

# **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023



## **Pesquisa de Satisfação**

**Sarandi/PR**

**2023**

**CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023



**ÓTIMO**



**BOM**



**REGULAR**



**RUIM**

# **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

**Análise de Satisfação da Pesquisa das famílias, pessoas em atendimento e acompanhamento pelo Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) e Serviço de Efetivação de Medidas Socioeducativas (SEMS) que participam do grupo e pessoas que por meio de demanda espontânea procuram os serviços do CREAS (Território Sul).**

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

## **Introdução**

A Pesquisa de Satisfação é um instrumento que permite mensurar e avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos serviços socioassistenciais, 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.

### **Publico Alvo:**

No mês de novembro, essa pesquisa foi realizada com os serviços do CREAS. Sua sede está localizada no Bairro Santa Tereza, Zona Sul de Sarandi, e os atendimentos presenciais são realizados de segunda à sexta -feira.

O CREAS desenvolve três serviços, sendo eles: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), Serviço Especializado em

# **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Abordagem Social (SEAS) e Serviço de Efetivação de Medidas Socioeducativas (SEMS).

O Serviço da Proteção Social Especial de Média Complexidade é um Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Deve garantir atendimento imediato e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e restaurar o direito. (BRASIL, RESOLUÇÃO Nº. 109/2009).

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI, é um Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços

# **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Deve garantir atendimento imediato e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e restaurar o direito. O público alvo são famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:

- ✧ Violência física, psicológica e negligência;
- ✧ Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- ✧ Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- ✧ Tráfico de pessoas;
- ✧ Situação de rua e mendicância;
- ✧ Abandono;
- ✧ Vivência de trabalho infantil;
- ✧ Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- ✧ Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam

# **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;

- ✧ Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos. (BRASIL, RESOLUÇÃO Nº. 109/2009)

O Serviço de Efetivação de Medidas Socioeducativas a Adolescente em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços a Comunidade (PSC). Este serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a resignificação de valores na vida pessoal e social dos (as) adolescentes e jovens. Para a oferta do serviço faz-se necessário a observância da responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida.

No acompanhamento da medida de Prestação de Serviços à Comunidade o serviço deverá identificar no

# **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

município os locais para a prestação de serviços, a exemplo de: entidades sociais, programas comunitários, hospitais, escolas e outros serviços governamentais. A prestação dos serviços deverá se configurar em tarefas gratuitas e de interesse geral, com jornada máxima de oito horas semanais, sem prejuízo da escola ou do trabalho, no caso de adolescentes maiores de 16 anos ou na condição de aprendiz a partir dos 14 anos. A inserção do (a) adolescente em qualquer dessas alternativas deve ser compatível com suas aptidões e favorecedora de seu desenvolvimento pessoal e social. Público Alvo: Adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, ou jovens de 18 a 21 anos, em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, aplicada pela Justiça da Infância e da Juventude ou, na ausência desta, pela Vara Civil correspondente e suas famílias. (BRASIL, RESOLUÇÃO Nº. 109/2009).

O Serviço Especializado em Abordagem Social, é um Serviço ofertado de forma continuada e programada com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de



# **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras. Deverão ser consideradas praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, trens, metrô e outros. O Serviço deve buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos. Público alvo: Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos (as) e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.(BRASIL, RESOLUÇÃO N°. 109/2009)

## **Metodologia**

A pesquisa de satisfação do público atendido é essencial, é por meio dela que o CREAS 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 juntamente com a equipe de Gestão.

# **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

A pesquisa de Satisfação foi desenvolvida no mês de junho do ano de 2023, com o público atendido no CREAS. 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.

Já a definição Regular, refere-se aos serviços prestados pelo CREAS, se este serviço proporciona um atendimento constante e permanente, se está de acordo, ou não com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistencial - Resolução N<sup>o</sup>. 109 de 11 de novembro de 2009. (BRASIL, RESOLUÇÃO N<sup>o</sup>. 109/2009)

A definição Ruim, corresponde a má qualidade dos serviços prestados pelo CREAS. 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 ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

A pesquisa realizada é de caráter quantitativo e qualitativo, foi utilizado um questionário estruturado, contendo 10 perguntas objetivas, contendo idade, gênero feminino e masculino, 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 59 famílias ou pessoas do gênero feminino e masculino, com faixa etária entre 13 anos à 76 anos de idade.

**CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

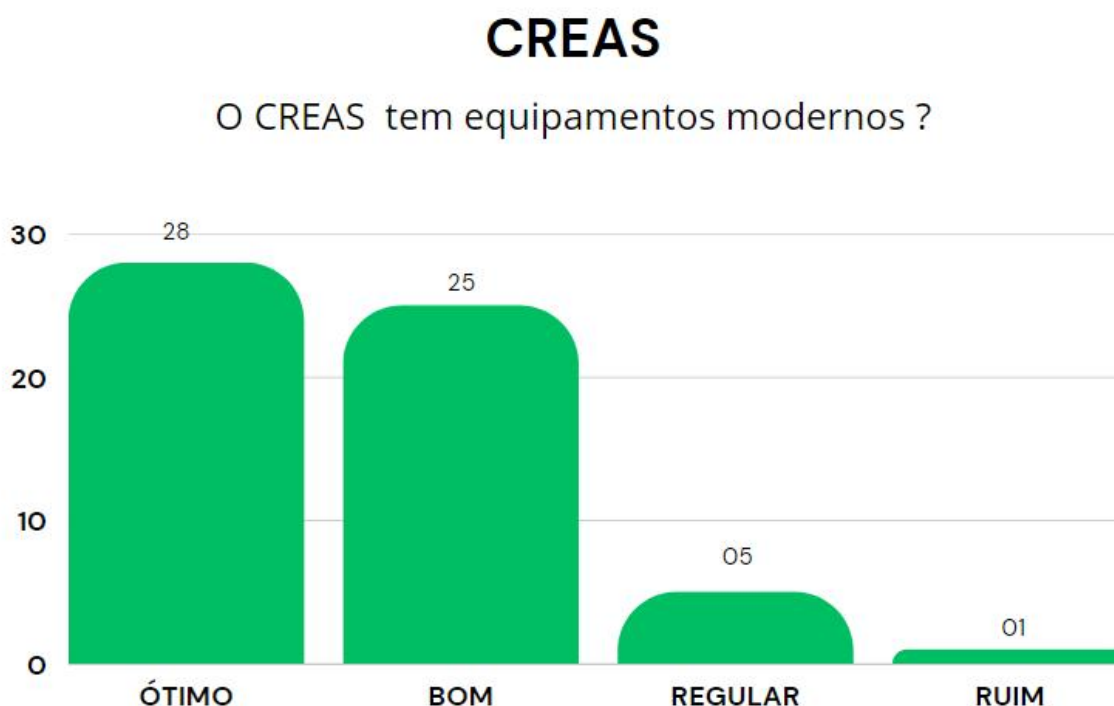
Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

**Resultados da  
Pesquisa de Satisfação**

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 1. Representa os equipamentos modernos existentes nos serviços do CREAS



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

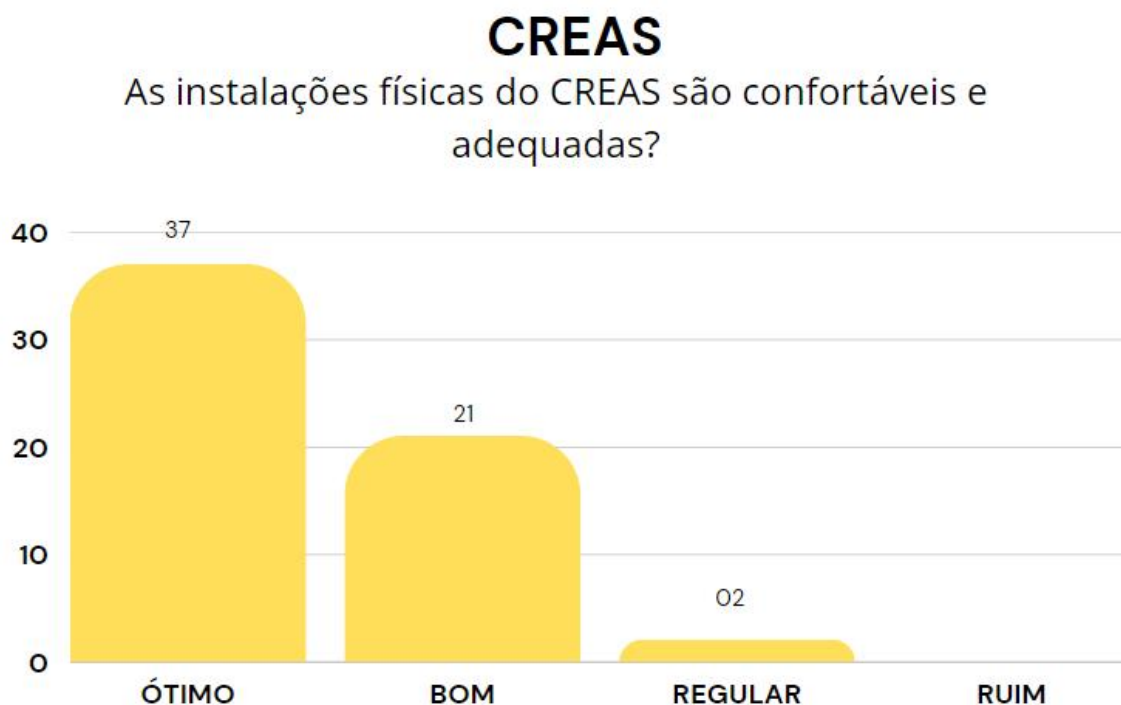
O gráfico representa a satisfação das famílias/pessoas atendidas ou acompanhadas pelo CREAS nos serviços PAEFI, SEMS e SEAS, referente aos equipamentos modernos nos respectivos serviços. Do total de (59) famílias/pessoas entrevistadas, (28) famílias consideram ótimo e informam que os equipamentos são modernos. Assim, (25) consideram Bom, porém (05) famílias consideram Regular e (01) consideram Ruim. Diante da pesquisa realizada e os dados apresentados no gráfico supracitado, é

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

possível identificar que os equipamentos modernos são ótimos para o devido atendimento ao público.

