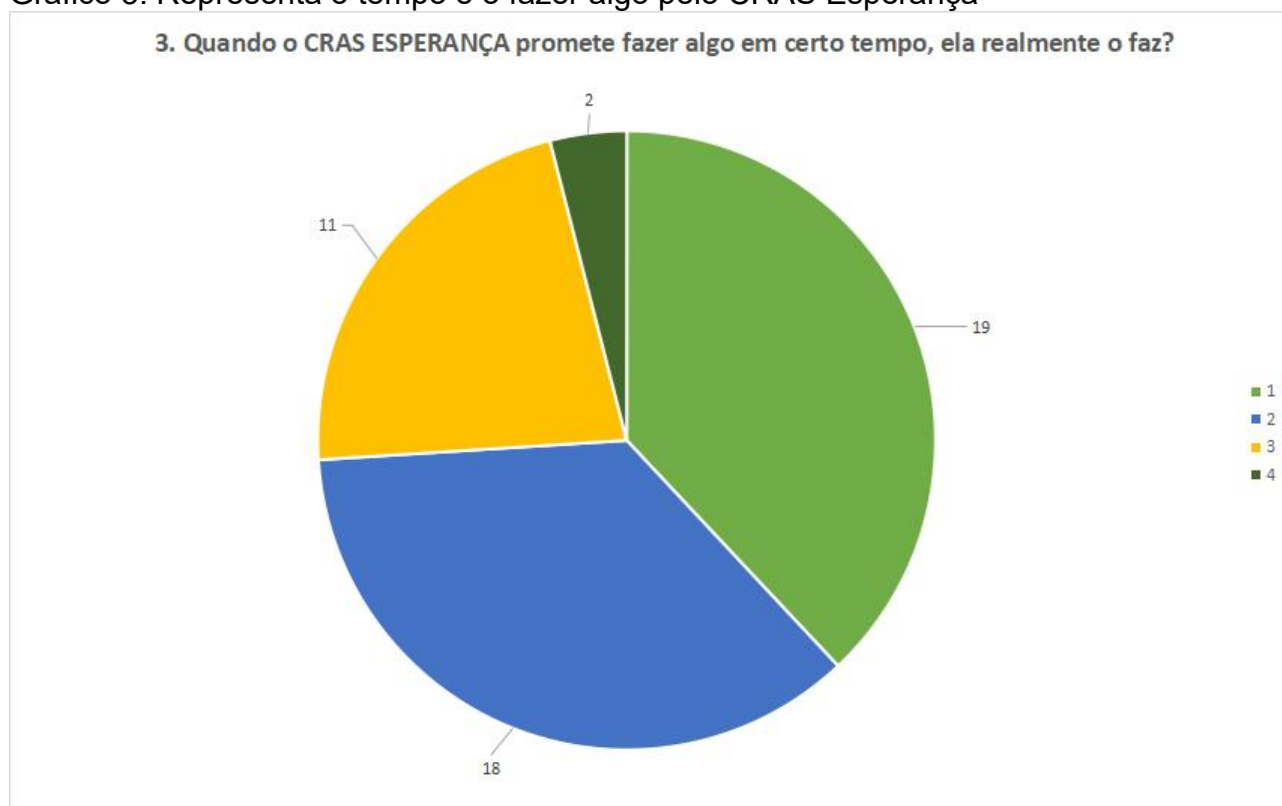
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 2 representa as instalações físicas do CRAS Esperança se estas são confortáveis e adequadas para o atendimento ao público específico. Do total de (52) entrevistados, (22) famílias informaram que as instalações físicas são Ótimas, confortáveis e adequadas para o atendimento, (13) famílias consideram Bom, (10) famílias consideram Regular e (5) consideram Ruim. Assim, é possível identificar que os equipamentos possuem qualidade relevante para o devido atendimento ao público.

