



GOVERNO MUNICIPAL
COLORADO

Vigilância Socioassistencial

Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

Rua Pará, 491, Centro, Colorado – PR, CEP 86690-000

Fone: 44-3323 – 1028 e-mail: vigilanciasocioassistencial@colorado.pr.gov.br



Boletim Informativo

Nº 06/2024

*Tema: Pesquisa de satisfação
dos usuários do CREAS.*

O Artgo 107 do Capítulo VII, da Seção II da NOB SUAS de 2012 estabelece que os Municípios “(...) 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.

Nesse sentido o presente boletim da Vigilância Socioassistencial traz informações sobre a Pesquisa de Satisfação de Usuários do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS de Colorado/PR.

A pesquisa foi realizada na unidade CREAS em parceria com o setor de Vigilância Socioassistencial da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania, através de formulário de Pesquisa de Satisfação semiestruturado que foi disponibilizado ao usuário, e após preenchida, é depositada na “Caixa de Pesquisa de Satisfação” localizada na recepção do CREAS.

A análise das informações da pesquisa realizada permitiu avaliar aspectos objetivos e subjetivos, buscando-se conhecer a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados no CREAS, 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: _____



Muito ruim Ruim Razoável Bom Ótimo

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?

☐ Benefício
☐ Grupo
☐ Informação

☐ Documentos
☐ Curso ou Capacitação
☐ 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 CREAS que receberam atendimento no referido período. A quantidade total de pessoas que participaram da pesquisa foi de vinte (20) usuários.

PERFIL DOS USUÁRIOS

Na análise da amostra, os dados indicaram que a mulher é a que mais busca por atendimento no CREAS. Dos vinte (20) usuários, quatorze (14) são mulheres, cinco (5) são homens e 1 (um) não identificou, conforme demonstra gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Perfil dos Usuários

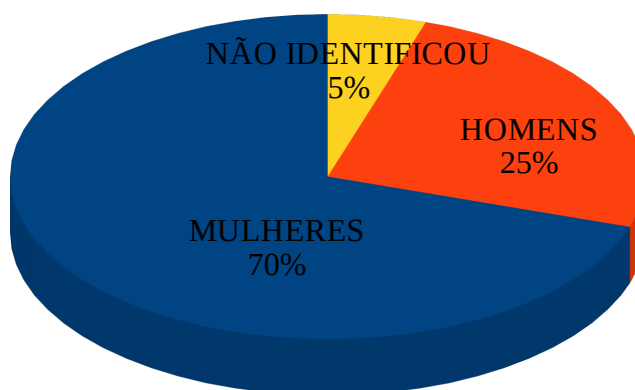
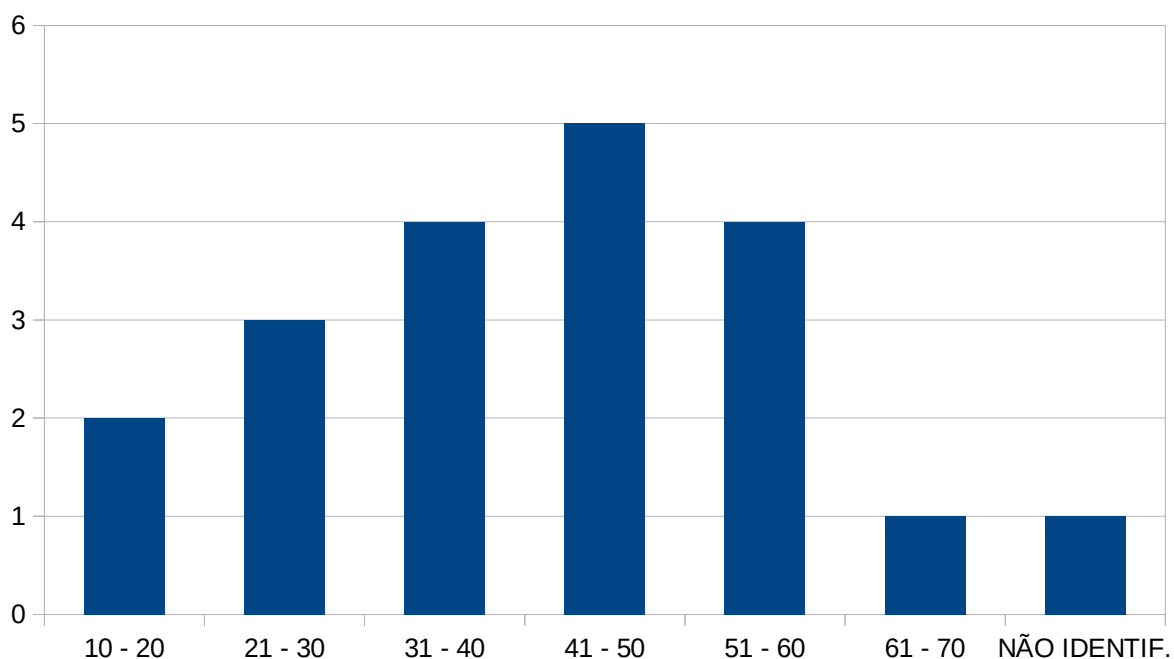


