



# **Pesquisa de Satisfação**

**Sarandi/PR**

**2023**

**CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES  
PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023



**ÓTIMO**



**BOM**



**REGULAR**



**RUIM**

**CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES  
PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Análise de Satisfação da Pesquisa dos Usuários dos  
Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos  
do Centro Integrado de Ações Pedagógico e Social Luiz  
Zanchim (CIAPS) - Referente ao mês de Maio/2023.**

# **CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/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 Governamental Centro Integrado de Ações Pedagógico e Social Luiz Zanchim (CIAPS).

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.

# **CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

Esta pesquisa foi aplicada na Instituição Governamental e Intersetorial entre a Política de Assistência Social e Política de Educação no Centro Integrado de Ações Pedagógico e Social Luiz Zanchim (CIAPS), cabe destacar que esta instituição atende crianças e adolescentes de 06 à 15 anos de idade. Sua sede está localizada no Jardim Independência, Zona Norte 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 (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

# **CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/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.

**CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES  
PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

A pesquisa de Satisfação foi desenvolvida no mês de Maio 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, seja numa empresa pública, privada, organização governamental ou não governamental.

# **CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/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.



**CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES  
PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/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.”

Desta forma, foram entrevistados o total de 61 crianças e adolescentes do sexo feminino e masculino, o questionário foi respondido juntamente com os servidores - orientador social e coordenador pedagógico do CIAPS, afim de realizar e facilitar a leitura da pesquisa de satisfação.

**CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES  
PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

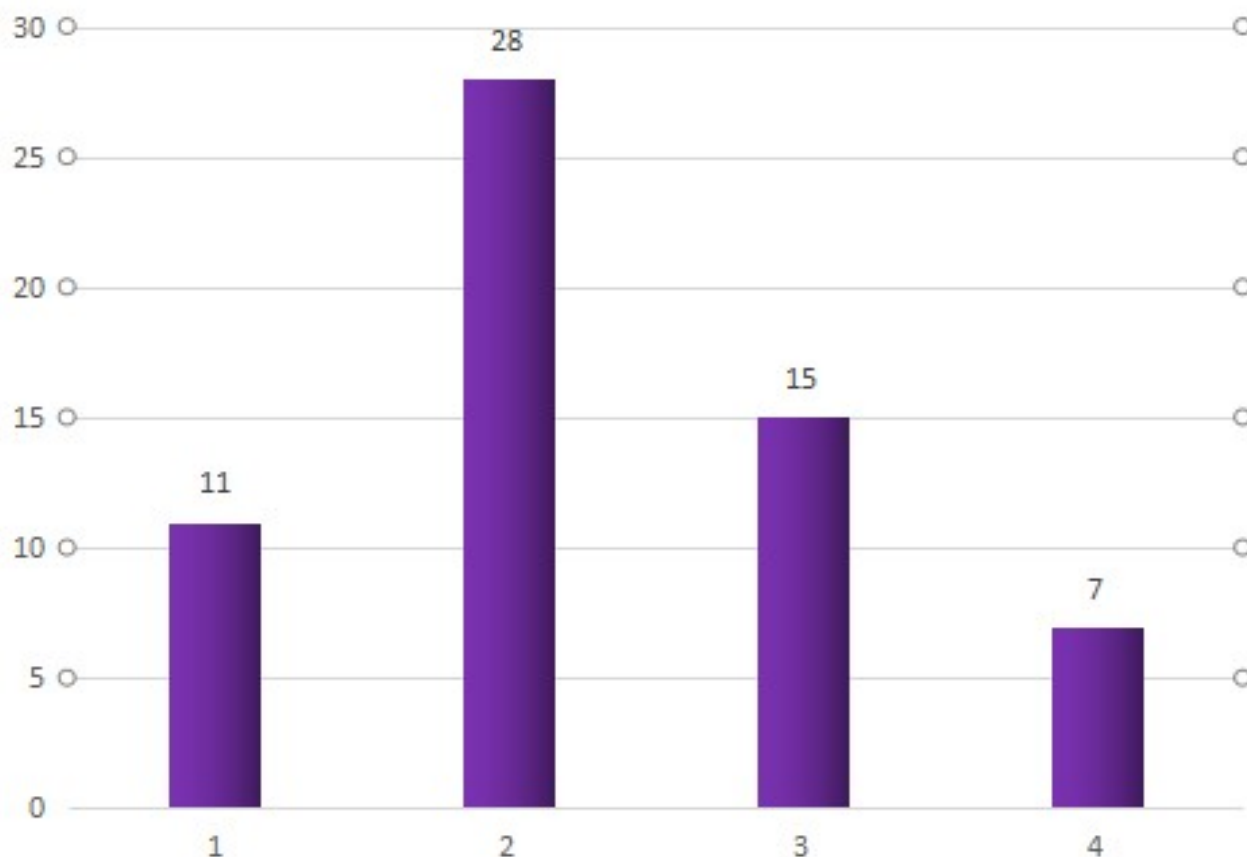
Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Resultados da  
Pesquisa de Satisfação**

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 1. Representa se o CIAPS tem equipamentos modernos**