Gráfico 2. Representa as instalações físicas do CREAS - são confortáveis e adequadas



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico representa as instalações físicas do CREAS se estas são confortáveis e adequadas para o atendimento ao público específico. Do total de (59) entrevistados, (37) famílias/pessoas informaram que as instalações físicas são Ótimas, confortáveis e adequadas para o atendimento, (21) famílias consideram Bom, (02) famílias consideram

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

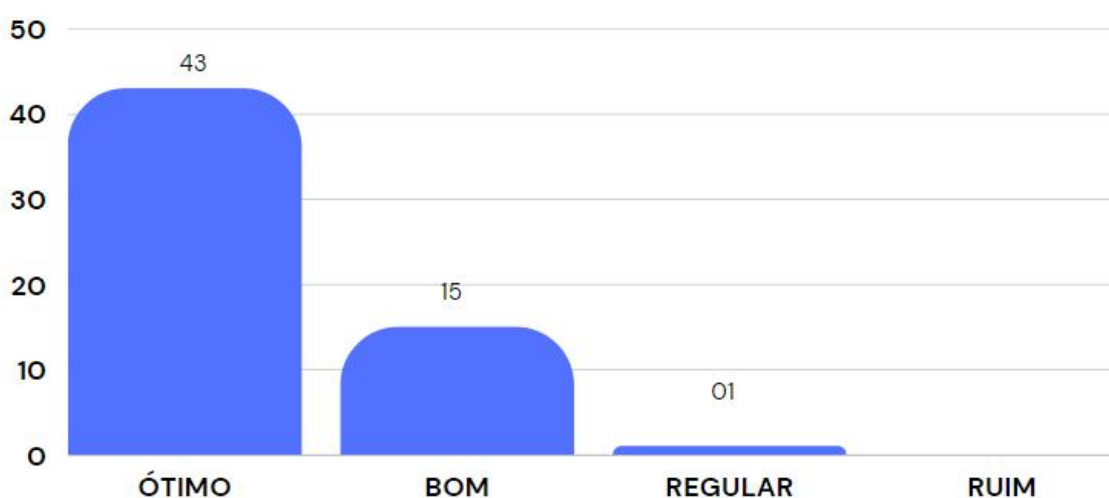
Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Regular. Assim, é possível identificar que os equipamentos possuem qualidade relevante para o devido atendimento ao público.

Gráfico 3. Ilustra quando os serviços serão executados no CREAS

## CREAS

O CREAS informa exatamente quando os serviços serão executados?



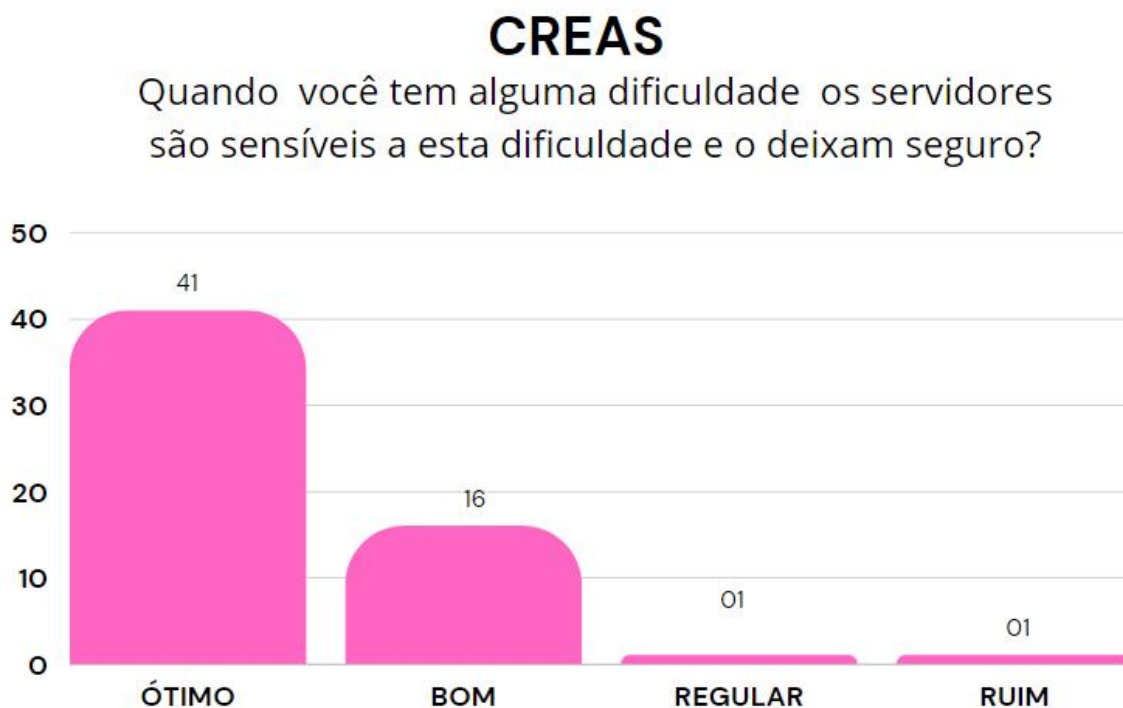
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico ilustra quanto a efetividade do quesito de divulgação de quando os serviços serão executados no CREAS. Assim, (43) famílias entrevistadas informaram que é ótima a divulgação dos serviços que serão executados com antecedência, (15) famílias entrevistadas consideram Bom, (01) consideram Regular. Diante da análise, observa-se que as equipes/servidores são comprometidos com o trabalho executado no CREAS na perspectiva de cumprir e atender com qualidade o público dos serviços.

