



Boletim da Vigilância Socioassistencial



Pesquisa de Satisfação

O objetivo principal da pesquisa de satisfação é avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços e atendimentos prestados pela política pública de assistência social. Essa pesquisa visa identificar pontos fortes e áreas que precisam ser melhoradas, a fim de otimizar a qualidade dos serviços e a experiência dos usuários.

Esse instrumento foi utilizado para coletar as opiniões das pessoas que frequentam os seguintes serviços: CRAS Luiz Picinin, CRAS Regina Maura, CRAS Arnaldo Garcia, CREAS I, CREAS II e CCI Maria Canônico. E traz resultados por amostragem

A pesquisa foi aplicada entre novembro de 2024 a janeiro de 2025. Coletamos e organizamos 153 avaliações, que vamos apresentar a seguir. A pesquisa foi feita através de uma cédula impressa, com perguntas direcionadas para cada serviço. As respostas foram avaliadas com "emojis" que indicaram os níveis de satisfação:

1. Nada satisfeito, 2. Regular, 3. Satisfeito e 4. Muito satisfeito.



Junho, 2025 | Edição 4



Cédulas Aplicadas

As cédulas disponibilizadas nos **CRAS** seguiram o seguinte formato:



CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE ROLÂNDIA

CRAS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NO CADASTRO ÚNICO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA AS ATIVIDADES EM GRUPO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ESPAÇO FÍSICO DO CRAS?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO(A) PSICÓLOGO(A)?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

O QUE VOCÊ BUSCABA FOI ATENDIDO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

OBSERVAÇÕES:

As cédulas disponibilizadas no **CCI** seguiram o seguinte formato:



CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO DE ROLÂNDIA

CCI

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 

OBSERVAÇÕES:

COMO VOCÊ AVALIA O ESPAÇO FÍSICO DO CCI?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA A EQUIPE DA COZINHA E ZELADORIA?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO(A) PSICÓLOGO(A)?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA COORDENADORA?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA A RECEPÇÃO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA AS ATIVIDADES OFERTADAS?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

Considerando que o **CREAS I** atende crianças e adolescentes a cédula era essa:



CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE ROLÂNDIA

CREAS I

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 

COMO VOCÊ AVALIA O ESPAÇO FÍSICO DO CREAS?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO(A) PSICÓLOGO(A)?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO RECEBIDO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

OBSERVAÇÕES:

Já o **CREAS II**, espaço em que são atendidas pessoas em situação de rua, idosos em violação de direitos e mulheres vítimas de violência, o modelo da cédula foi essa:



CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE ROLÂNDIA

CREAS II

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 

OBSERVAÇÕES:

COMO VOCÊ AVALIA O ESPAÇO FÍSICO DO CREAS?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO(A) PSICÓLOGO(A)?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

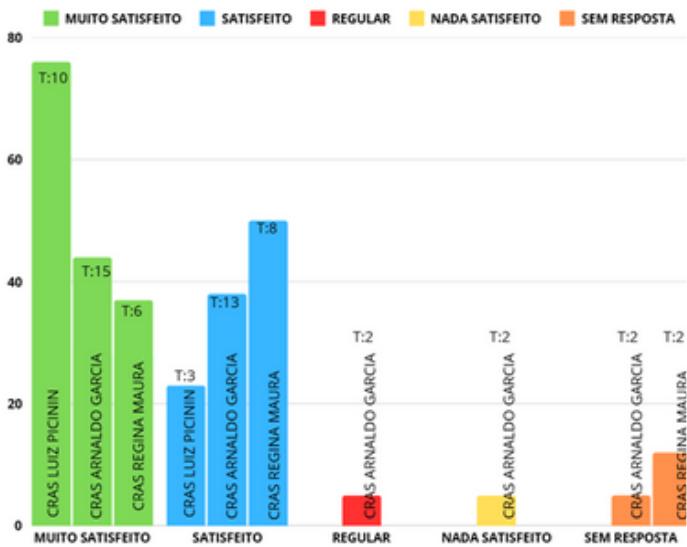
O QUE VOCÊ BUSCABA FOI CONCEDIDO?
 ☹ ☹ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