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

Gráfico 3. Representa o tempo e o fazer algo pelo CRAS Esperança



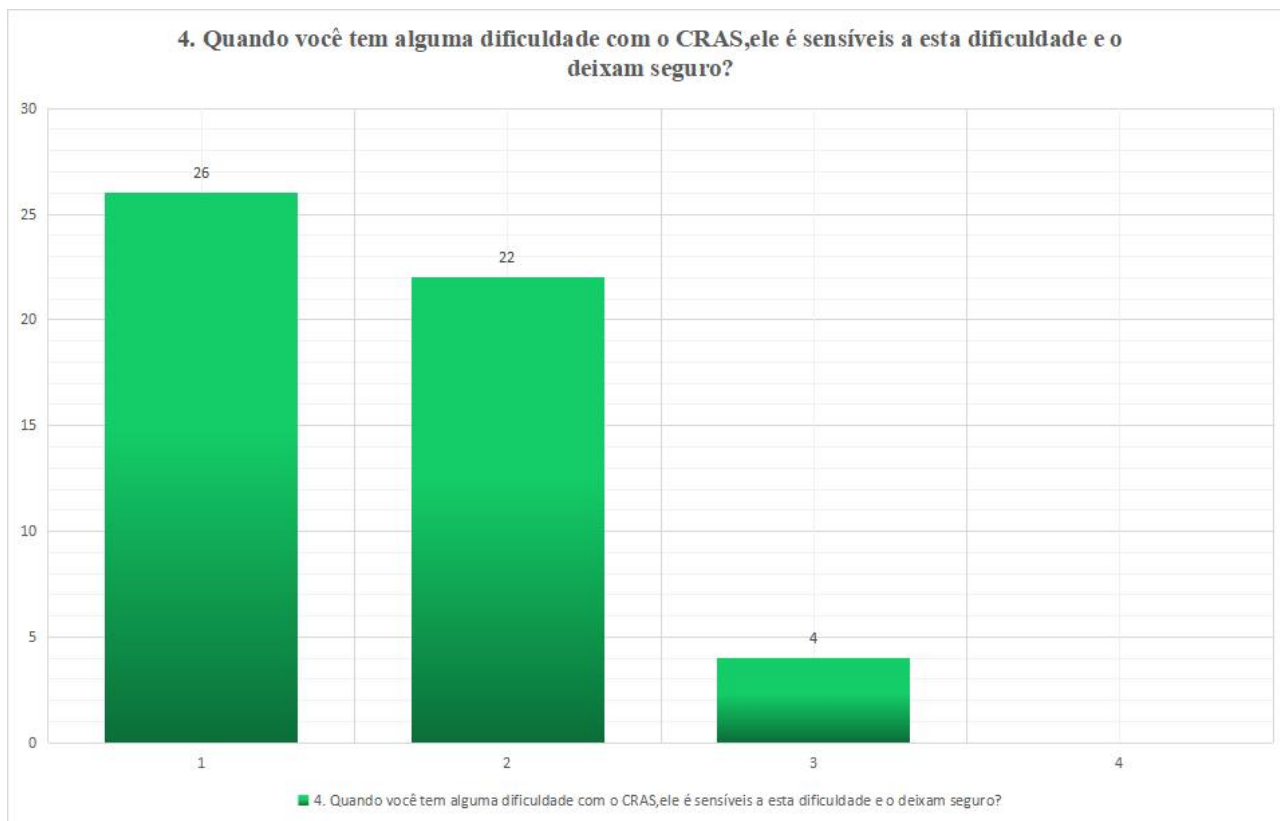
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 3 representa o comprometimento do CRAS Esperança em fazer algo em tempo certo no atendimento para com o público atendido. Assim, (19) entrevistados, consideram como ótimo, (18) consideram Bom, (11) consideram Regular e (2) consideram Ruim. Portanto, (19) famílias entrevistadas consideram ótimo o comprometimento da equipe em fazer algo dentro do prazo estabelecido. Este fator proporciona credibilidade e vínculo de confiança entre as famílias atendidas e os servidores, assim, contribuindo para o bom desempenho das atividades realizadas no CRAS.

Gráfico 4. Representa a dificuldade dos usuários com o CRAS Esperança e a sensibilidade

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

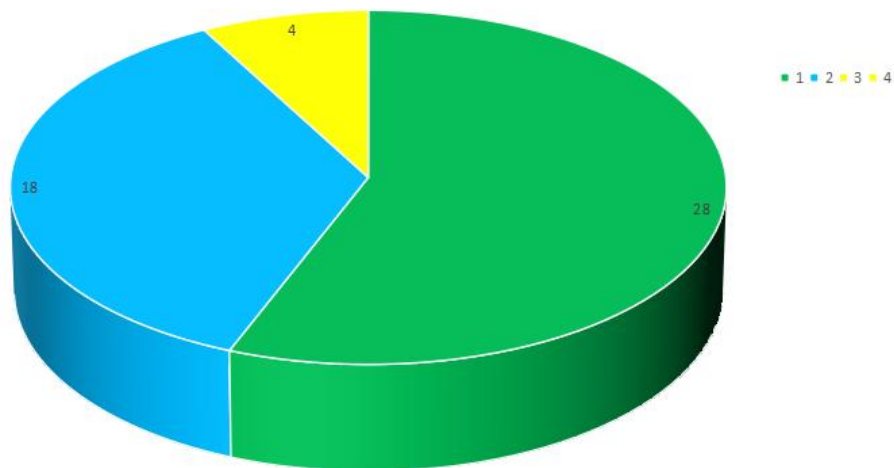
O gráfico 4 representa o nível de dificuldade, sensibilidade e segurança dos servidores do CRAS para com o público atendido. Assim, (26) entrevistados disse que é Ótimo a sensibilidade da equipe, garantindo uma aproximação afetiva e segurança ao público atendido, já (22) entrevistados consideram Bom, (4) consideram Regular. Observa-se nesta análise que em sua maioria, os servidores reconhecem as dificuldades apresentadas pelo público atendido, e de forma imediata promove o melhor atendimento para minimizar as diversas vulnerabilidade apresentada e a importância de estreitar laços com a comunidade formando assim um vínculo de confiança, respeito e responsabilidade.

