



*Boletim Informativo  
Nº 04/2024  
Tema: Pesquisa de satisfação  
dos usuários do CRAS.*

O Artigo 107 do Capítulo VII, da Seção II da NOB SUAS de 2012 estabelece que os Municípios poderão “(...) poderão, sem prejuízo de outras ações de avaliação que venham a ser desenvolvidas, instituir práticas participativas de avaliação da gestão e dos serviços da rede socioassistencial, envolvendo trabalhadores, usuários e instâncias de controle social.

Assim, o quarto boletim da Vigilância Socioassistencial traz informações sobre a Pesquisa de Satisfação de Usuários do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS de Colorado/PR.

A pesquisa foi realizada no CRAS em parceria com o setor de Vigilância Socioassistencial da Secretaria Municipal de Assistência, através de formulário de Pesquisa de Satisfação disponibilizado à unidade que, após ser preenchida pelo usuário, é depositada em na “Caixa de Pesquisa de Satisfação”.

A análise das informações da pesquisa realizada através do formulário permite avaliar aspectos objetivos e subjetivos, buscando-se conhecer a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados no CRAS, pois contemplou os seguintes questionamentos:

1. A avaliação do atendimento na recepção;
2. Avaliação do atendimento individual;
3. Avaliação da estrutura física da unidade;

4. Questionamento: “Os servidores reconhecem suas necessidades?”
5. Avaliação considerando se a necessidade do usuário foi atendida;
6. Questionamento: “O que você veio buscar nessa unidade?”
7. Campo em aberto para sugestões.

Segue abaixo o modelo do formulário:

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Avalie de 1 a 10 o atendimento realizado, sendo 1 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito

IDADE: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_

Como você avalia o atendimento recebido na RECEPÇÃO

Como você avalia o atendimento INDIVIDUAL

Avalie de 0 a 10 a estrutura física deste local

Os servidores reconhecem suas necessidades?

Avalie de 0 a 10 se o que você buscava foi atendido

O que você veio procurar nessa unidade?

<input type="checkbox"/> Benefício	<input type="checkbox"/> Documentos
<input type="checkbox"/> Grupo	<input type="checkbox"/> Curso ou Capacitação
<input type="checkbox"/> Informação	<input type="checkbox"/> Outros: _____

Sugestão: \_\_\_\_\_

---

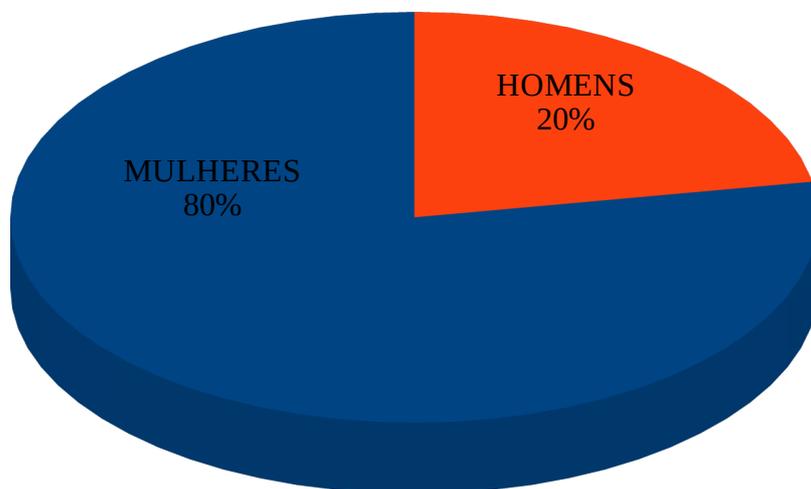
Caso queira deixar seu **NOME**, escreva aqui: \_\_\_\_\_

A pesquisa ocorreu no período de maio a agosto de 2024, e teve como público-alvo os usuários do CRAS com 18 anos ou mais que o visitaram nesse período. A quantidade total de pessoas que preencheram o formulário no período em que a pesquisa foi realizada foram nove (9) usuários, desse sete (7) são mulheres e dois (2) são homens.