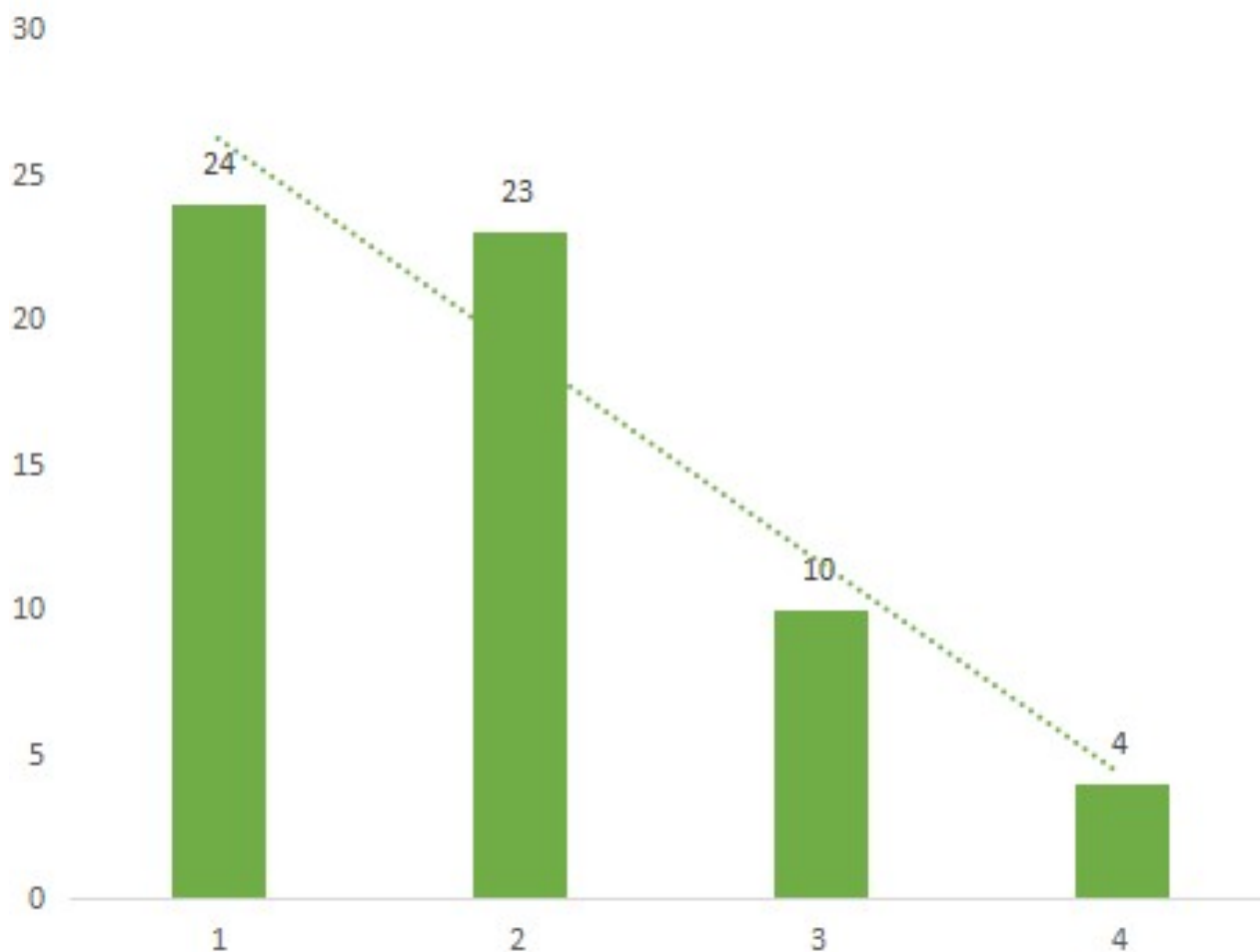
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 1 representa a satisfação dos usuários com relação aos equipamentos modernos existentes no serviço do Centro Integrado e Ações Pedagógico e Social - CIAPS. Do total de (61) crianças e adolescentes entrevistados, (28) crianças e adolescentes consideram Bom e informam que os equipamentos são modernos. Assim, (11) crianças e adolescentes consideram Ótimo, (15) crianças e adolescentes consideram Regular e (7) crianças e adolescentes consideram Ruim. Diante da pesquisa realizada é possível identificar que os equipamentos são mínimos, ainda possui condições de uso para o devido atendimento ao público.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

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



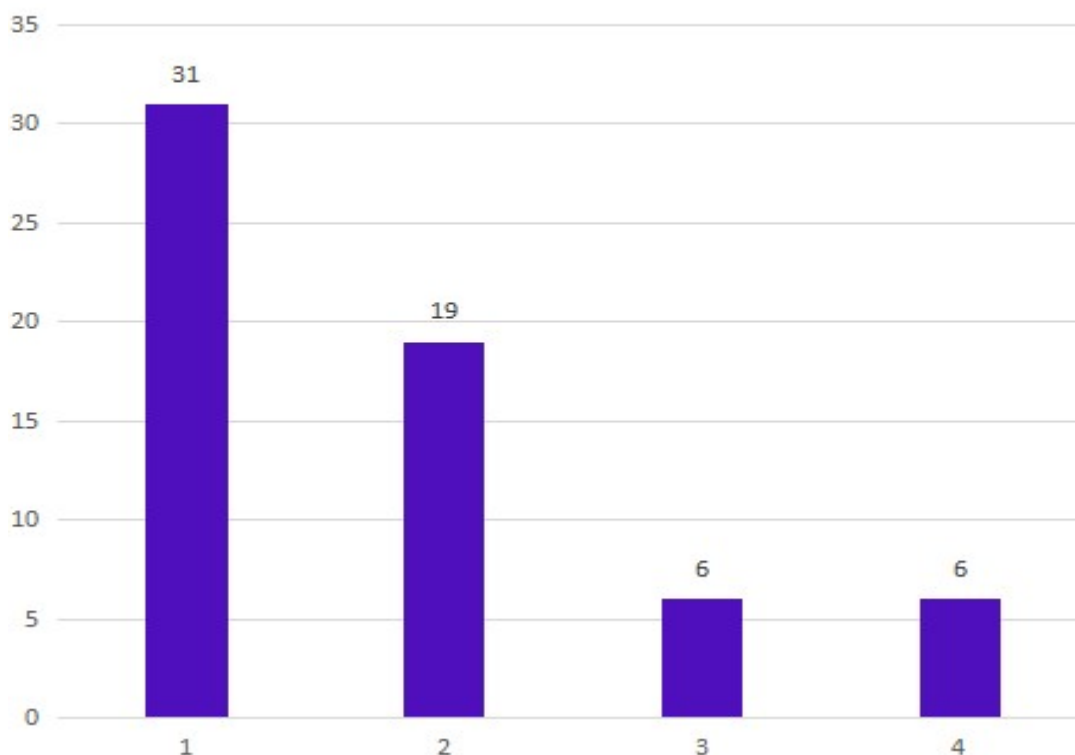
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 2 representa as instalações físicas do CIAPS, se estas são confortáveis e adequadas para o atendimento ao público específico. Do total de (61) crianças e adolescentes entrevistados, (24) informaram que as instalações físicas são Ótimas, confortáveis e adequadas para o atendimento. (23) crianças e adolescentes consideram Bom, (10) crianças e adolescentes consideram Regular e (4) consideram Ruim.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 3. Representa se o CIAPS promete fazer algo em determinado tempo**