OBSERVAÇÕES:

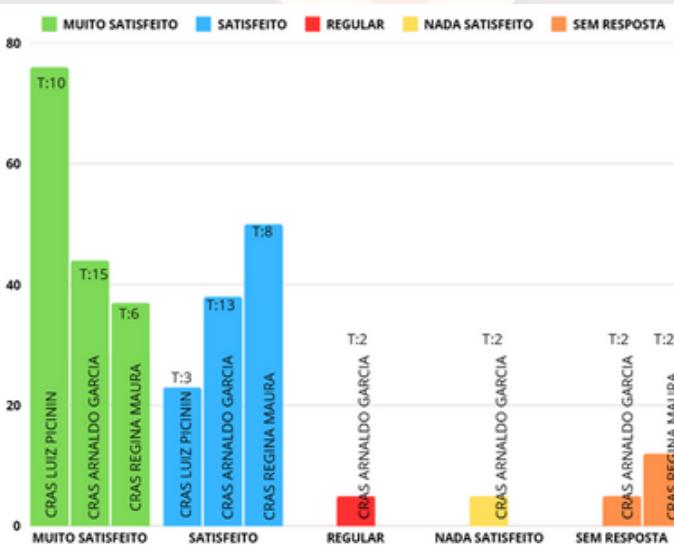
A seguir apresentamos os resultados da contagem das respostas, **iniciando pelos três CRAS** do município: CRAS Arnaldo Garcia (34 cédulas), CRAS Luiz Picinin (13 cédulas), e CRAS Regina Maura (16 cédulas):