Gráfico 5. Ilustra quando os serviços serão executados

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

5. O CRAS ESPERANÇA informa exatamente quando os serviços serão executados?



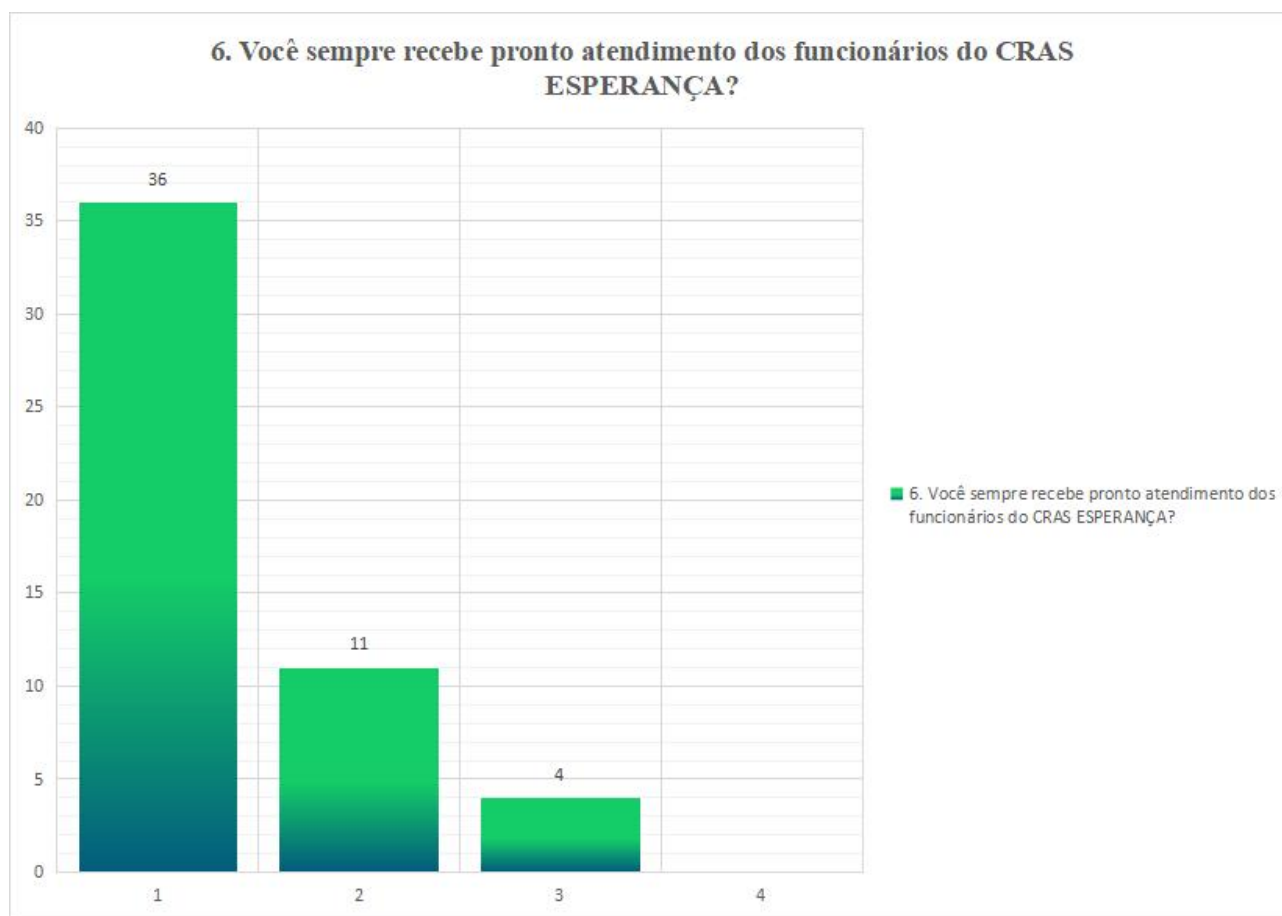
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 5 ilustra quanto a efetividade do quesito de divulgação de quando os serviços serão executados no CRAS Esperança. Assim, (28) famílias entrevistadas informaram que é ótima a divulgação dos serviços que serão executados com antecedência. (18) famílias entrevistadas consideram Bom, (4) consideram Regular. Diante da análise, observa-se que as equipes/servidores são comprometidos com o trabalho executado no CRAS Esperança na perspectiva de cumprir e atender com qualidade o público usuários dos serviços.

Gráfico 6. Representa sobre o pronto atendimento dos servidores do CRAS Esperança

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

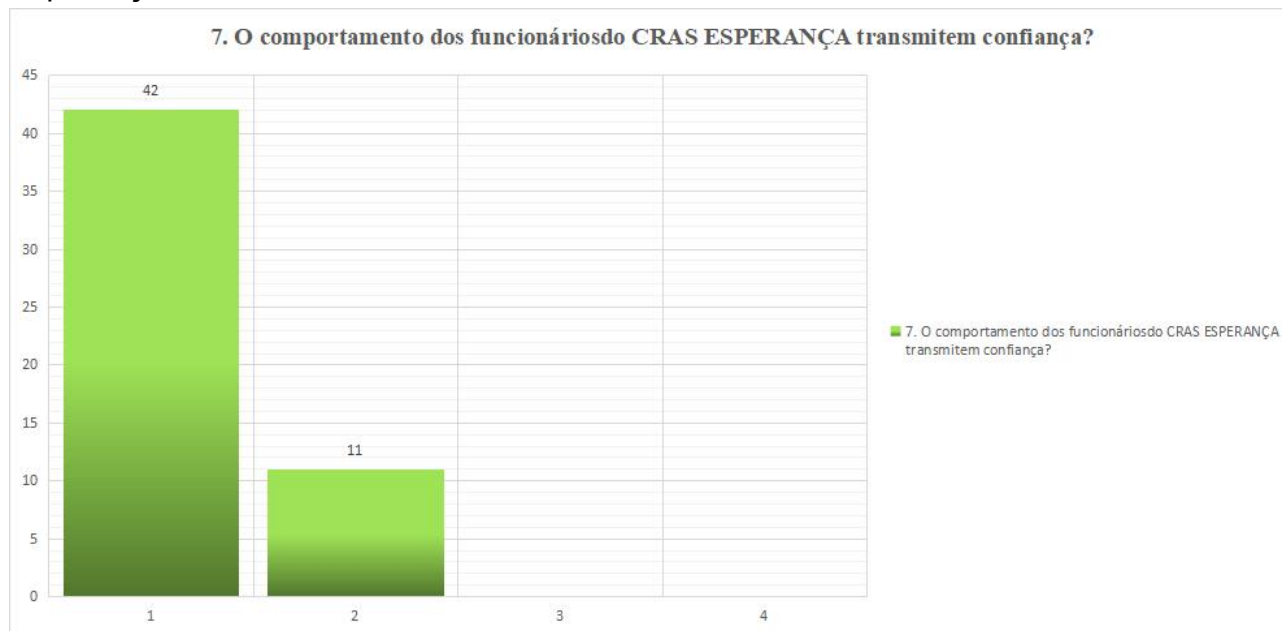
O gráfico 6 representa a efetividade do atendimento imediato prestado pelos servidores do CRAS Esperança. No total de (52) famílias entrevistadas, (36) informam que é Ótimo e imediato o atendimento prestado pelos servidores. Já (11) entrevistados consideram Bom, (4) consideram Regular. Isto demonstra o atendimento imediato pelos servidores, diante das demandas de vulnerabilidade social apresentada pelo público atendido, a fim de minimizar de forma imediata as violações de direitos básicos diante do atendimento social realizado no CRAS.



# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

Gráfico 7. Ilustra o comportamento de confiança transmitidos pelos servidores do CRAS Esperança



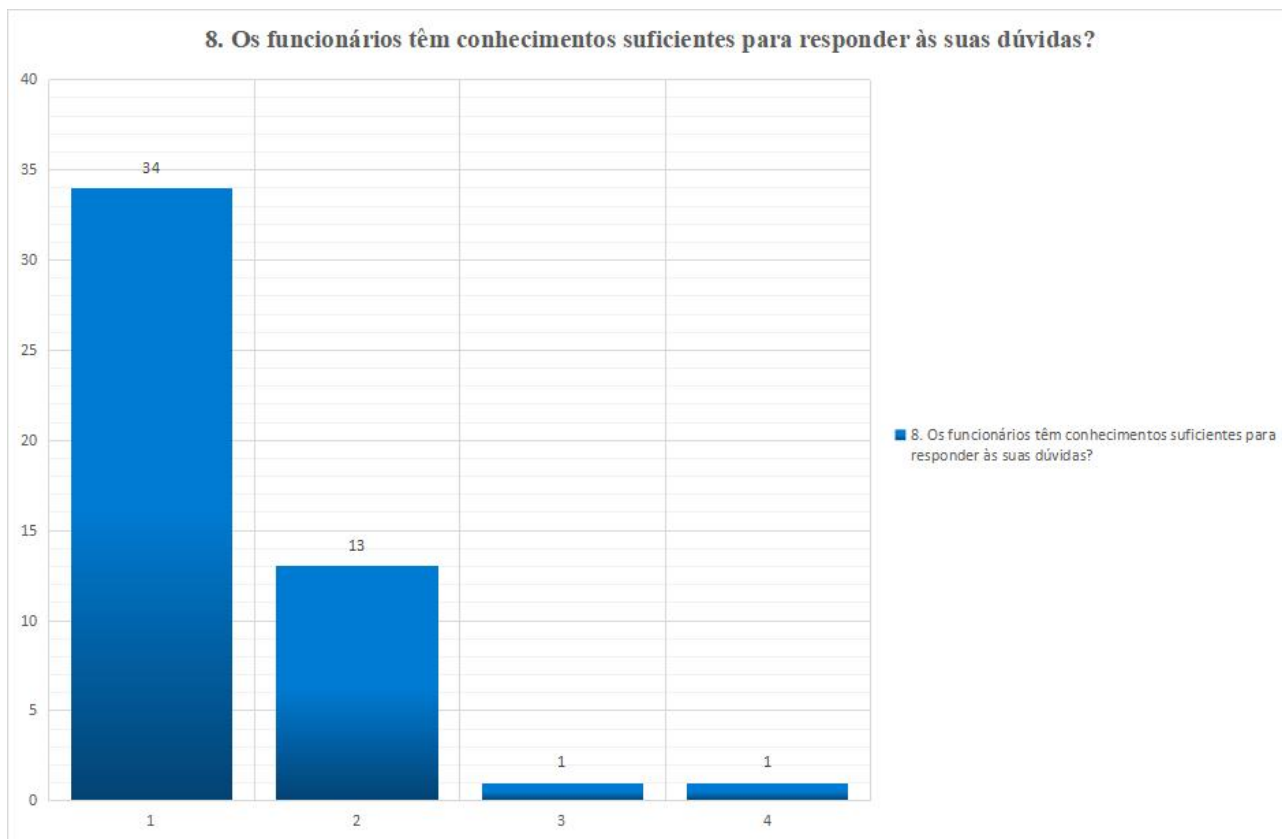
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 7 ilustra quanto ao comportamento dos servidores, e se estes transmitem confiança na execução de suas funções. Assim, (42) famílias entrevistadas consideram Ótimo e que os servidores transmitem confiança, (11) consideram Bom. É possível observar que este fato se dá porque o público atendido diariamente encontra-se em situação de vulnerabilidade socioeconômico, logo, a atenção humanizada para com este público, transmite confiança.