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

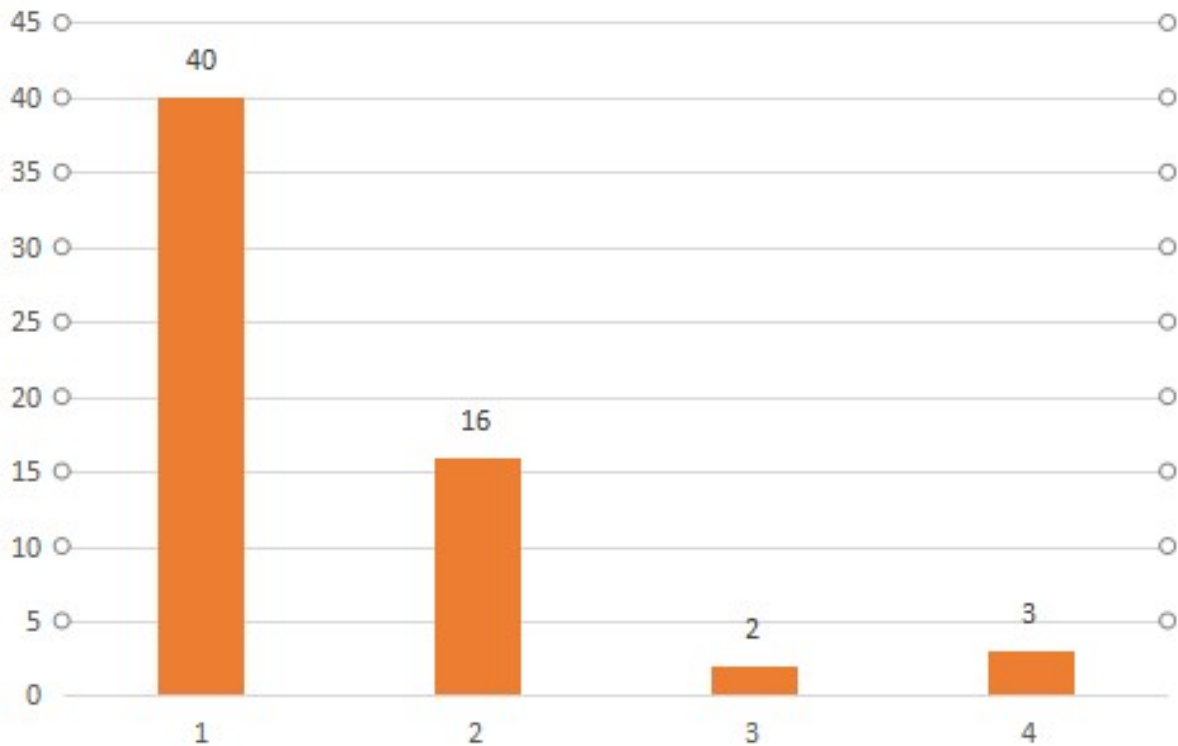
O gráfico 3 representa o comprometimento do CIAPS no atendimento para com o público atendido. Assim, (31) crianças e adolescentes entrevistados, consideram como ótimo o comprometimento da equipe com o público em suas atividades cotidianas. Já o (19) crianças e adolescentes consideram Bom, (6) consideram Regular e (6) consideram Ruim.

Portanto, o comprometimento da equipe/servidores nos serviços contribui significativamente para o bom desempenho das atividades pedagógicas na Instituição.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 4. Representa a dificuldade dos usuários no  
CIAPS**



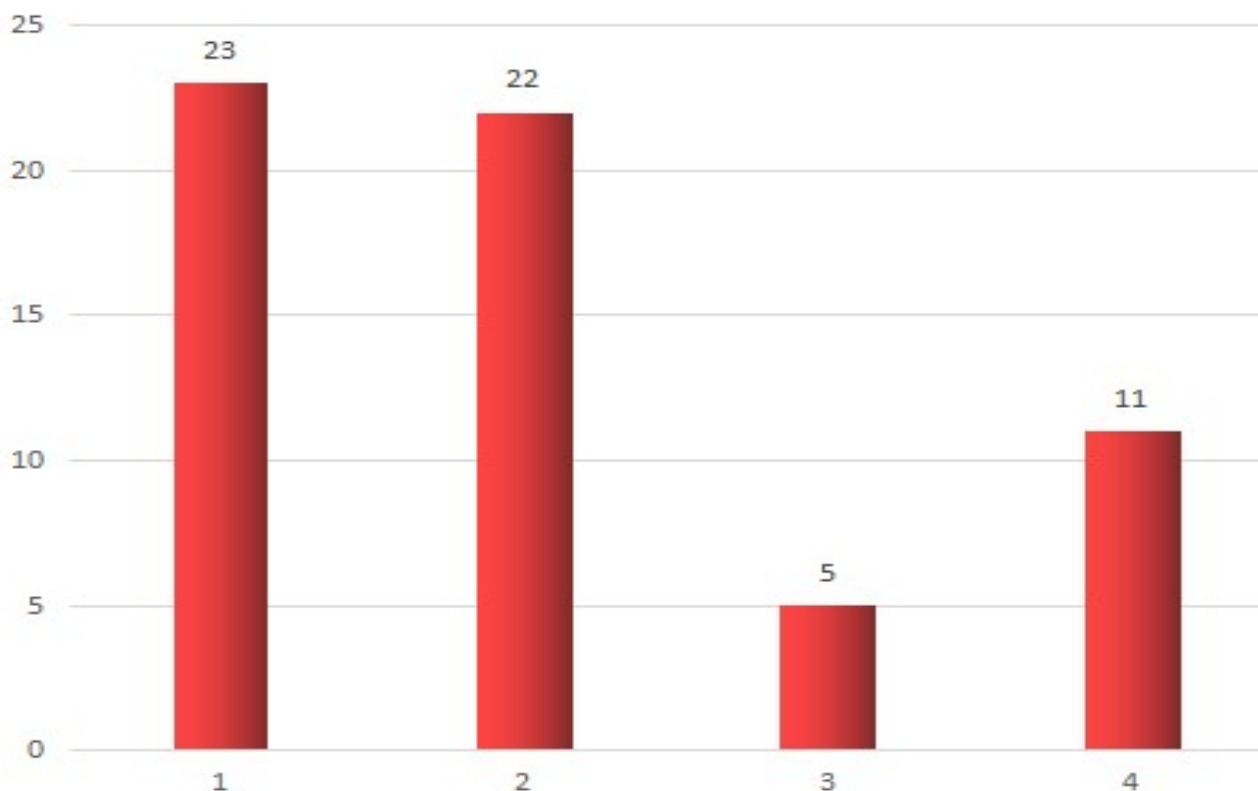
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 4 representa o nível de dificuldade, sensibilidade e segurança dos servidores do CIAPS para com o público atendido. Assim, (40) crianças e adolescentes entrevistados disseram que é Ótimo a sensibilidade da equipe, garantindo uma aproximação afetiva e segurança ao público atendido, já (16) crianças e adolescentes consideram Bom, (2) consideram Regular e (3) Ruim. Observa 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.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 5. Ilustra quando os serviços são executados pelo CIAPS**