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 4. Representa as dificuldades, sensibilidade, segurança dos servidores do CREAS



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

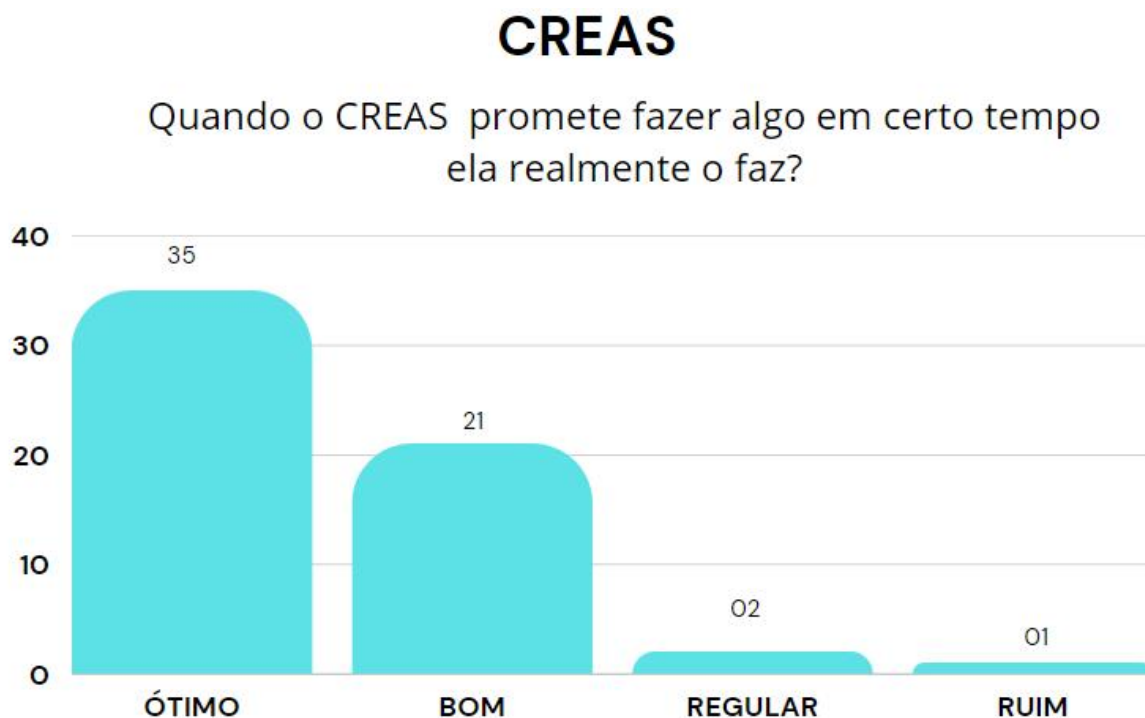
O gráfico representa o nível de dificuldade, sensibilidade e segurança dos servidores do CREAS para com o público atendido. Assim, (41) entrevistados disse que é Ótimo a sensibilidade da equipe, garantindo uma aproximação afetiva e segurança ao público atendido, já (16) entrevistados consideram Bom, (01) consideram Regular e (01) Ruim. 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 violações de direitos apresentada e a importância de fortalecer o respeito e apoio com as pessoas formando assim um vínculo de confiança, respeito e responsabilidade.



# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 5. Representa fazer algo em certo tempo, realmente o faz



**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

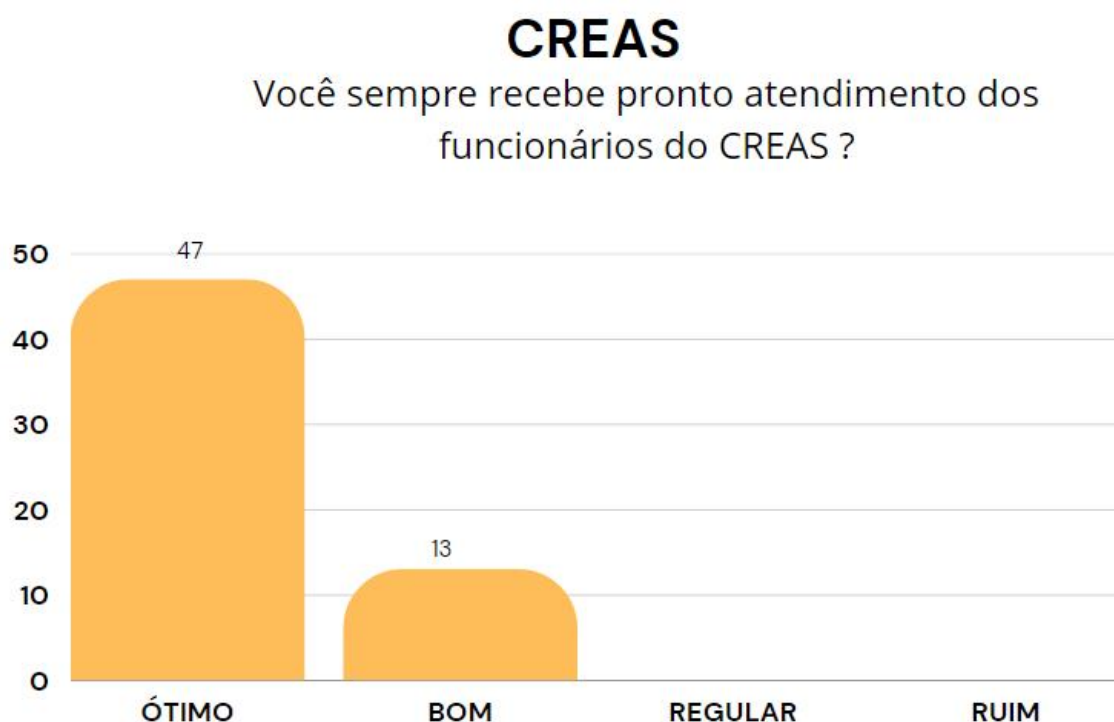
O gráfico representa o comprometimento do CREAS em fazer algo em tempo certo no atendimento para com o público. Assim, (35) entrevistados, consideram como ótimo, (21) consideram Bom, (02) consideram Regular e (01) consideram Ruim.