Gráfico 8. Representa o conhecimento dos servidores do CRAS Esperança ao responder dúvidas

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



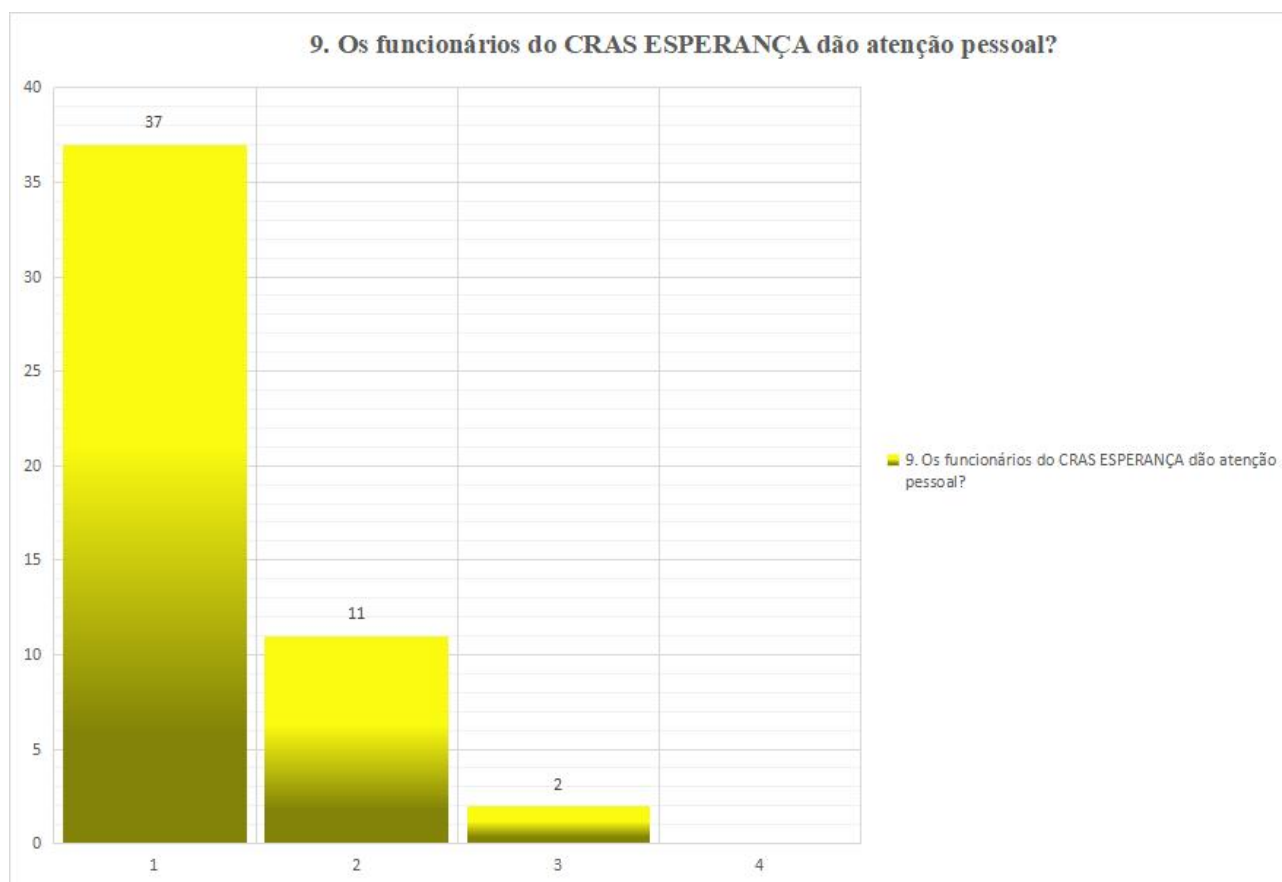
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 8 representa quanto ao conhecimento dos servidores, e se estes respondem as dúvidas na execução de suas funções. Assim, (34) famílias entrevistadas consideram como Ótimo o conhecimento dos servidores e realmente estes tiram as dúvidas, (13) famílias entrevistadas consideram Bom, (1) considera Regular e (1) considera Ruim. É possível observar que os servidores buscam a forma mais eficaz de sanar as dúvidas, e dar resolução aos problemas, buscando garantir o direito do público atendido no CRAS.