Gráfico 2 – Faixa etária

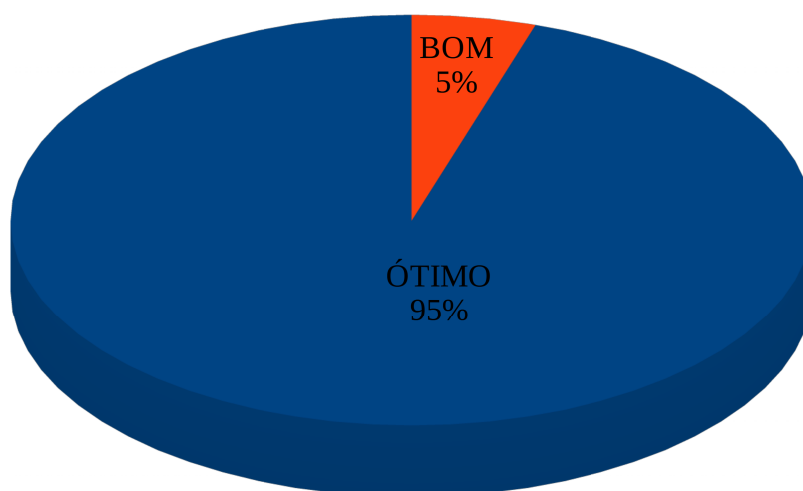
Em relação à faixa etária do público pesquisado, apresenta-se no gráfico abaixo a classificação de idades entre: 10 a 20 anos, 21 a 30 anos; 31 a 40 anos; 41 a 50 anos; 51 a 60 anos e 61 a 70 anos.



Do público pesquisado, um (1) usuário não identificou sua faixa etária.

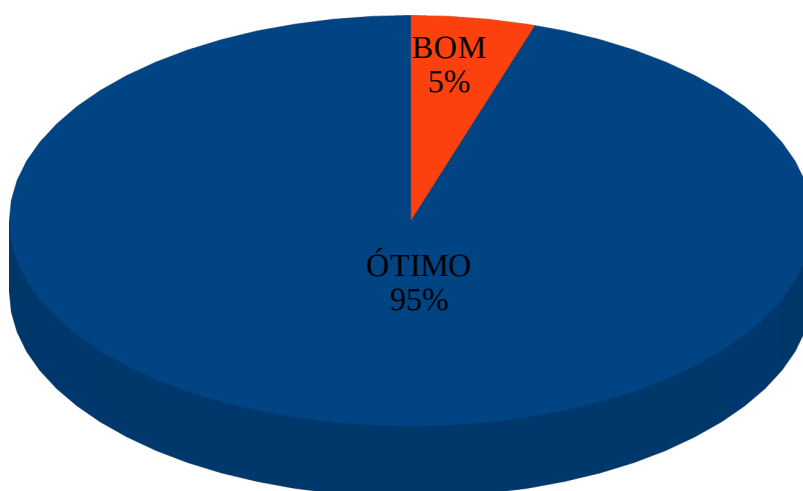
DA AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Gráfico 3 – Avaliação do atendimento da recepção



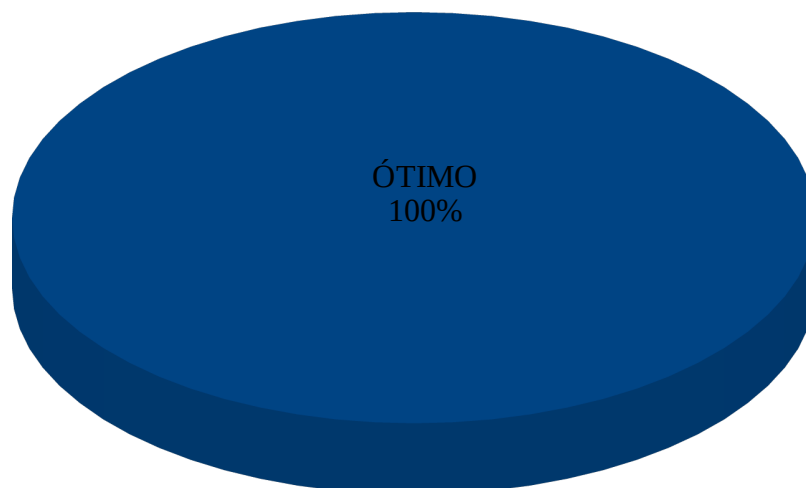
Verifica-se que 95% das pessoas que participaram da pesquisa avaliam que na recepção do CREAS há um ótimo atendimento, e 5% avaliam o atendimento como bom.