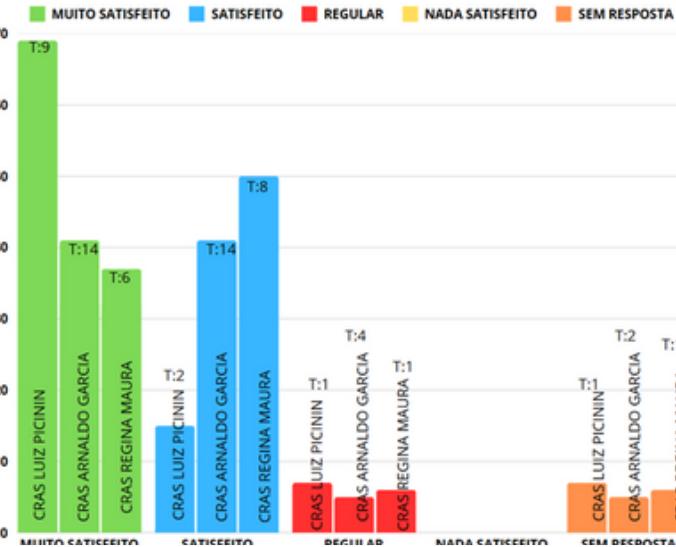
CADASTRO ÚNICO



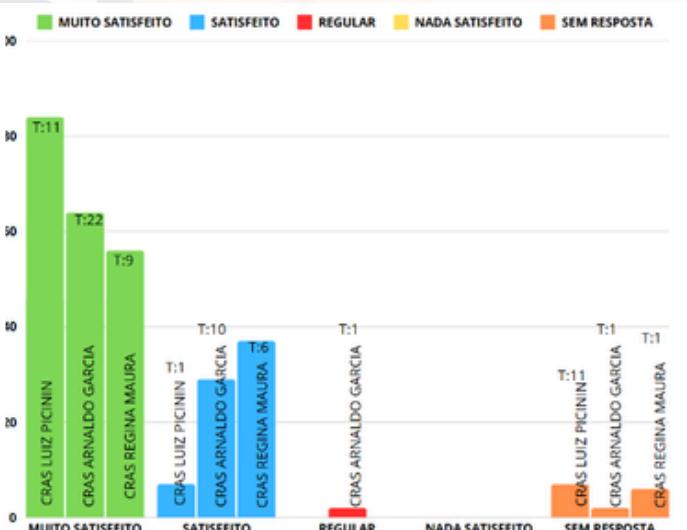
ATIVIDADES EM GRUPO



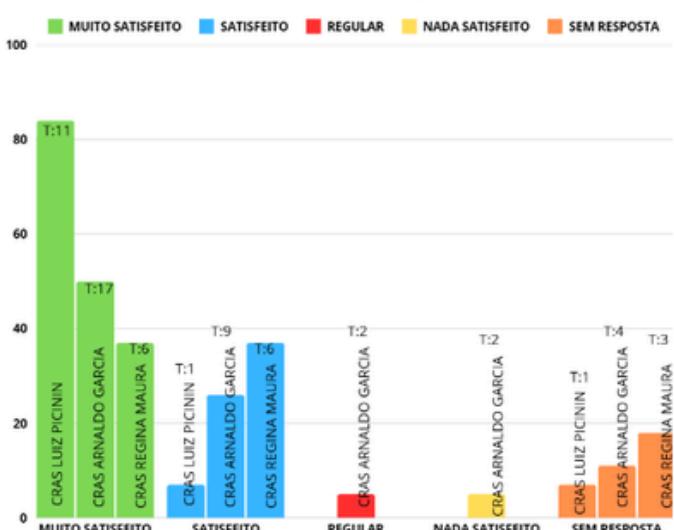
ESPAÇO FÍSICO



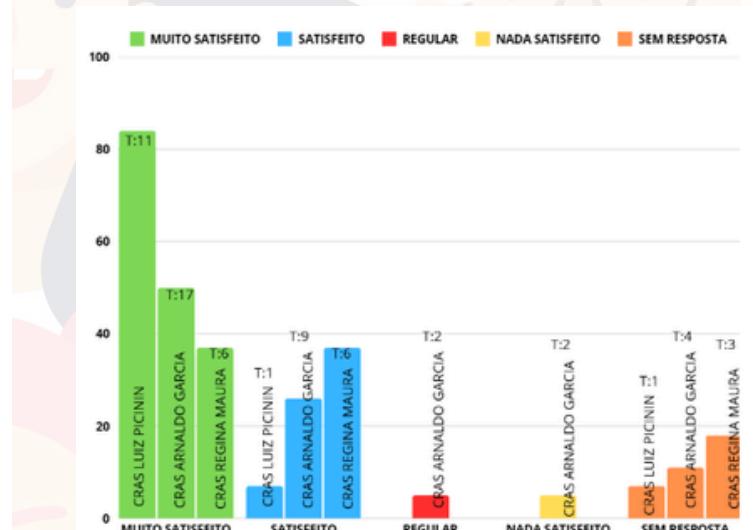
RECEPÇÃO



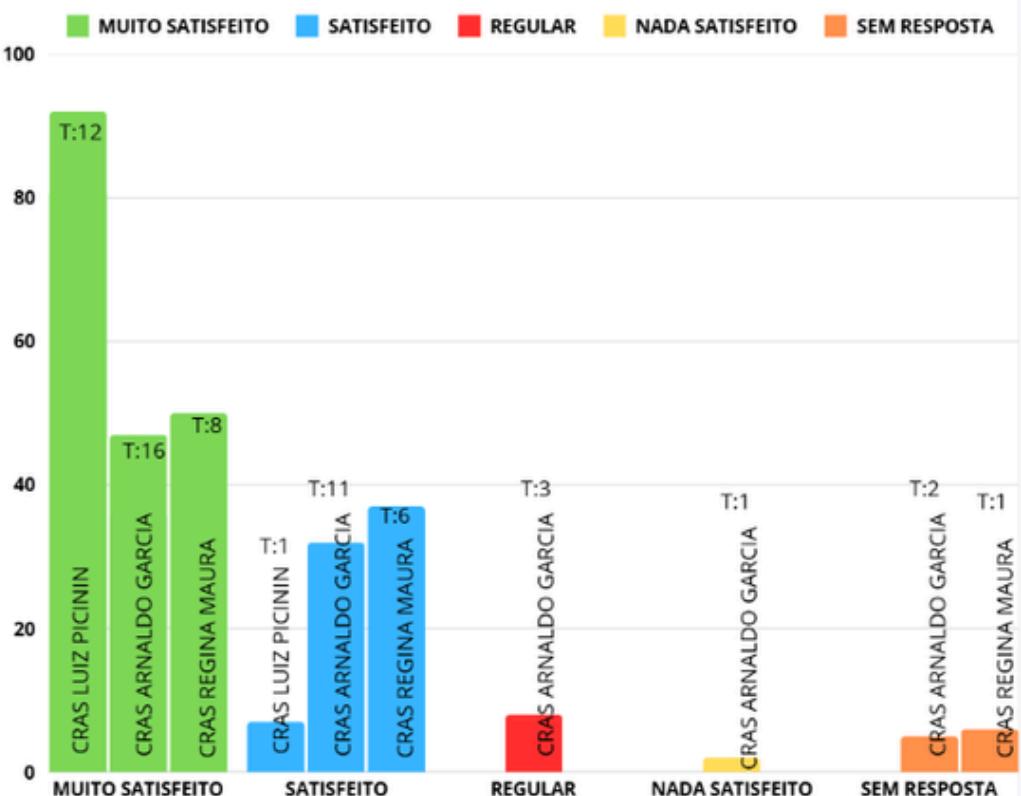
PSICOLOGIA



SERVIÇO SOCIAL

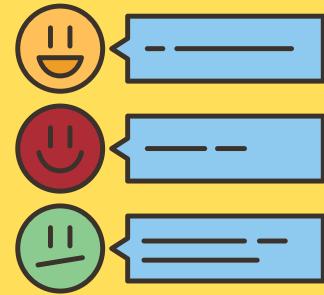


O QUE BUSCAVA NO CRAS, FOI ATENDIDO?



Importante:

Cabe ressaltar que no espaço “observações” das cédulas, as pessoas puderam escrever suas opiniões, fazer elogios e críticas, além de sugerir novos cursos.