Portanto, (35) 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 CREAS.

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 6. Representa a efetividade do atendimento imediato prestado pelos servidores do CREAS



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico representa a efetividade do atendimento imediato prestado pelos servidores do CREAS. (47) famílias entrevistadas informam que são Ótimo, (13) famílias informam que é Bom o atendimento imediato prestado pelos servidores. Isto demonstra o atendimento imediato pelos servidores, diante das demandas de violação de direitos apresentada pelo público atendido, a fim de minimizar de forma imediata as violações de direitos em suas diversas demandas diante do atendimento social realizado no CREAS.

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 7. Representa quanto ao comportamento dos servidores, e se estes transmitem confiança na execução de suas funções.



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico representa quanto ao comportamento dos servidores, e se estes transmitem confiança na execução de suas funções. Assim, (43) famílias entrevistadas consideram Ótimo e que os servidores transmitem confiança, (14) consideram Bom. É possível observar que este fato se dá porque o público atendido diariamente que se encontra em diversas situação de violação de direitos, logo, a atenção e o atendimento humanizado, com respeito para com este público, transmite confiança.

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 8. Representa quanto ao conhecimento dos servidores, e se estes respondem as dúvidas na execução de suas funções



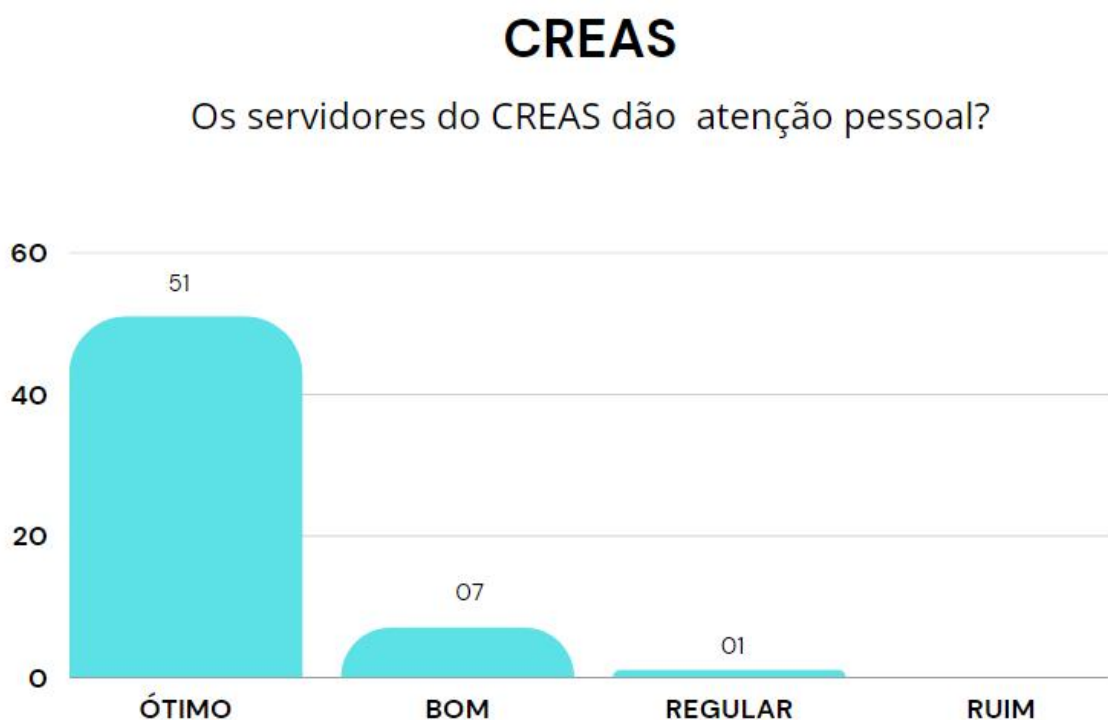
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico representa quanto ao conhecimento dos servidores, e se estes respondem as dúvidas na execução de suas funções. Assim, (44) 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 eliminar as dúvidas, e dar resolução aos problemas, buscando garantir o direito do público atendido no CREAS.