Gráfico 4 – Avaliação do atendimento individual



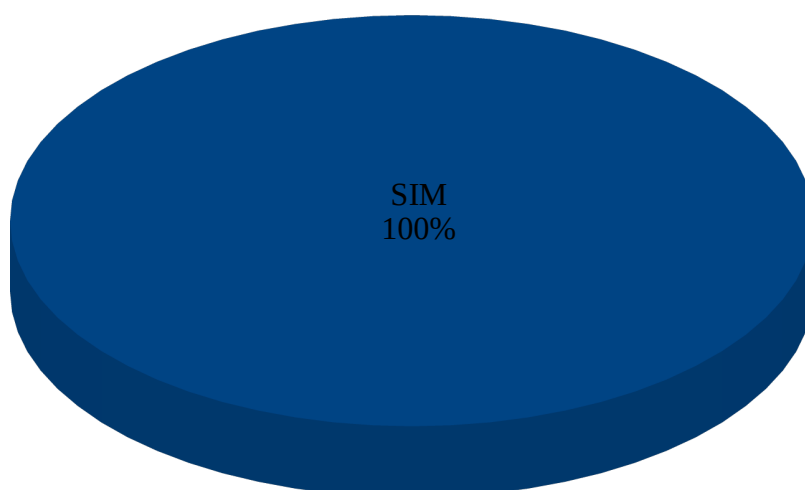
Verifica-se que 95% das pessoas que participaram da pesquisa avaliam o atendimento individualizado da equipe do CREAS como ótimo, e 5% avaliam o atendimento como bom.

Gráfico 5 – Estrutura física do CREAS



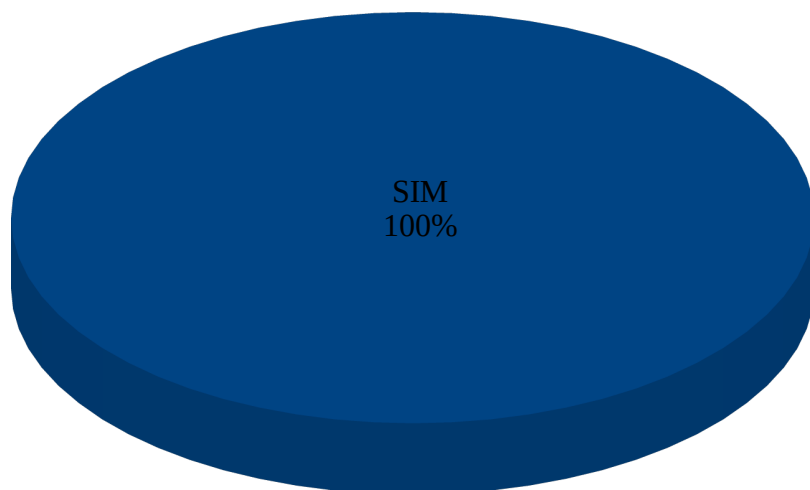
Verifica-se que 100% das pessoas avalia que a estrutura física do CREAS é ótima.

Gráfico 6 – Servidores reconhecem suas necessidades



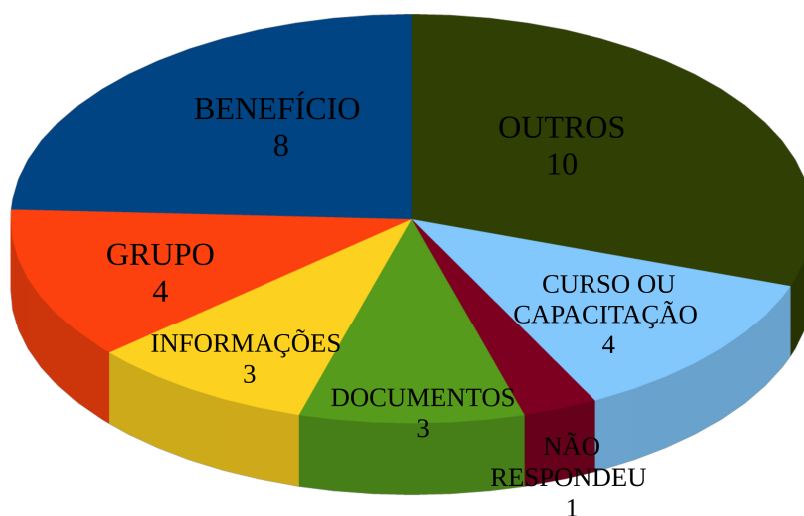
Todos os usuários do CREAS responderam que os servidores reconhecem suas necessidades.

Gráfico 7 – Se a necessidade do usuário foi atendida



Todos os usuários do CREAS responderam que suas necessidades foram atendidas.

Gráfico 8 – Qual atendimento o usuário buscou na unidade



Das pessoas que participaram da pesquisa, 19 pessoas responderam o questionamento “O que você veio buscar nesta unidade?”, e uma (1) pessoa não respondeu. Dessas, 9 (nove), ou seja, 45% dos usuários assinalaram mais de uma opção no questionário. Assim, o gráfico acima demonstra a quantidade de atendimentos buscados na unidade, dessa forma, não representa o total de pessoas que buscaram por tais atendimentos, visto que uma pessoa pode ter assinalado uma ou mais opções.

Referências:

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

BRASIL, Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília: MDS, 2011.

BRASIL, Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília: MDS, 2014.

Colorado, 21 de outubro 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