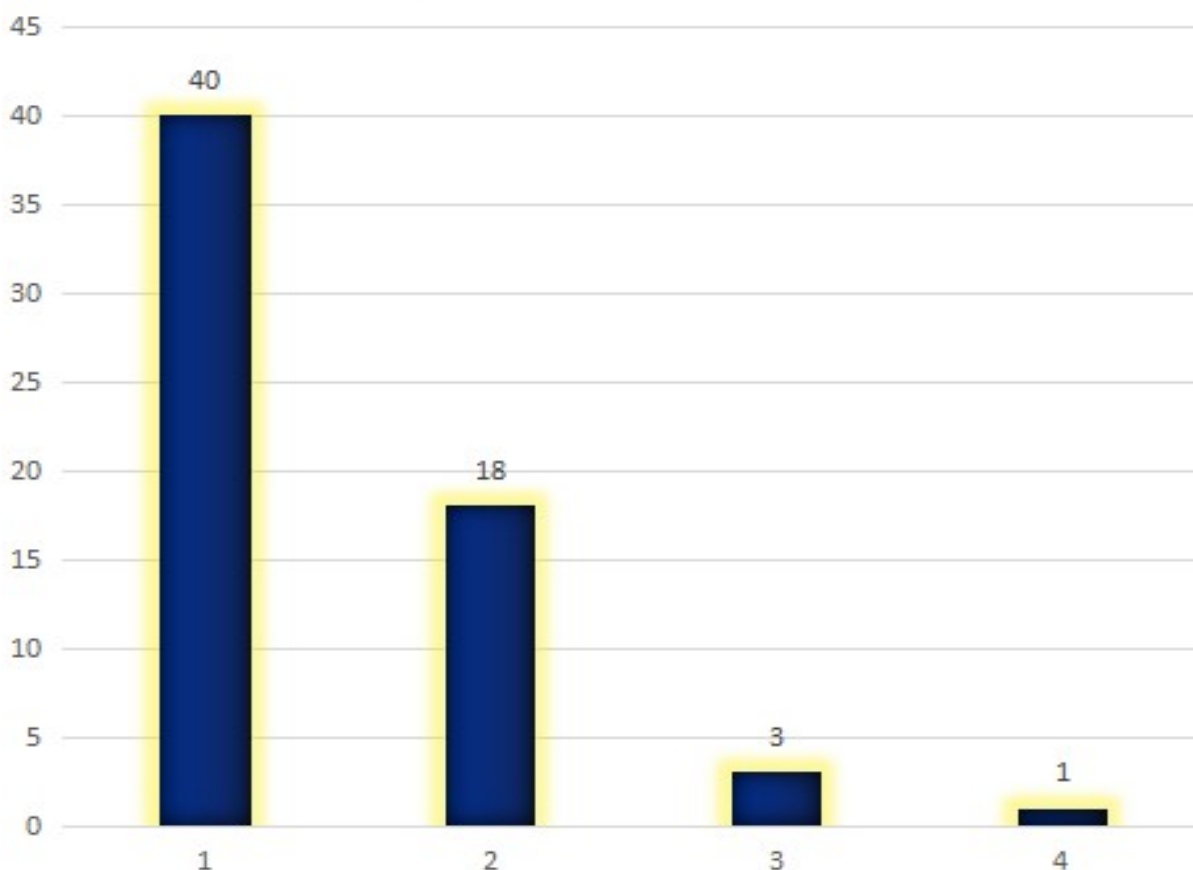
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 5 ilustra quanto a efetividade do quesito de divulgação de quando os serviços serão executados no CIAPS. Assim, (23) crianças e adolescentes informam que é ótima a divulgação dos serviços que serão executados com antecedência. (22) crianças e adolescentes consideram Bom, (5) crianças e adolescentes consideram Regular e (11) consideram Ruim. Diante da análise, observa-se que as equipes/servidores são comprometidos com o trabalho executado no CIAPS, na perspectiva de cumprir e atender com qualidade às crianças e adolescentes cadastradas.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

Gráfico 6. Representa se as crianças e adolescentes recebe pronto atendimento dos funcionários do CIAPS



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

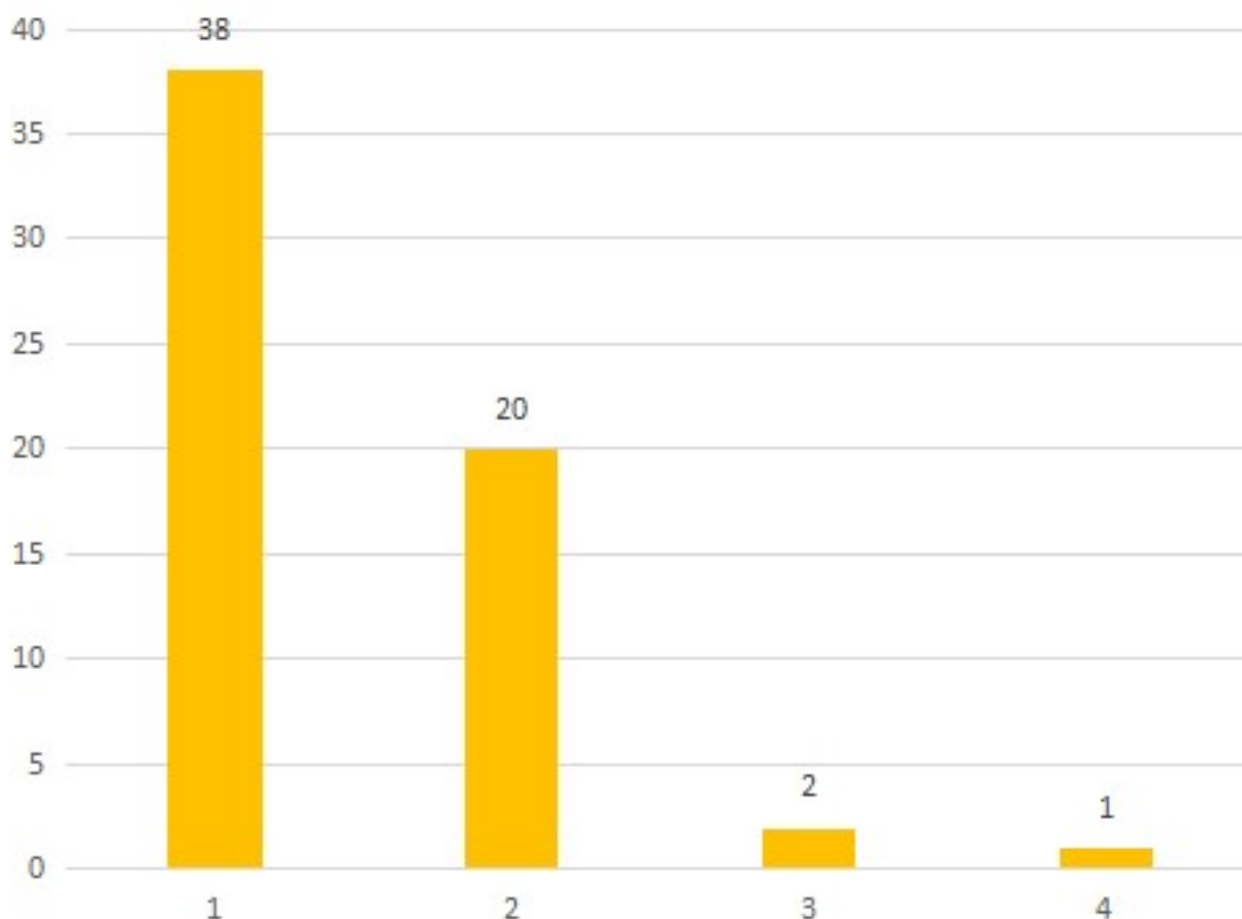
O gráfico 6 representa quanto a efetividade do atendimento imediato prestado pelos servidores do CIAPS. No total de (61) entrevistados, (40) crianças e adolescentes informam que é Ótimo e imediato o atendimento prestado pelos servidores. Já (18) crianças e adolescentes consideram Bom, (3) consideram regular e (1) consideram Ruim. Isto demonstra, o cuidado, o respeito em garantir o direito integral da criança e adolescente por meio do atendimento prestado.



# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

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



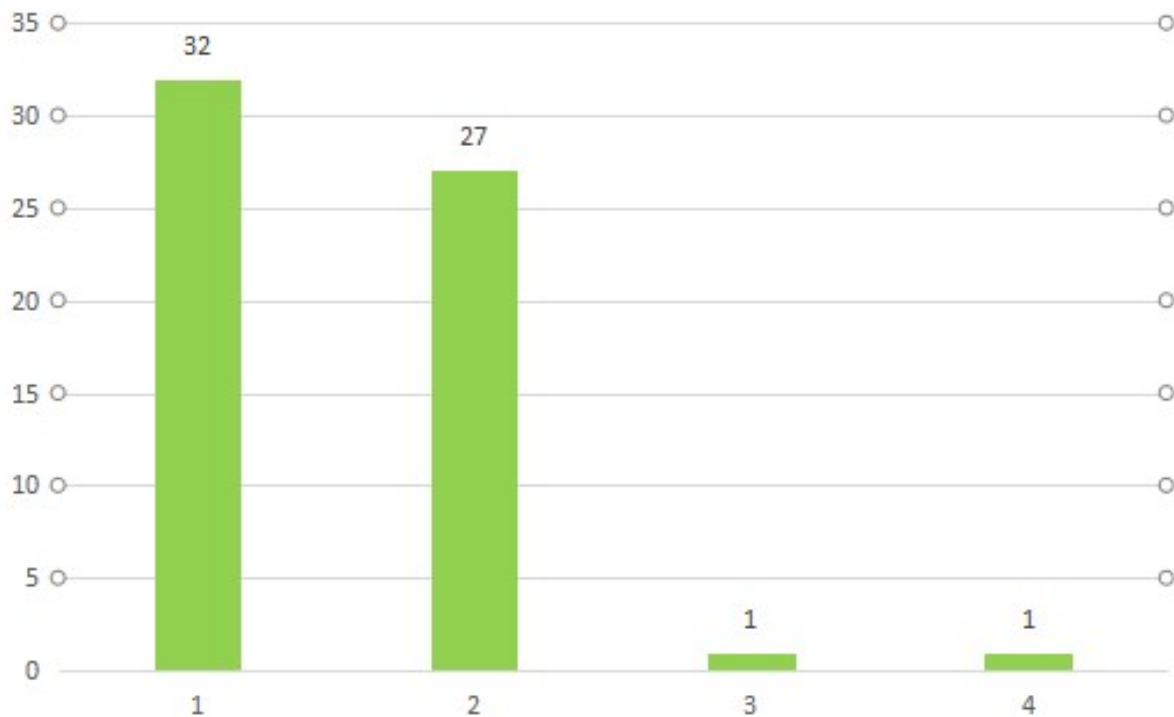
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 7 ilustra quanto ao comportamento dos servidores, e se estes transmitem confiança na execução de suas funções. Assim, (38) crianças e adolescentes consideram Ótimo e que os servidores transmitem confiança, (20) crianças e adolescentes consideram Bom, (2) crianças e adolescentes consideram Regular e (1) consideram Ruim. É possível observar que este fato se dá porque as crianças e adolescentes atendidas diariamente encontram-se em situação de vulnerabilidade social e econômica, logo, a atenção humanizada para com este público, transmite confiança.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 8. Ilustra o conhecimento suficiente dos servidores do CIAPS para responder às dúvidas**



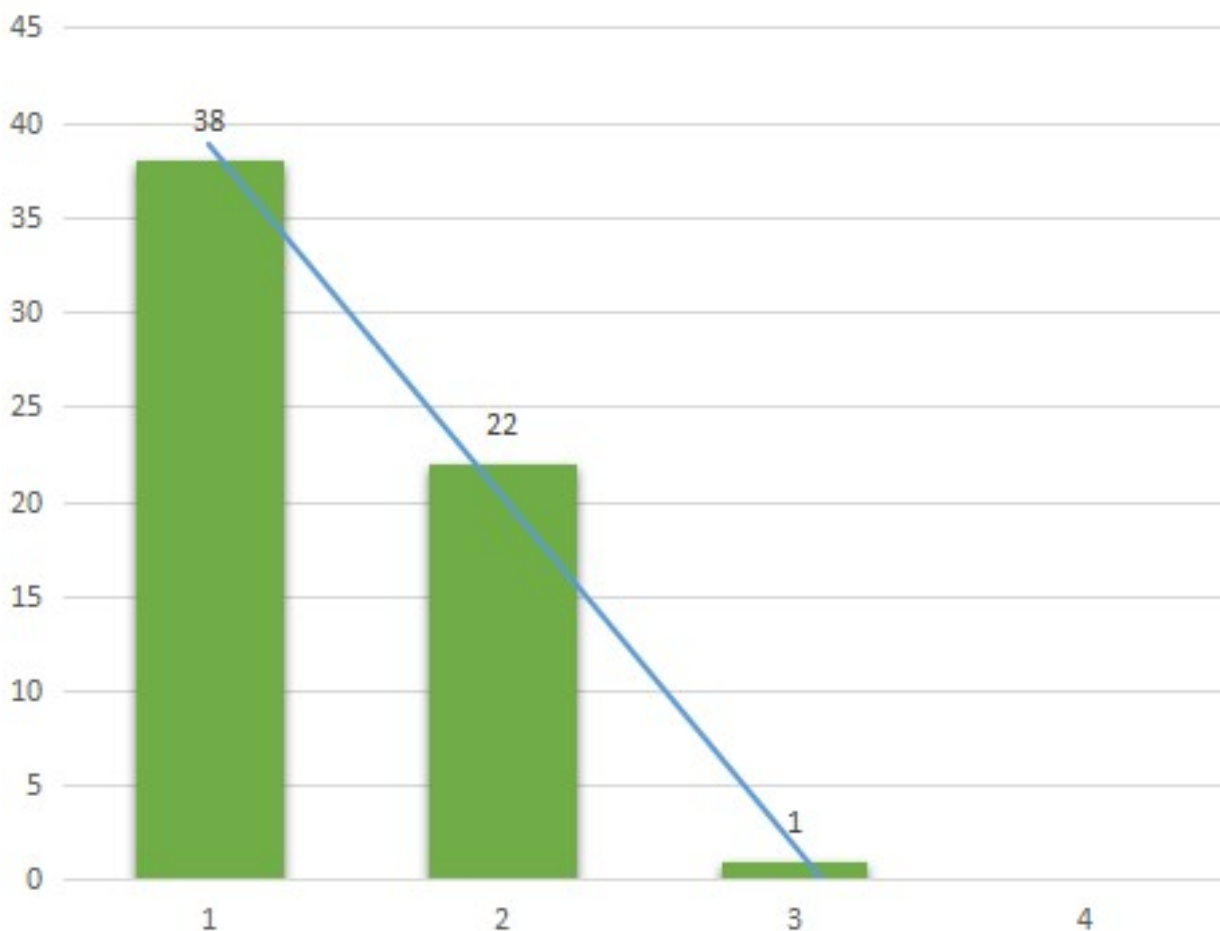
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 8 ilustra quanto ao conhecimento dos servidores, e se estes respondem as dúvidas na execução de suas funções. Assim, (32) crianças e adolescentes consideram como Ótimo o conhecimento dos servidores e realmente estes tiram as dúvidas, (27) crianças e adolescentes consideram Bom, (1) considera Regular e (1) considera Ruim. É possível observar que este fato se dá porque as crianças atendidas diariamente encontram-se em situação de vulnerabilidade social e econômica, além das multifacetadas do seu cotidiano de aprendizado e vivência familiar, logo, as dúvidas trazidas pelo público atendido são respondidas.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 9. Representa se os servidores do CIAPS dão atenção pessoal aos usuários dos serviços**