Gráfico 9. Ilustra quanto à atenção pessoal ao público atendido

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



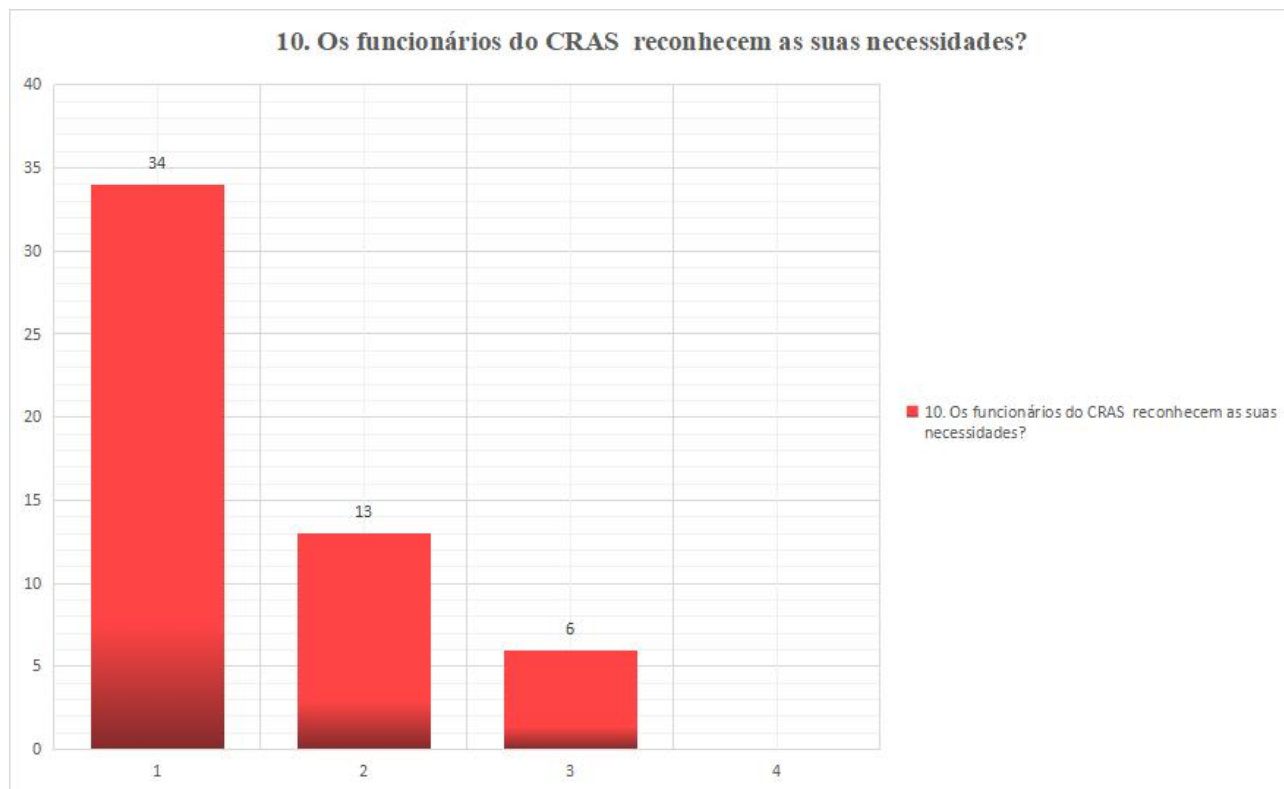
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 9 ilustra a atenção pessoal dada pelos servidores do CRAS Esperança, na execução de suas funções. Assim, (37) famílias entrevistadas classificam como Ótimo a atenção prestada pelos servidores, (11) famílias consideram Bom e (2) consideram Regular. Desta forma, observa-se que os servidores possuem um olhar e atenção, garantindo o direito básico das famílias atendidas no CRAS. É possível identificar que os servidores são comprometidos, possuem atendimento humanizado diante das vulnerabilidades apresentadas pelas famílias.

Gráfico 10. Representa o reconhecimento dos servidores diante das necessidades apresentadas pelo público atendido

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 10 representa o reconhecimento dos servidores do CRAS Esperança quanto a necessidade apresentada pelas famílias. Conforme resultado, (34) famílias entrevistadas, consideram como Ótimo, os servidores reconhecem a necessidade dos usuários dos serviços, (13) famílias consideram Bom, (6) 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 deles.

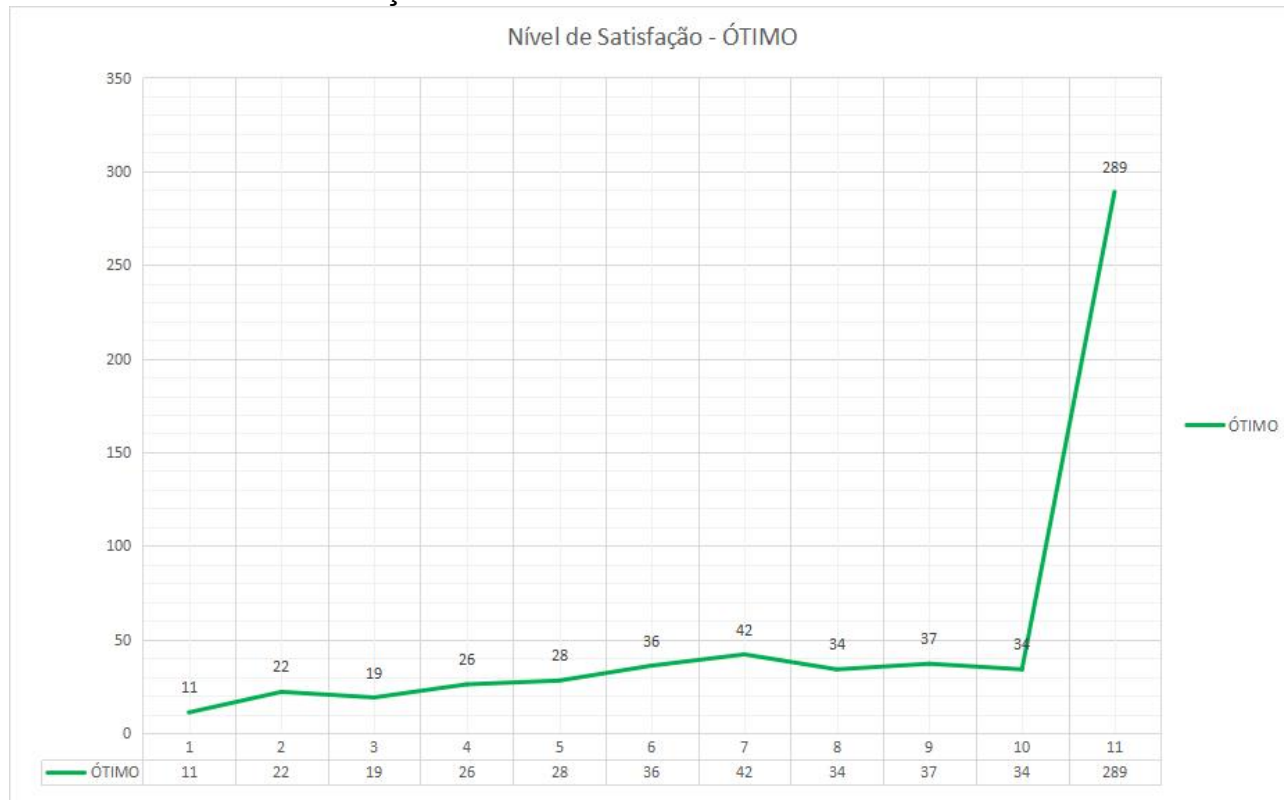
**Os gráficos representam respectivamente o Nível de Satisfação das famílias atendidas no CRAS Esperança**

