



# Boletim da Vigilância Socioassistencial



Junho, 2025 | Edição 4

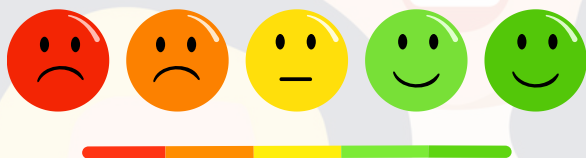
## Pesquisa de Satisfação

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.**





# 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 BUSCAVA FOI ATENDIDO?

OBSERVAÇÕES:

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



CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO  
DE ROLÂNDIA

## CCI

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO?

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?

COMO VOCÊ AVALIA O ESPAÇO FÍSICO DO CCI?

COMO VOCÊ AVALIA A EQUIPE DA COZINHA E ZELADORIA?

OBSERVAÇÕES:

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 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**

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?

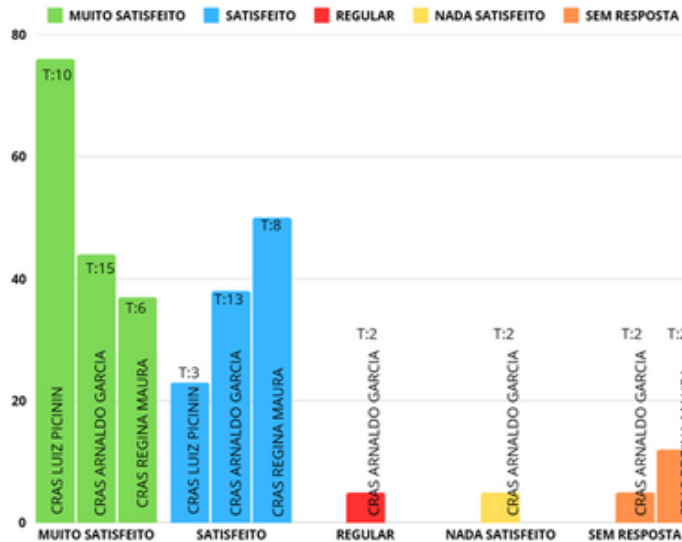
O QUE VOCÊ BUSCAVA FOI CONCEDIDO?

OBSERVAÇÕES:

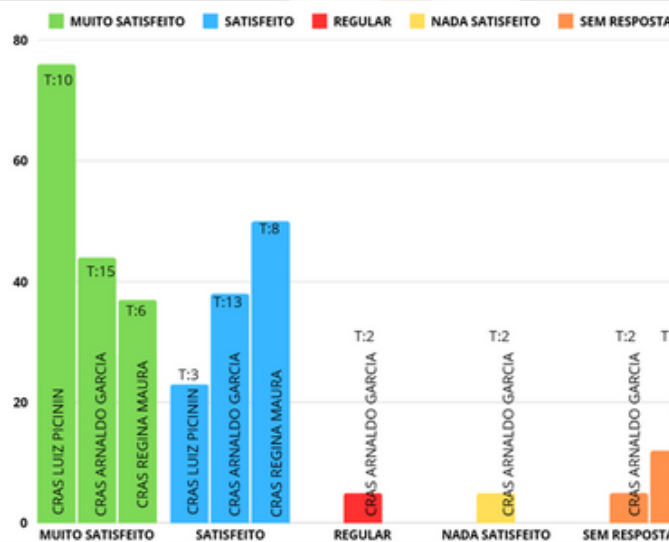
A seguir apresentamos os resultados da contagem das respostas, **iniciando pelos três CRAS** do município: CRAS Arnaldo Garcia (34 cédulas), CRAS Luiz Picinin (13 cédulas), e CRAS Regina Maura (16 cédulas):