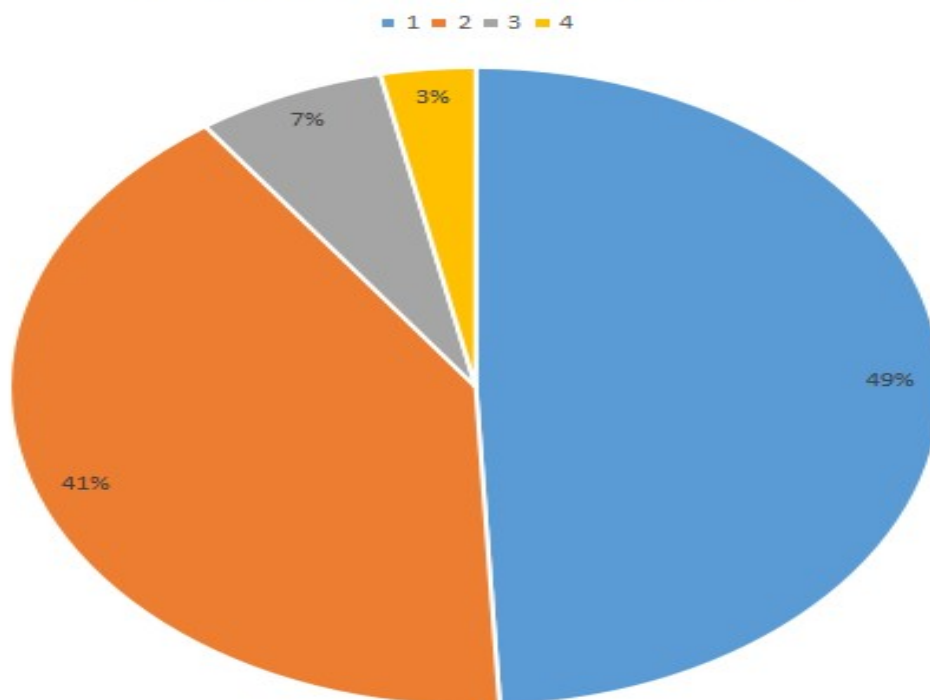
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 9 representa a atenção pessoal dada pelos servidores do CIAPS, na execução de suas funções. Assim, (38) crianças e adolescentes classificam como Ótimo a atenção prestada pelos servidores, (22) crianças e adolescentes consideram Bom e (1) consideram Regular. Desta forma, observa-se que os servidores possuem um olhar e atenção, garantindo o direito integral da criança e adolescente atendidas no CIAPS.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 10. Representa se os servidores do CIAPS reconhecem as necessidades dos usuários**