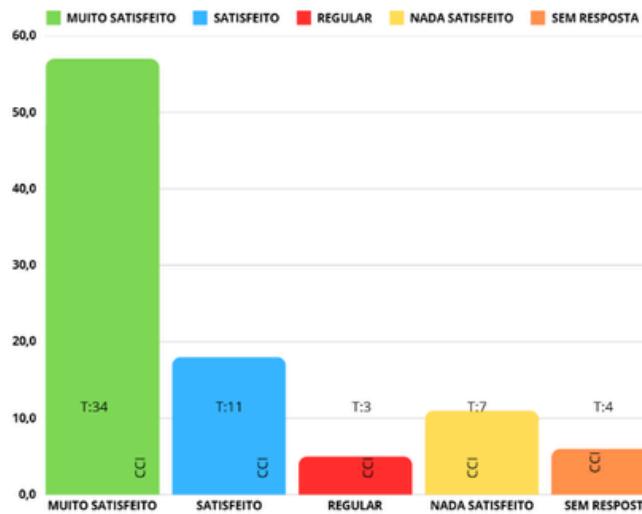


No CCI, foram recolhidas um total de 59 cédulas

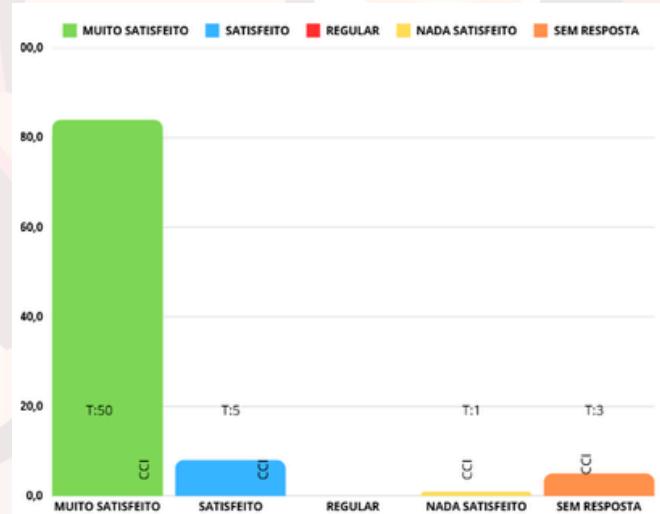
Importante:

As opiniões dos usuários trouxeram elogios à equipe e ao espaço, e algumas sugestões como atividades mais variadas e em maior número, além de divulgação do cardápio do almoço.