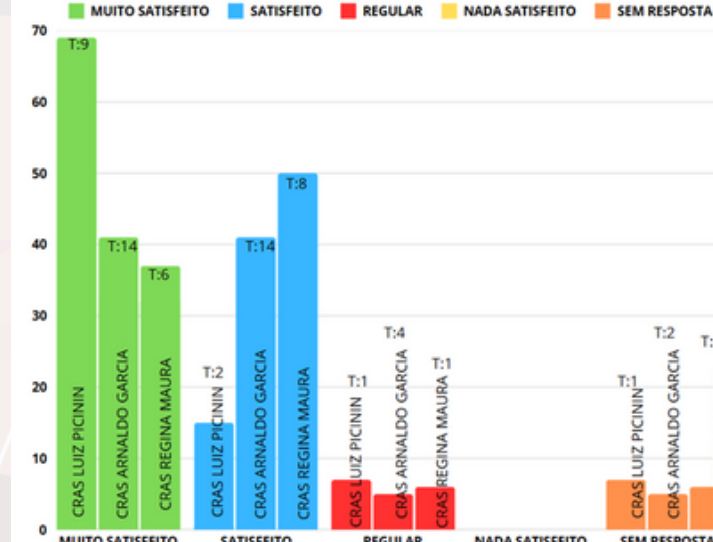
## CADASTRO ÚNICO



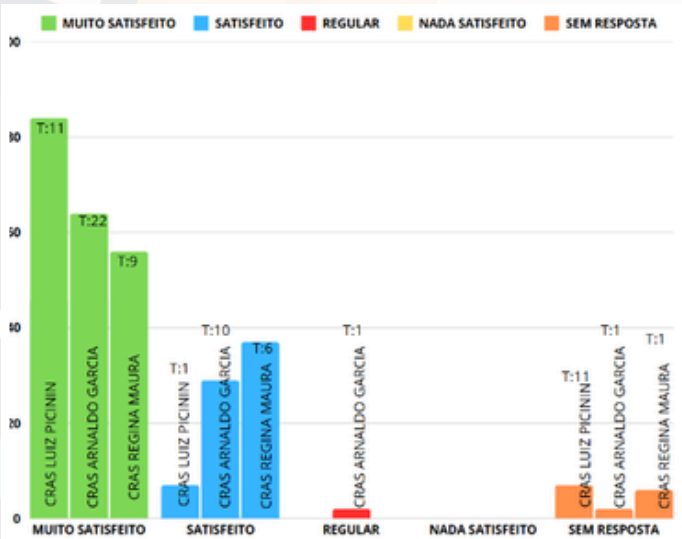
## ATIVIDADES EM GRUPO



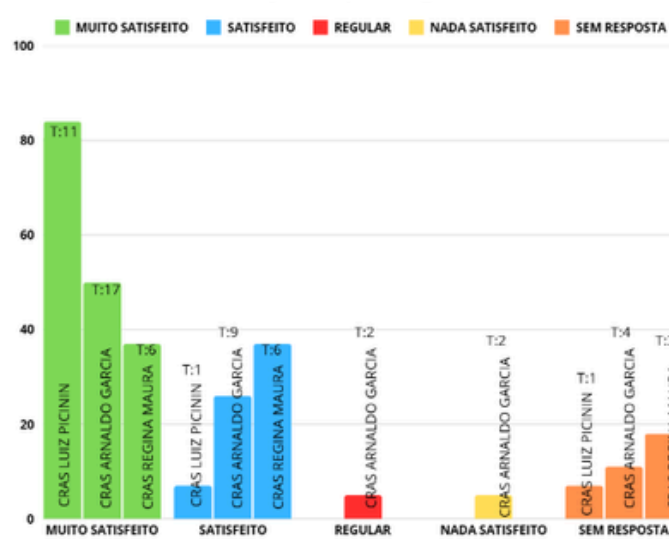
## ESPAÇO FÍSICO



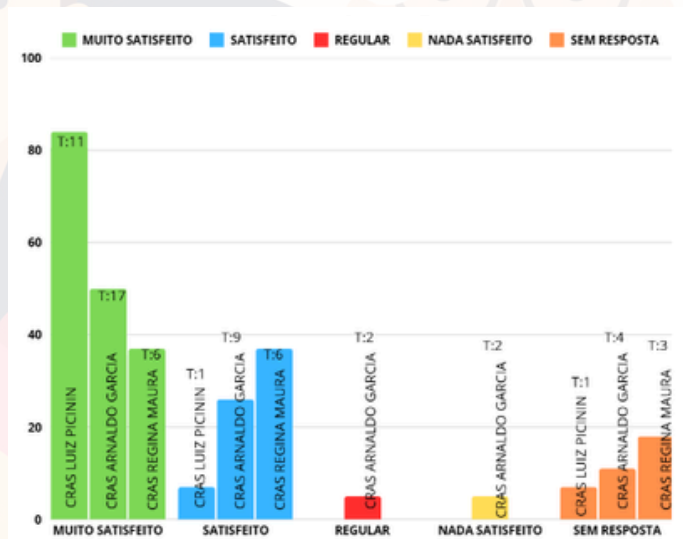
## RECEPÇÃO



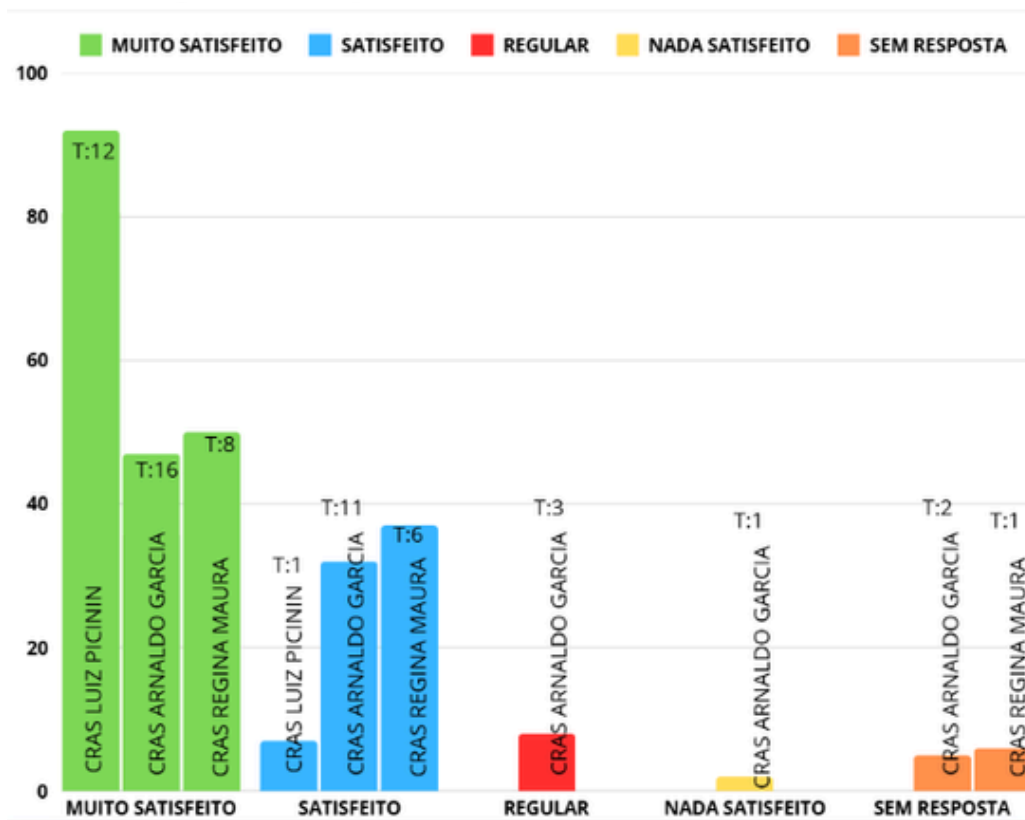
## PSICOLOGIA



## SERVIÇO SOCIAL

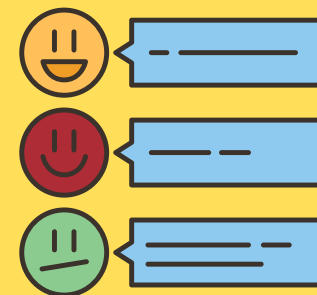