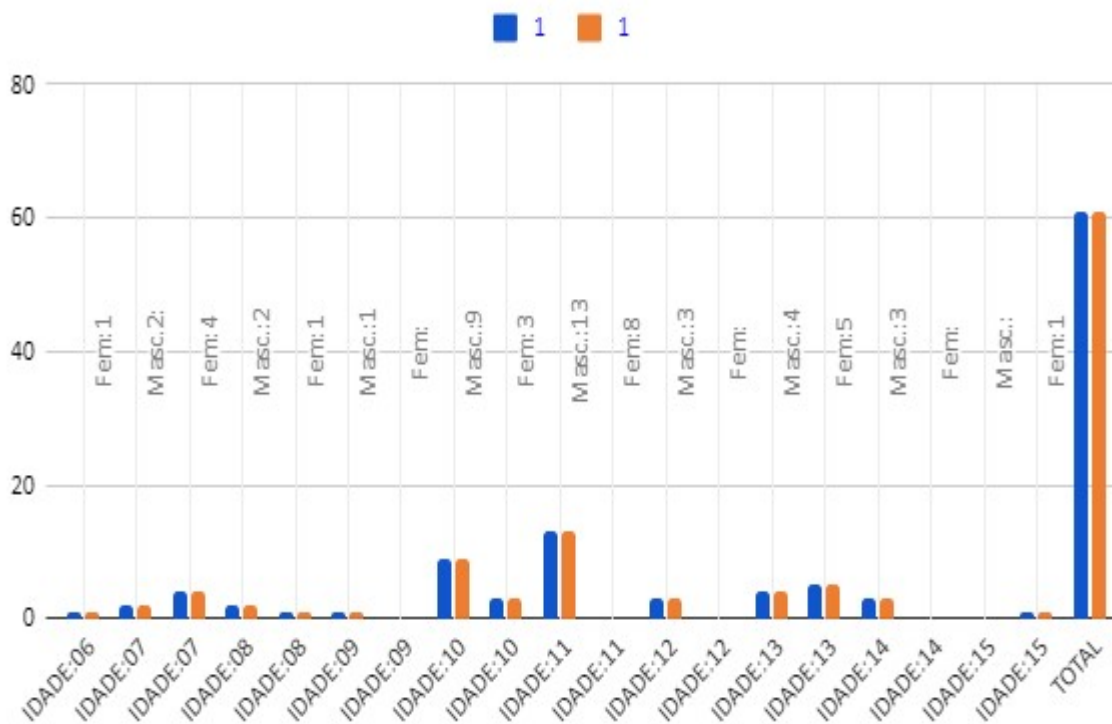


**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico 10 representa o reconhecimento dos servidores do CIAPS quanto a necessidade das crianças e adolescentes atendidos pelos serviços. Conforme resultado, (49%) crianças e adolescentes entrevistadas, consideram como Ótimo, os servidores reconhecem a necessidade dos usuários dos serviços, (41%) crianças e adolescentes consideram Bom, (7%) consideram Regular e (3%) consideram Ruim. É possível observar que o maior percentual, representada pelas crianças e adolescentes atendidas diariamente no CIAPS, encontra-se em situação de vulnerabilidade socioeconômica, e diante das demandas apresentadas por estes, faz com que a equipe reconheça as necessidades dos mesmos.

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023



**Gráfico 11. Representa a Faixa Etária e Sexo dos usuários dos serviços**

Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

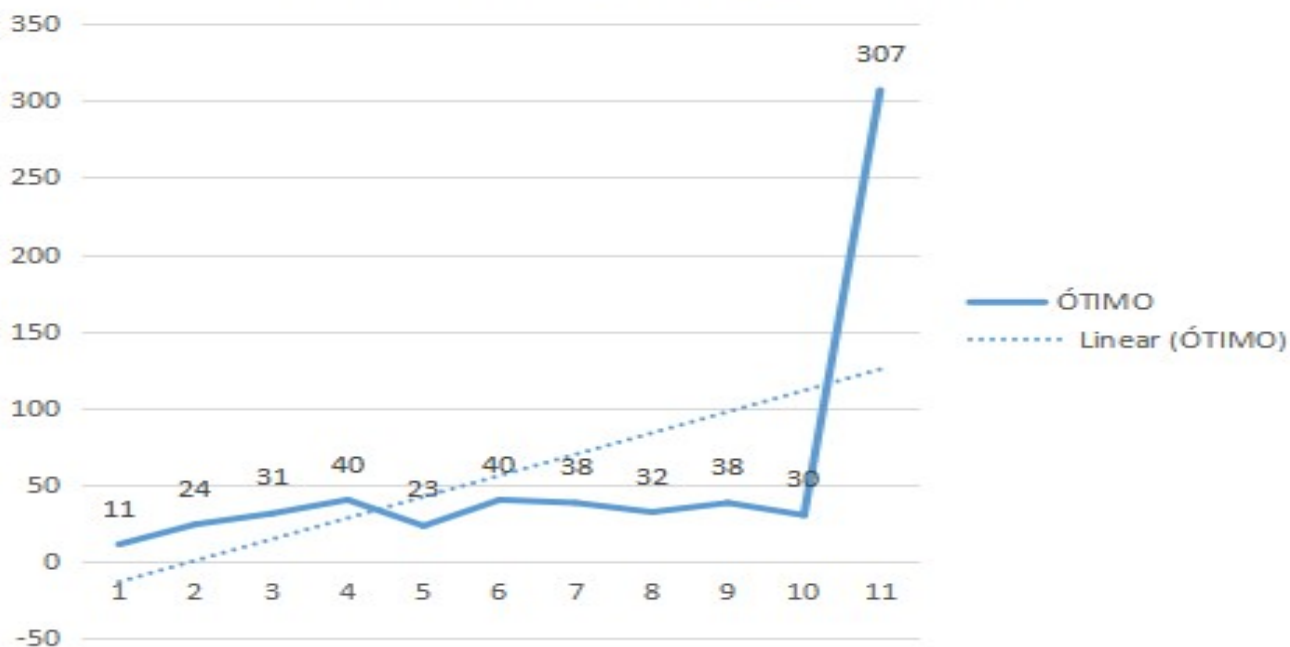
Os gráficos representam respectivamente o Nível de Satisfação dos usuários dos serviços, atendidos pelo Centro Integrado de Ações Pedagógico e Social Luiz Zanchim - CIAPS

Nível de Satisfação: Ótimo - Bom - Regular - Ruim

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

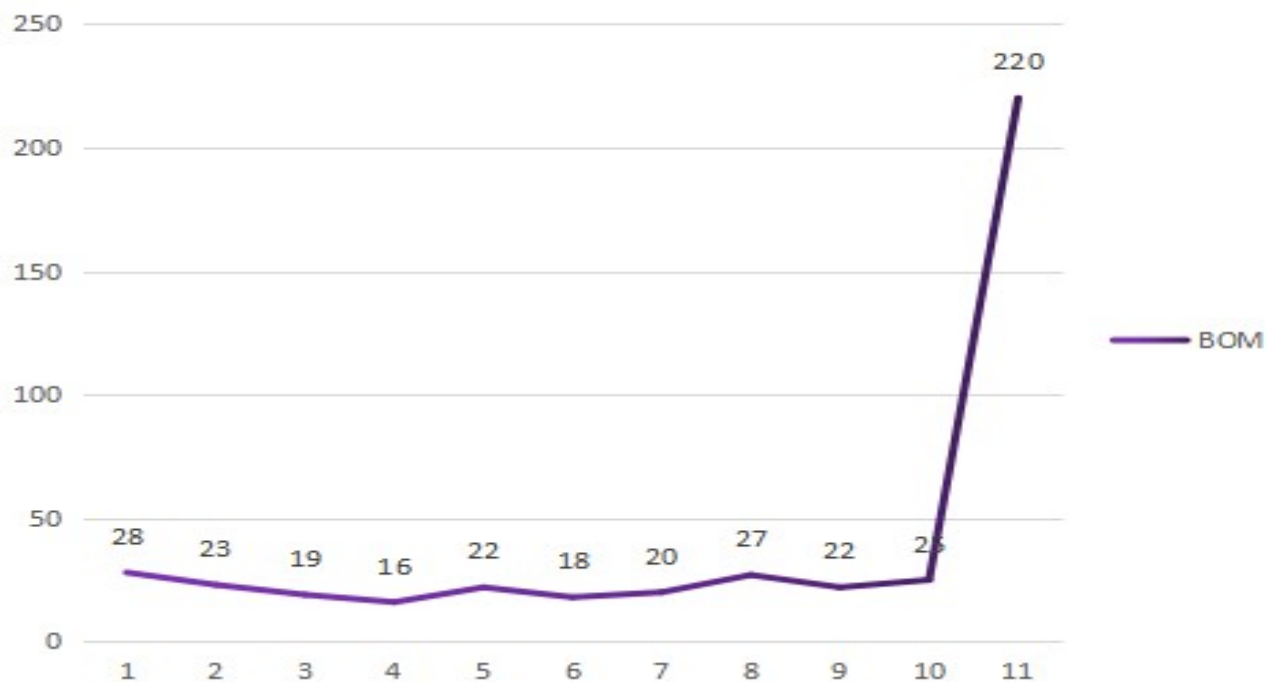
Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 11. Nível de Satisfação - ÓTIMO**