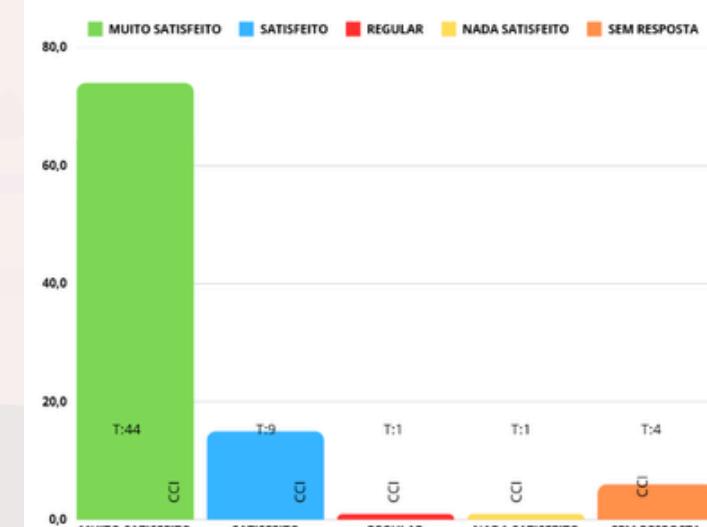
ESPAÇO FÍSICO



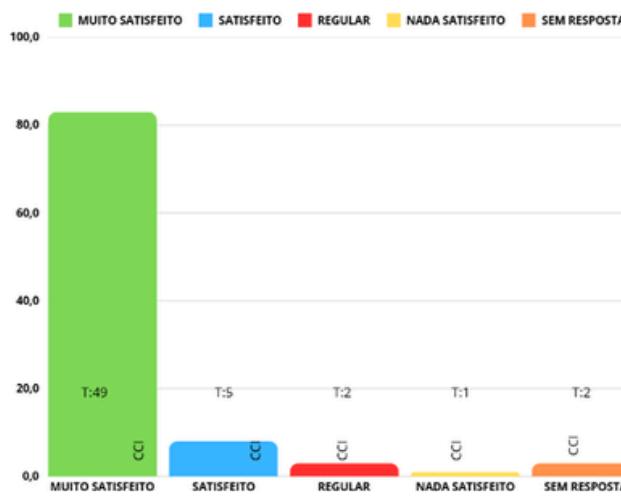
COZINHA E ZELADORIA



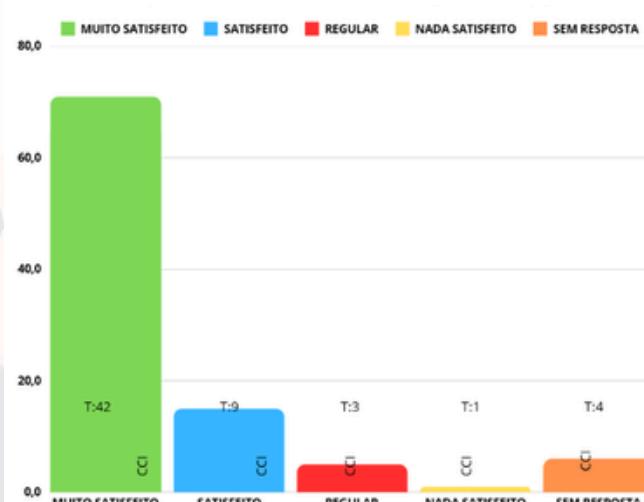
PSICOLOGIA



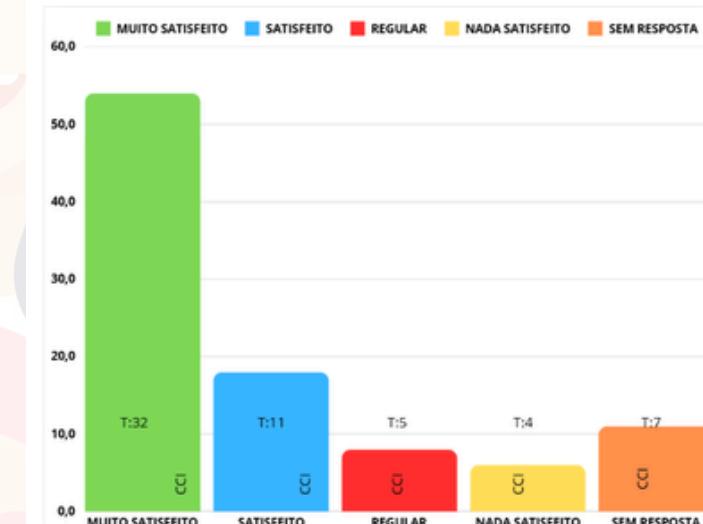
COORDENAÇÃO



RECEPÇÃO



ATIVIDADES

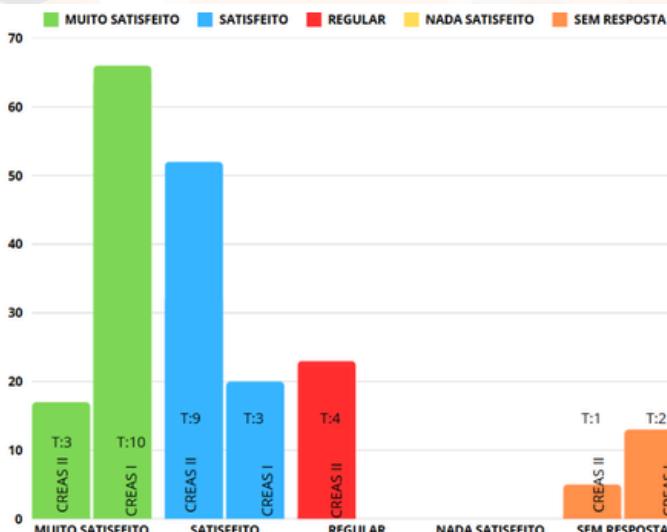


Foram coletadas 15 cédulas no **CREAS I**
e 17 cédulas no **CREAS II**.

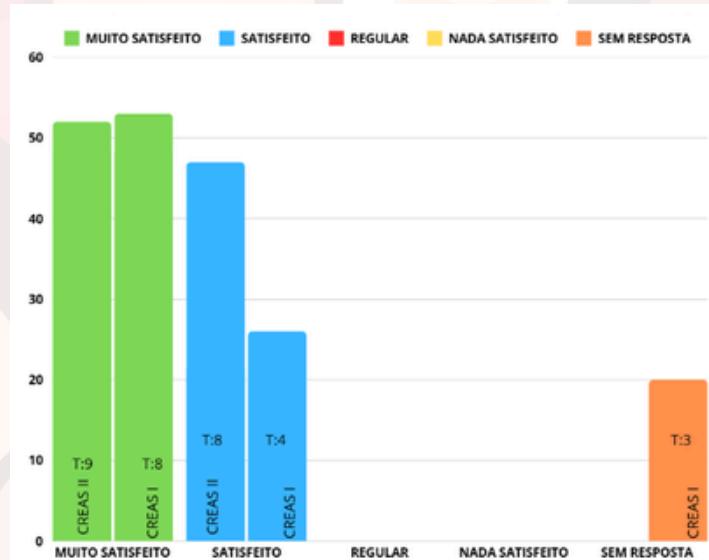
Importante:

nas observações foram registradas opiniões pessoais, que incluíram elogios ao atendimento da equipe, além da sugestão de um espaço para os banhos no CREAS II.

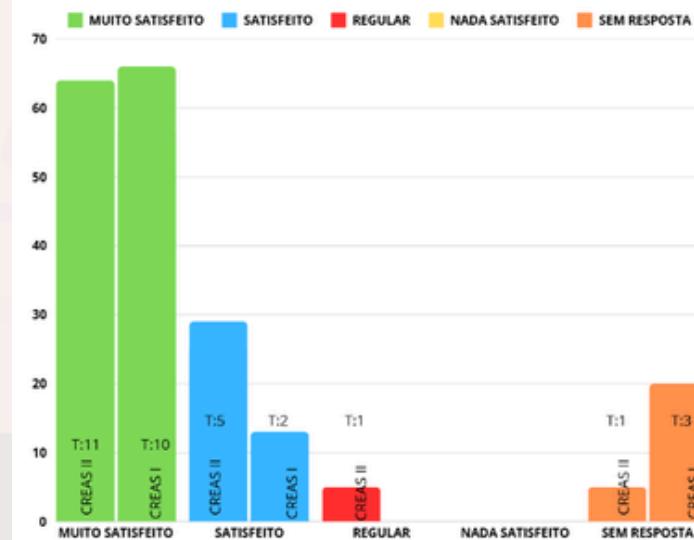
ESPAÇO FÍSICO



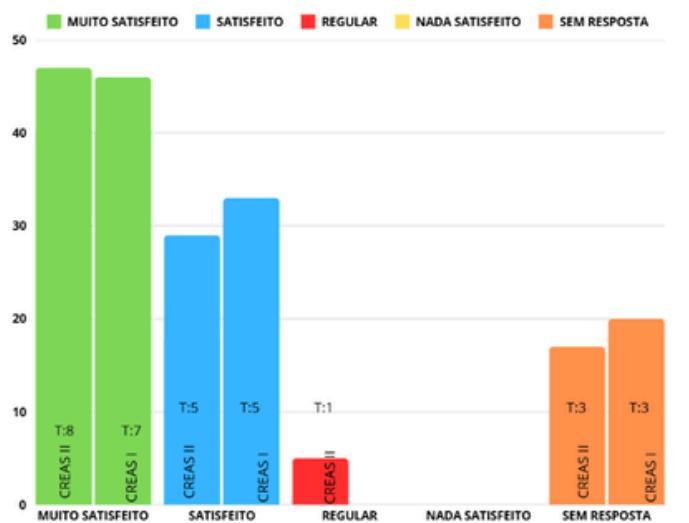
RECEPÇÃO



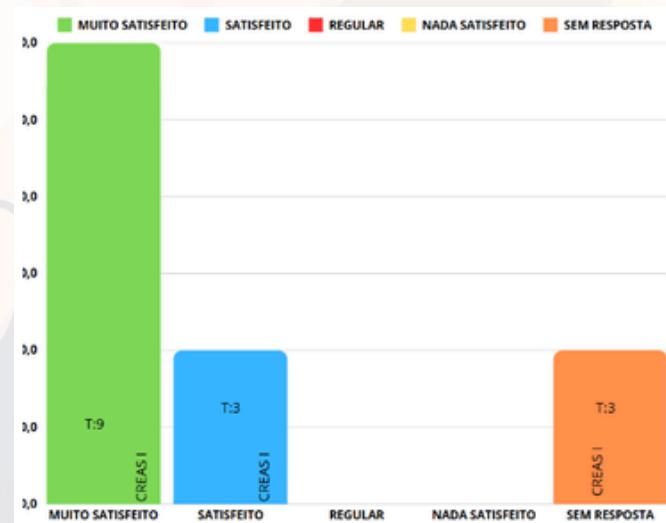
PSICOLOGIA



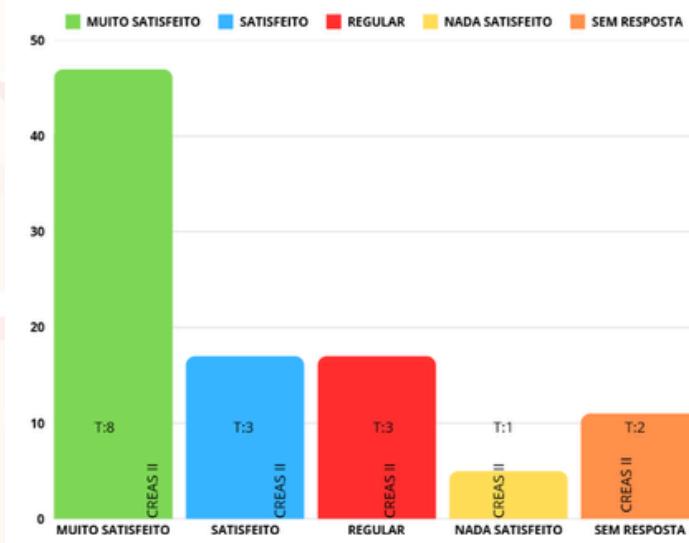
SERVIÇO SOCIAL



ATENDIMENTO - CREAS I



O QUE BUSCAVA NO CREAS II FOI ATENDIDO?



Os Resultados

Observando os gráficos apresentados, é possível perceber que grande parte dos participantes que responderam a nossa pesquisa se considera muito satisfeito ou satisfeito na maioria os quesitos avaliados, e isso é um sinal de que os serviços oferecidos estão trilhando um bom caminho – atendendo às demandas trazidas pelas famílias que frequentam os CRAS, os CREAS e o CCI.

No que diz respeito à avaliação regular, percebemos que o espaço físico de alguns serviços não está atendendo satisfatoriamente às pessoas que passam por eles diariamente – isso aponta para a necessidade de melhoria de alguns espaços, como o CREAS II e os CRAS.

A Secretaria de Assistência Social procura atender da melhor forma às necessidades das famílias residentes nos territórios – esse é um meio de manter a qualidade e a excelência do trabalho realizado pelas nossas equipes.