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023

Nível de Satisfação: Ótimo - Bom - Regular - Ruim

Gráfico 11. Nível de Satisfação: Ótimo

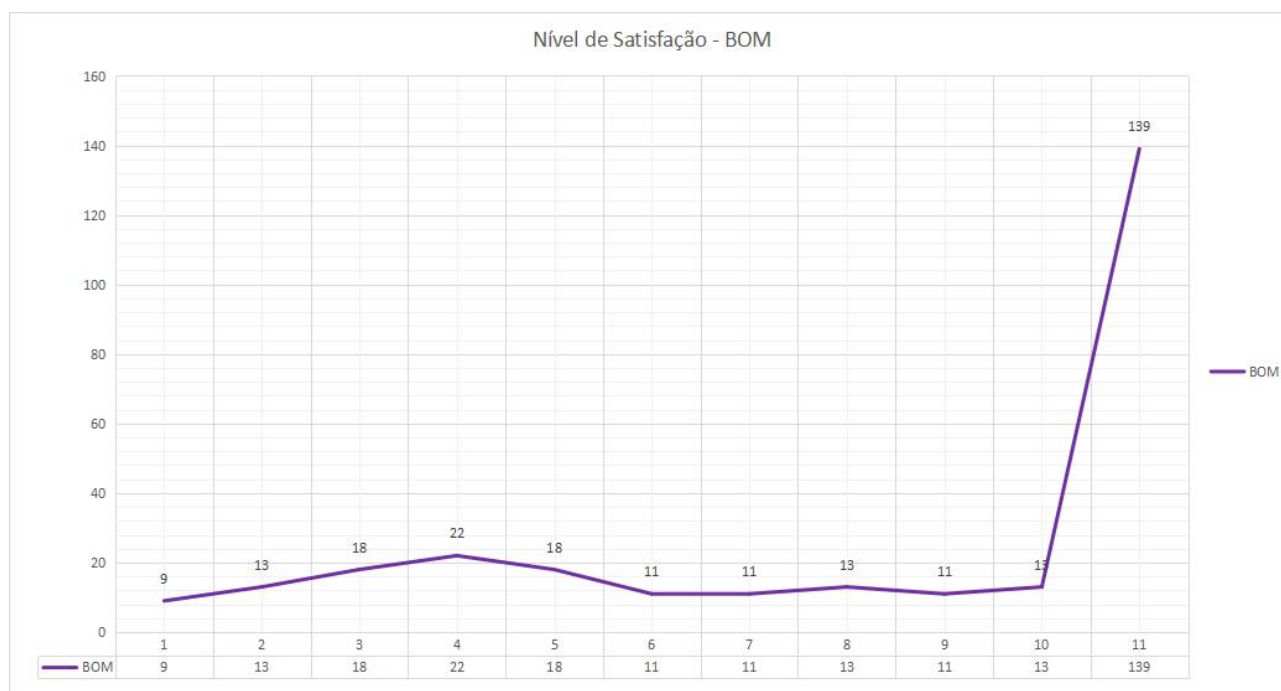


Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

Gráfico 12. Nível de Satisfação: Bom

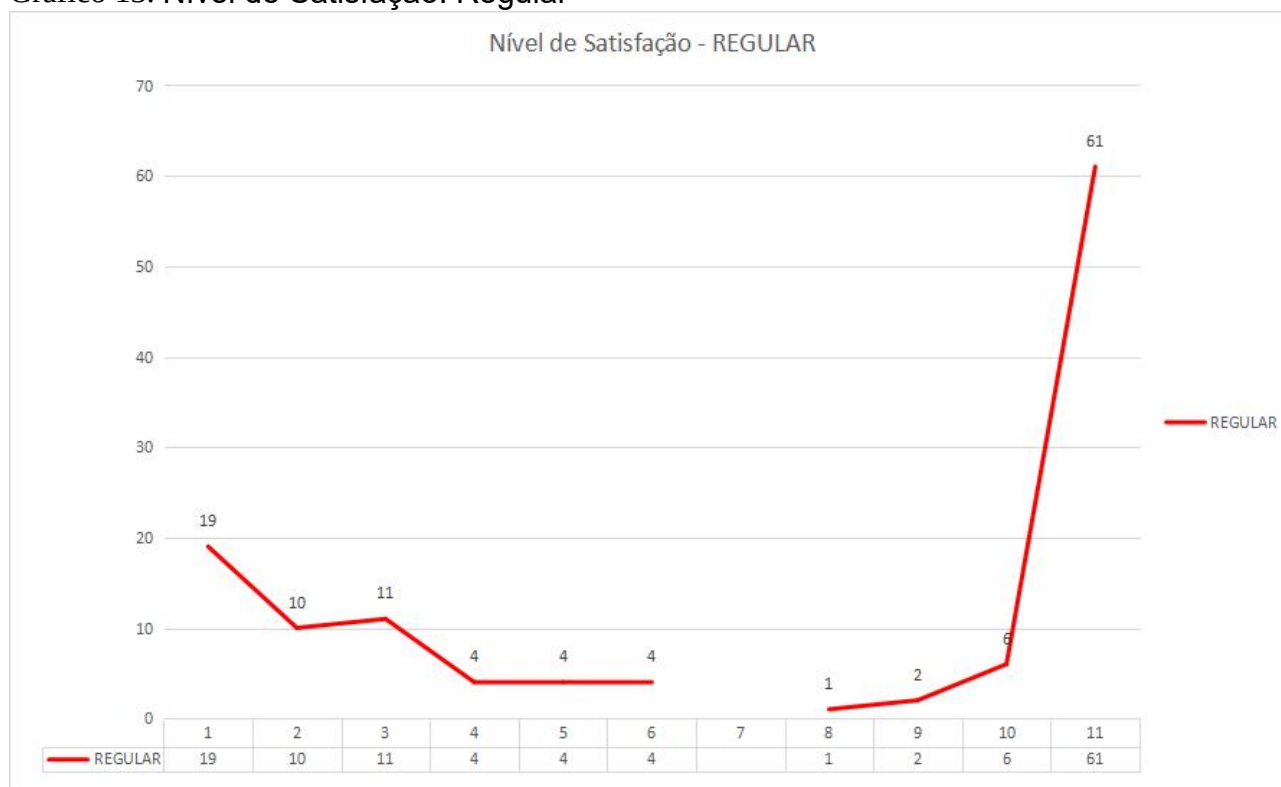
# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