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 9. ilustra a atenção pessoal dada pelos servidores do CREAS na execução de suas funções



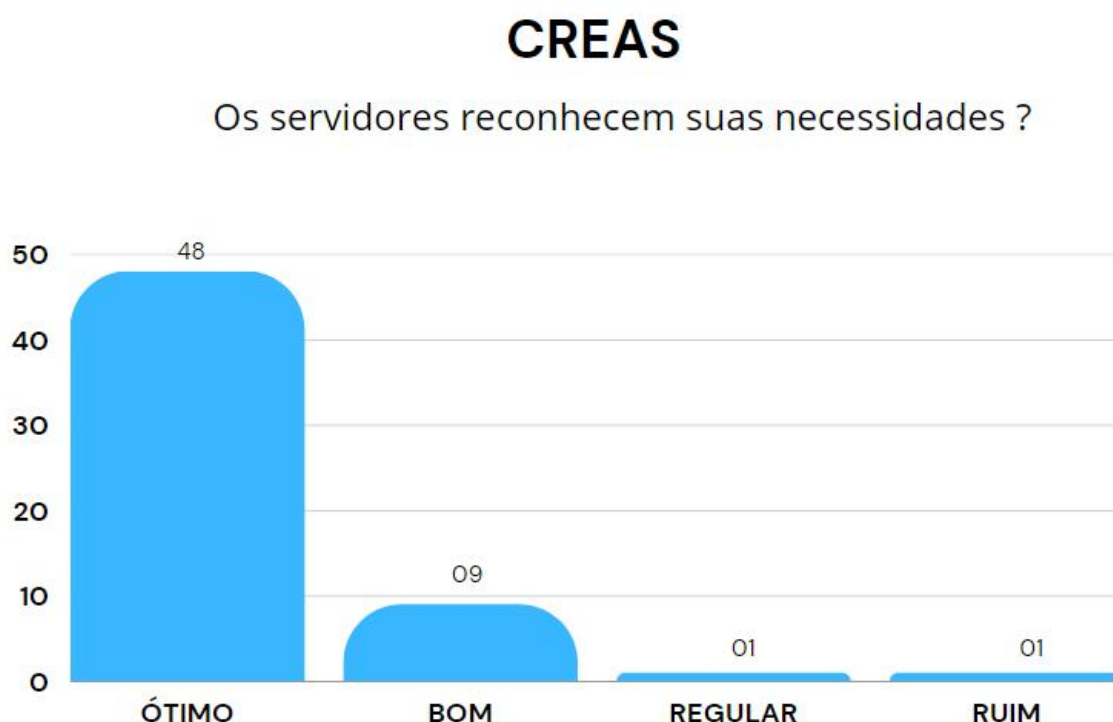
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico ilustra a atenção pessoal dada pelos servidores do CREAS, na execução de suas funções. Assim, (51) famílias entrevistadas classificam como Ótimo a atenção prestada pelos servidores, (07) famílias consideram Bom e (01) consideram Regular. Desta forma, observa-se que os servidores possuem uma atenção, garantindo o direito das famílias atendidas no CREAS. É possível identificar que os servidores são comprometidos, possuem atendimento humanizado diante das violações de direitos apresentadas pelas famílias.

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

O gráfico 10. Ilustra o reconhecimento dos servidores do CREAS quanto a necessidade apresentada pelas famílias



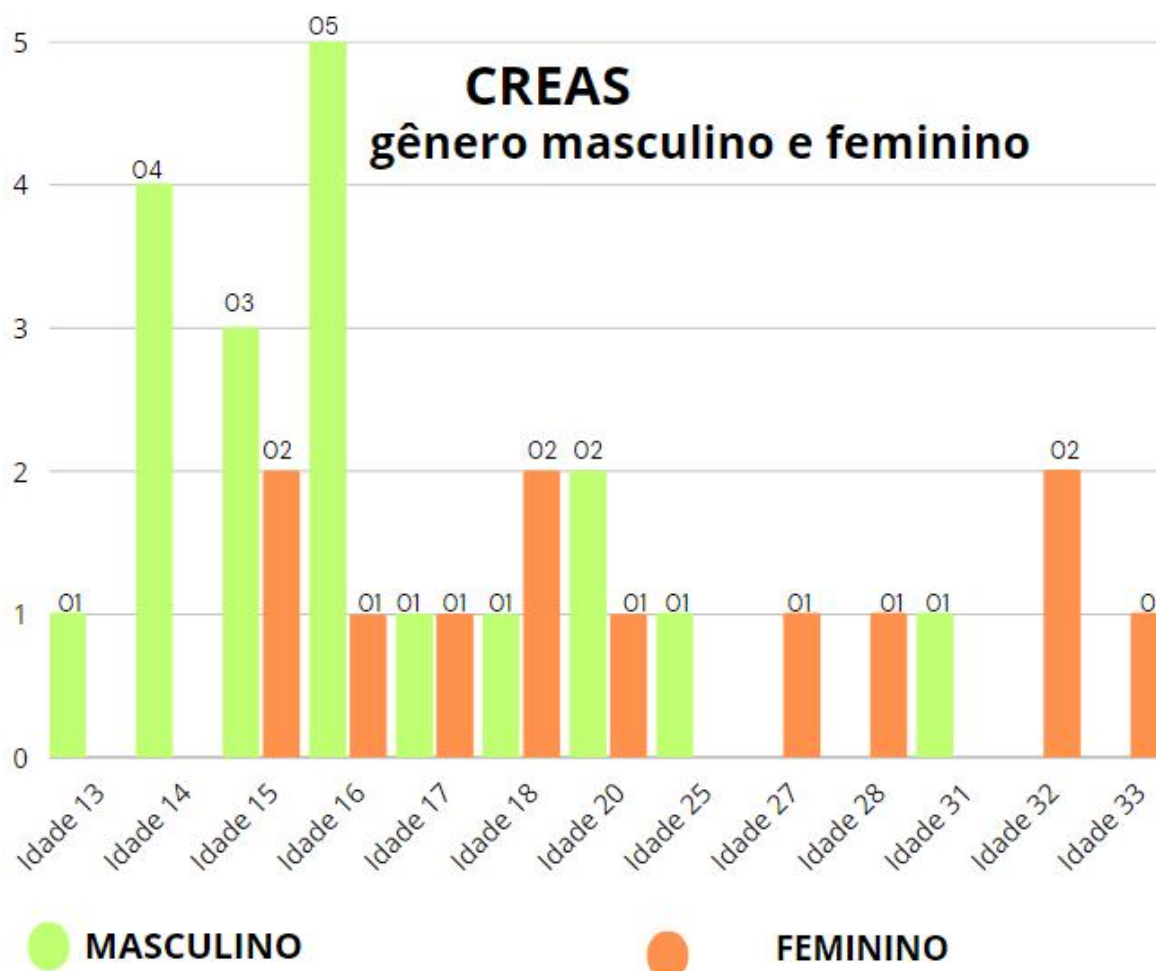
**Fonte:** Vigilância Socioassistencial (2023)