## PERFIL DOS USUÁRIOS

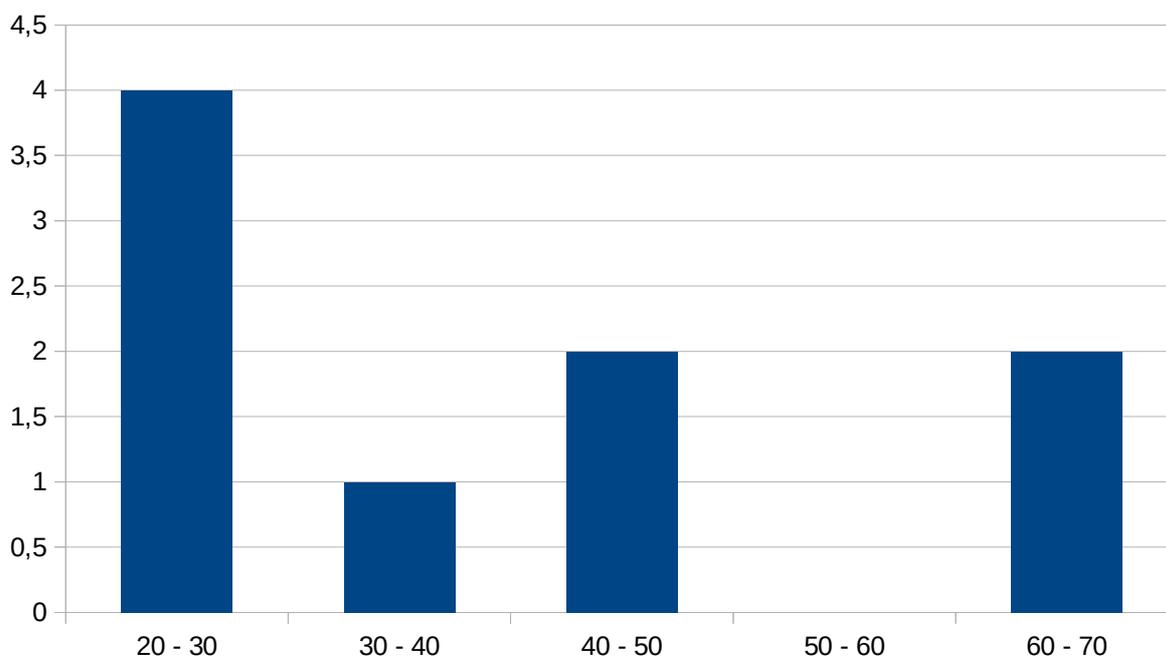
Na análise dessa amostra, os dados indicaram que a mulher é a que mais busca por atendimento no CRAS.

Gráfico 1 – Perfil



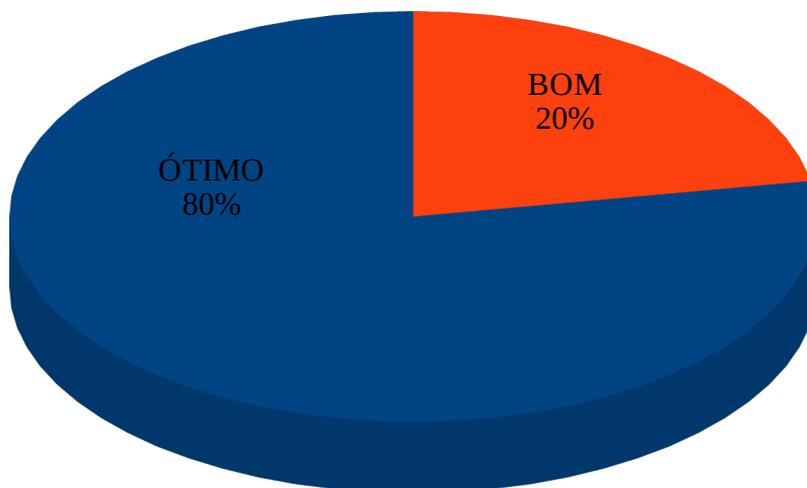
Em relação à faixa etária do público pesquisado, apresenta-se no gráfico abaixo a classificação de idades entre: 20 a 30 anos; 30 a 40 anos; 40 a 50 anos; 50 a 60 anos e 60 a 70 anos.