Gráfico 13. Nível de Satisfação: Regular

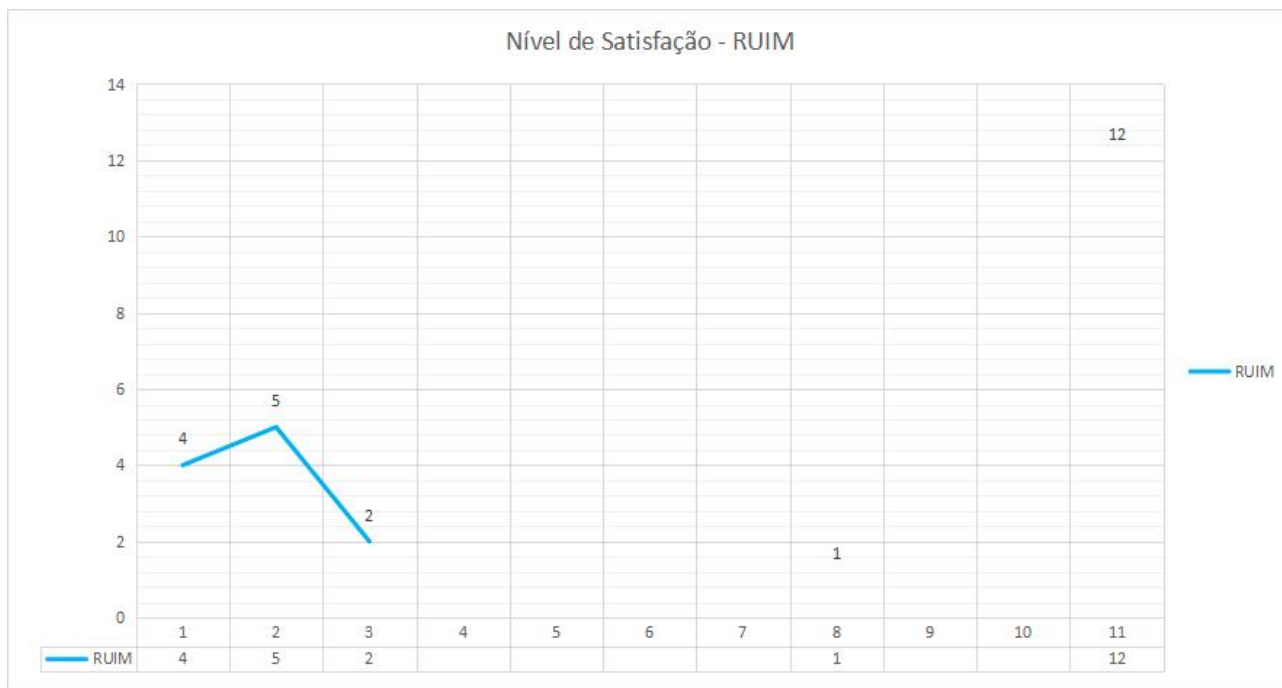


Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

Gráfico 14. Nível de Satisfação: Ruim

# CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/2023



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

## Considerações finais

Com base na pesquisa de satisfação realizada no CRAS Esperança, às questões aplicadas na análise de satisfação de modo geral, mostrou em seus resultados, que os dados quantitativos foram em sua maioria satisfatórios. Com relação aos equipamentos e estrutura física, a maioria das famílias entrevistadas consideram Bom, demonstrando assim que os usuários conhecem os equipamentos.

Diante disso, é possível observar que para a melhoria dos equipamentos, estrutura física, instalações, equipamentos de uso permanente e materiais de expediente faz se necessário, que haja aumento de investimentos efetivos na estrutura física, equipamentos, entre outros.

Em relação ao atendimento e a confiança na equipe, os resultados em sua maioria foram Ótimo e Bom, o que demonstra o atendimento humanizado, a promoção por meio dos servidores em garantir o atendimento social aos usuários atendidos e acompanhados pela Equipe do CRAS Esperança.

# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ESPERANÇA**

Pesquisa de Satisfação  
OUTUBRO/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.

BRASIL, **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. – 1. ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

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