O gráfico ilustra o reconhecimento dos servidores do CREAS quanto a necessidade apresentada pelas famílias. Conforme resultado, (48) famílias entrevistadas, consideram como Ótimo, os servidores reconhecem a necessidade dos usuários dos serviços, (09) famílias consideram Bom, (01) consideram Regular e (01) Ruim. O maior número de entrevistados ao considerar que os funcionários reconhecem suas necessidades, mostra que os funcionários possuem vínculos com o público atendido e conhece o perfil pessoal e familiar deles.

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 11. Ilustra o gênero masculino e feminino das pessoas por faixa etária (13 à 33 anos de idade) que participaram da pesquisa de satisfação do CREAS.

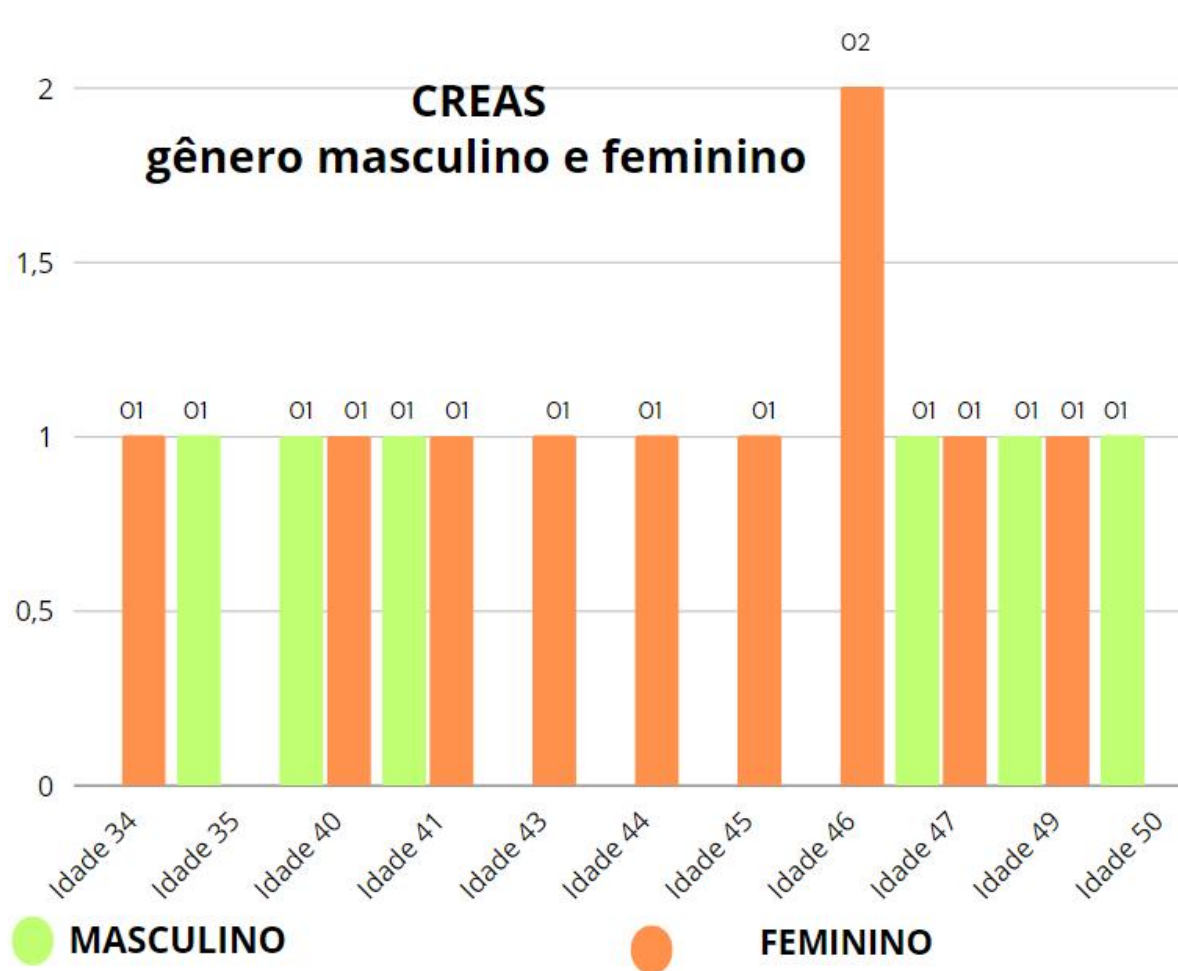


Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 12. Ilustra o gênero masculino e feminino das pessoas por faixa etária (34 à 50 anos de idade) que participaram da pesquisa de satisfação do CREAS.