Além de promover a transparência das ações e estimular a participação social da população, bem como trabalhar para aprimorar os serviços oferecidos.



Considerações Finais:

A Pesquisa de Satisfação trata-se de um importante instrumento que serve como um termômetro para os gestores e profissionais dos serviços, fornecendo dados que contribuirão para o aprimoramento das ações e do planejamento das mesmas.

Elá chega a indicadores que darão o direcionamento para o planejamento das ações e benefícios futuros, bem como auxilia no levantamento das necessidades dos serviços prestados e do trabalho das equipes.

Dessa forma, os usuários dos serviços, nosso público alvo, contribuem para a tomada de decisões que buscam a melhoria dos serviços oferecidos, sendo uma forma de avaliar a percepção da população sobre os serviços prestados pela nossa política pública, além de colaborar para mensurar a efetividade dos serviços que já são prestados - os pontos de melhorias e o que está sendo oferecido de forma satisfatória - e para isso, nada melhor do que ouvir a opinião do nosso público.



Junho, 2025 | Edição 4

Elaboração:

Jéssica Lyandra Moreno
Estagiária em Serviço Social

Supervisão:

Carla Mastelini
Diretora da Vigilância Socioassistencial

Revisão:

Michele da Silva Pereira
Secretaria Municipal de Assistência Social