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

**Gráfico 12. Nível de Satisfação - BOM**

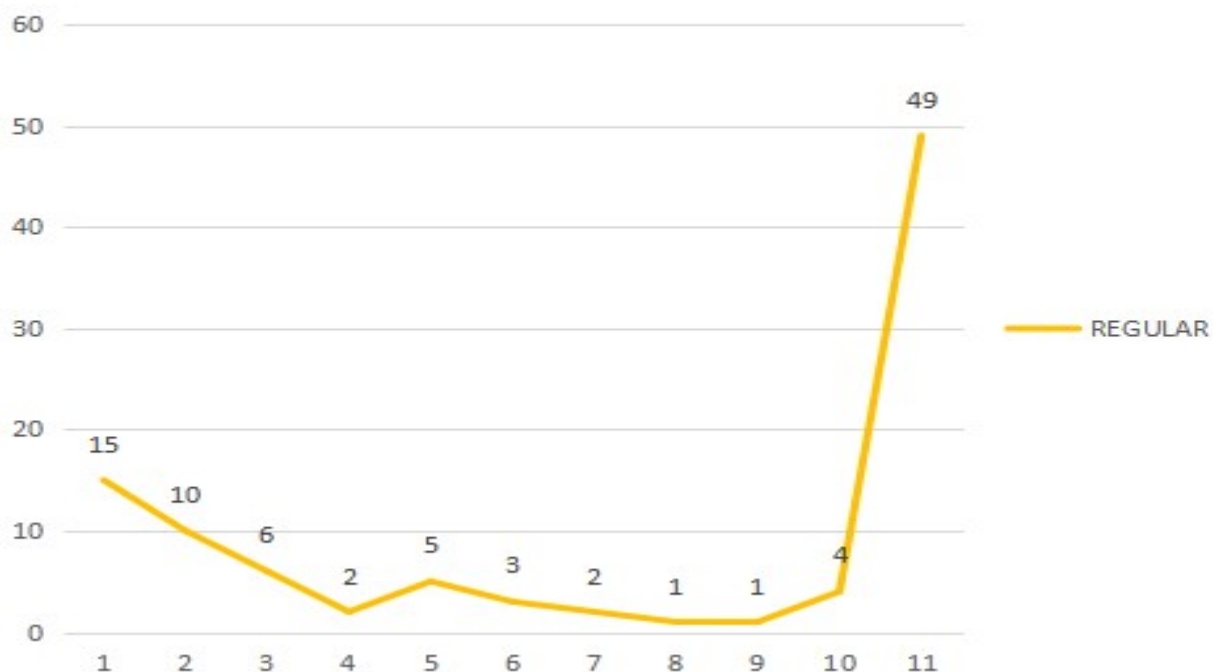


Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

# CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS

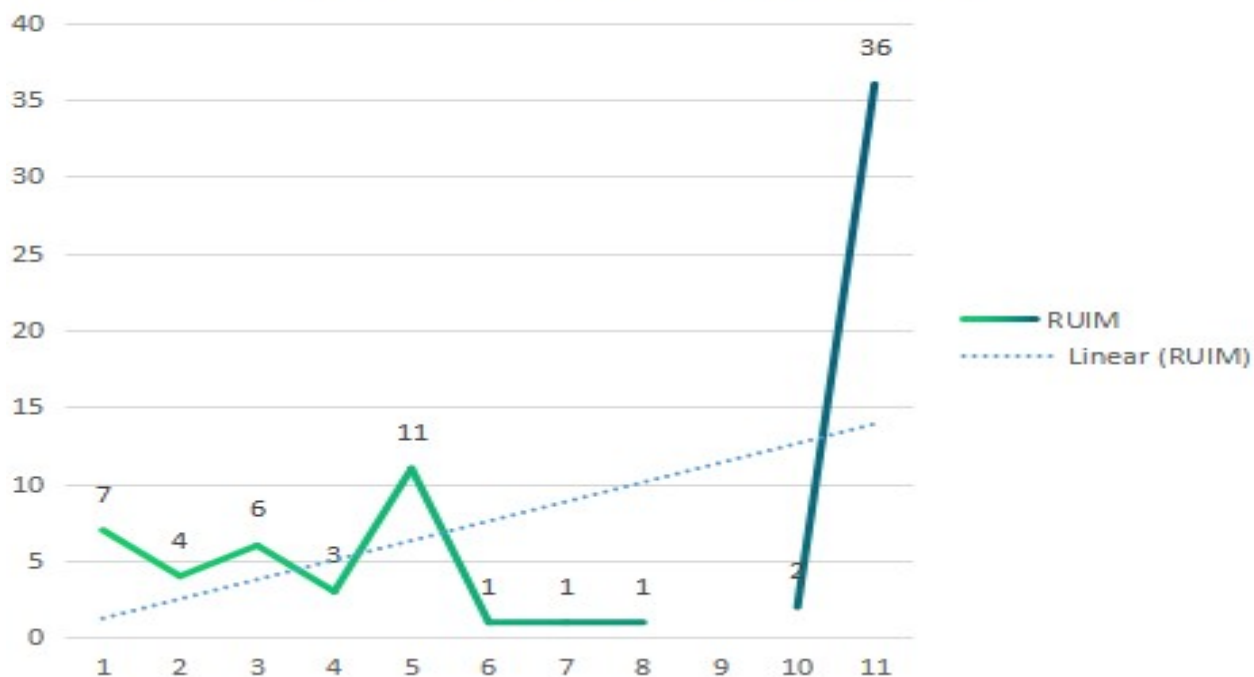
Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

**Gráfico 13. Nível de Satisfação - REGULAR**



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

**Gráfico 14. Nível de Satisfação - RUIM**



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

# **CENTRO INTEGRADO DE AÇÕES PEDAGÓGICO E SOCIAL LUIZ ZANCHIM - CIAPS**

Pesquisa de Satisfação  
AGOSTO/2023

## **Considerações finais**

Com base na pesquisa de satisfação realizada, 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, o quantitativo foi considerado 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, garantia de direitos Integral, Social, Educacional e os vínculos afetivos e de referência dos usuários com a equipe do Centro Integrado de Ações Pedagógico e Social Luiz Zanchim (CIAPS).

## **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.