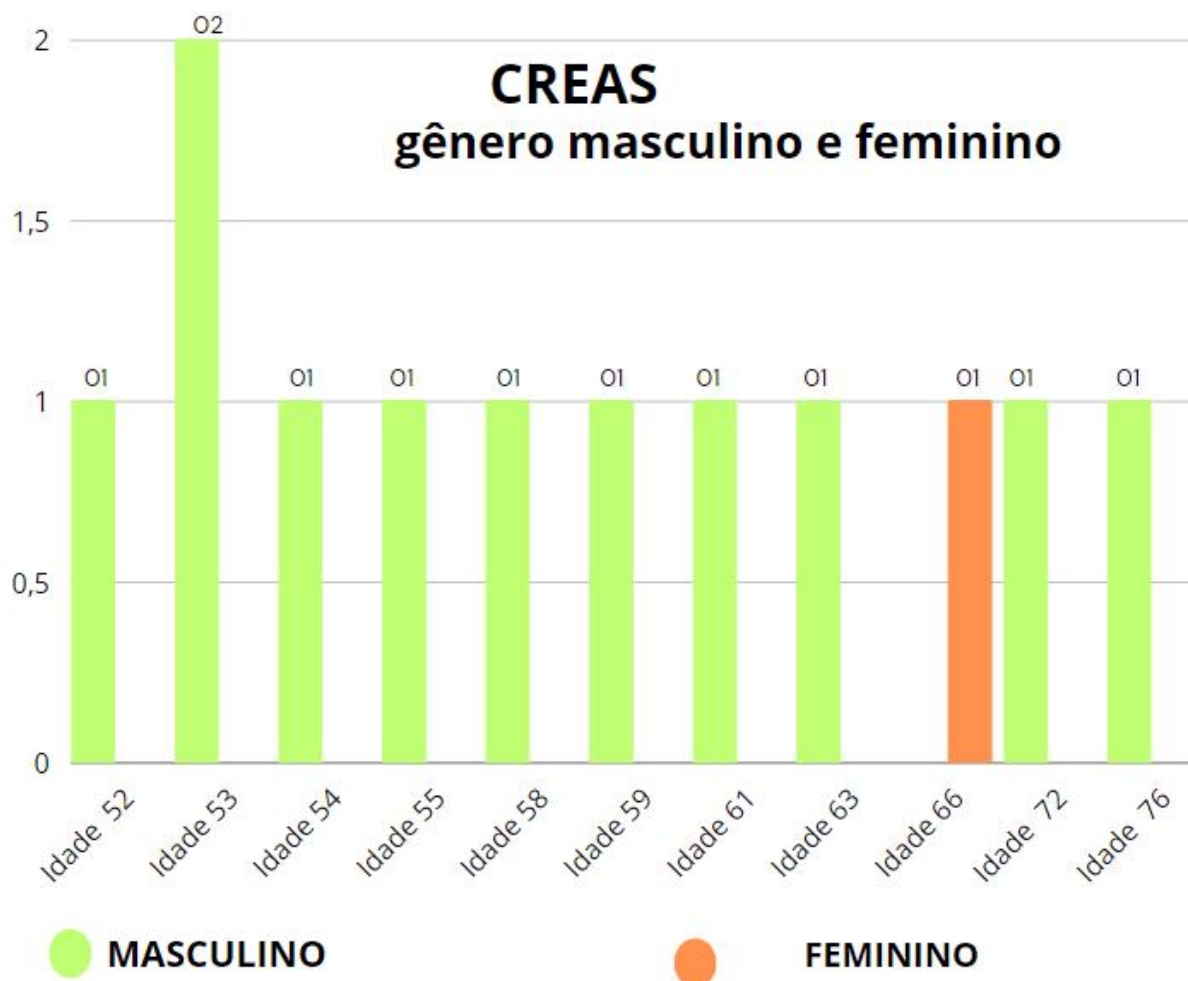
Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)



# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Gráfico 13. Ilustra o gênero masculino e feminino das pessoas por faixa etária (52 à 76 anos de idade) que participaram da pesquisa de satisfação do CREAS.



Fonte: Vigilância Socioassistencial (2023)

## Considerações finais

Com base na pesquisa de satisfação realizada no CREAS, às questões aplicadas na análise de satisfação de modo geral, mostrou em seus resultados, que os dados quantitativos foram em sua maioria satisfatórios.

# CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

Pesquisa de Satisfação  
NOVEMBRO/2023

Com relação aos equipamentos e estrutura física, a maioria das famílias entrevistadas consideram ÓTIMO, demonstrando satisfação pela estrutura no geral. Com relação ao atendimento em geral pelos serviços prestados no CREAS, informam que as equipes possui atendimento humanizado, transmite confiança, possui atenção e respeito as necessidades das pessoas atendidas.

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 as pessoas atendidas e acompanhadas pela Equipe do CREAS PAEFI, SEMS e SEAS.

## 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, Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistencial. Resolução Nº. 109 de 11 de novembro de 2009. Disponível em:  
[https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao\\_CNAS\\_N109\\_%202009.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf).

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