Gráfico 2 – Faixa etária



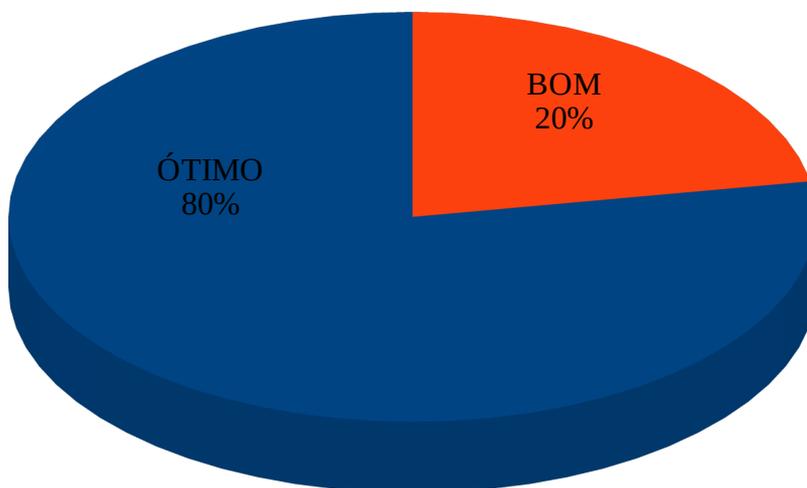
## DA AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

**Gráfico 3 – Avaliação do atendimento da recepção**



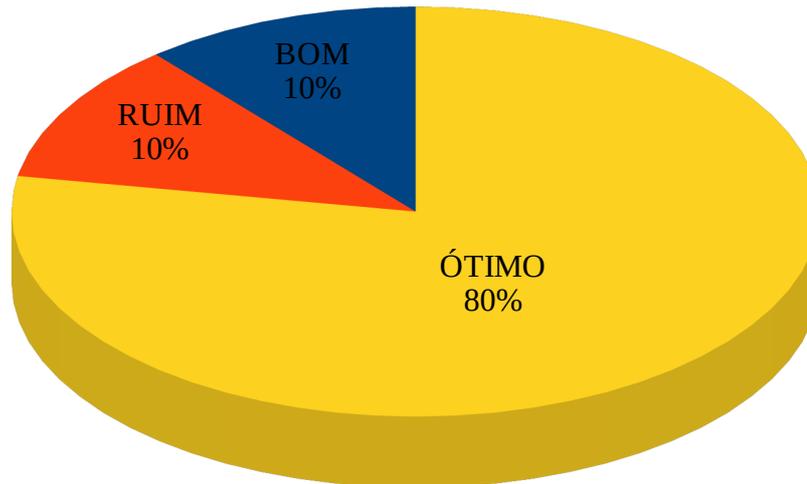
Verifica-se que 80% das pessoas avalia que na recepção do CRAS há um ótimo atendimento.

**Gráfico 4 – Avaliação do atendimento individual**



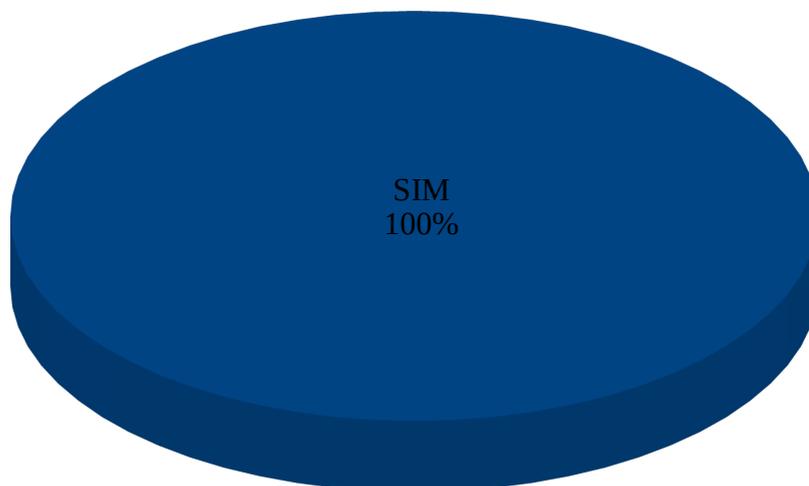
Verifica-se que 80% das pessoas avalia há um ótimo atendimento individualizado no CRAS.

**Gráfico 5 – Estrutura física do CRAS**



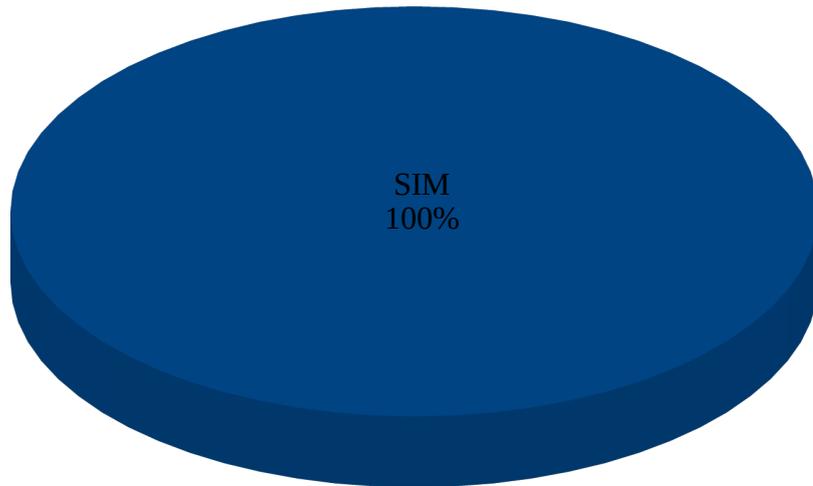
Verifica-se que 80% das pessoas avalia que a estrutura física do CRAS é ótima, que 10% avalia como uma boa estrutura e 10% avalia como ruim.

**Gráfico 6 – Servidores reconhecem suas necessidades**



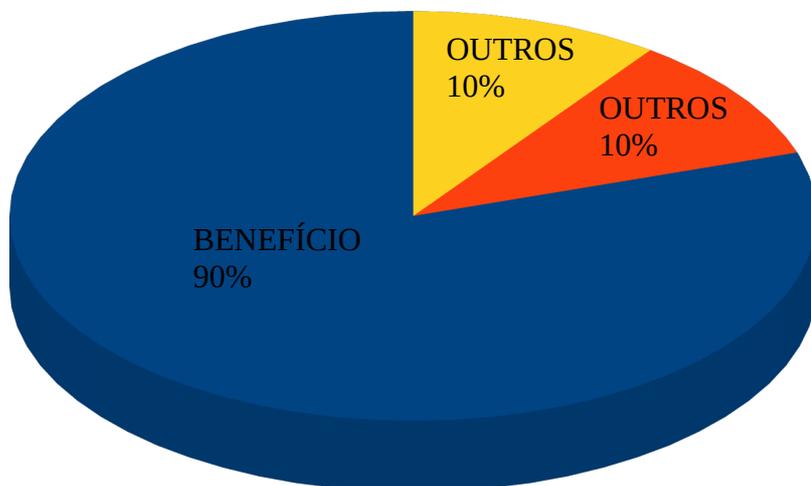
Todos os usuários do CRAS responderam que os servidores reconhecem suas necessidades.

**Gráfico 7 – Se a necessidade do usuário foi atendida**



Todos os usuários do CRAS responderam que os servidores reconhecem suas necessidades.

**Gráfico 8 – Qual atendimento o usuário buscou na unidade**



Dos 90% das pessoas que solicitaram algum tipo de benefício, houve uma pessoa que solicitou informações.

Referências:

BRASIL, Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social-NOB-SUAS/Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília: MDS,2012.

**Expediente**

**Colorado, 20 de setembro de 2024**

**Responsáveis pela elaboração do Boletim**

**Tailise Nunes de Almeida Zirondi**  
**Técnica da Vigilância Socioassistencial**

**Identificação:**

**Marcos José Consalter de Mello**  
Prefeito Municipal

**Edinilse Ignácio Ribeiro de Mello**  
Secretária Municipal de Assistência Social

**Alessandra Catarina Dias Piovesani**  
Administrativo

**Dircilene Barbosa da Silva**  
Técnica do Órgão Gestor Municipal de Assistência Social