## O QUE BUSCAVA NO CRAS, FOI ATENDIDO?



## Importante:

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



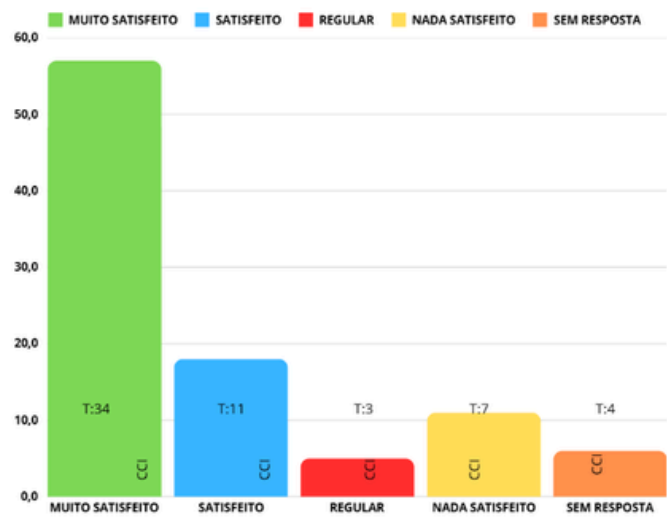


No **CCI**, foram recolhidas um total de 59 cédulas

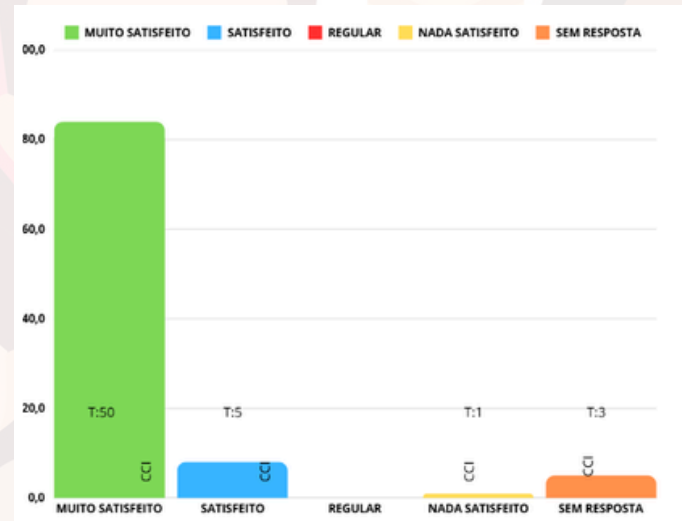
*Importante:*

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.

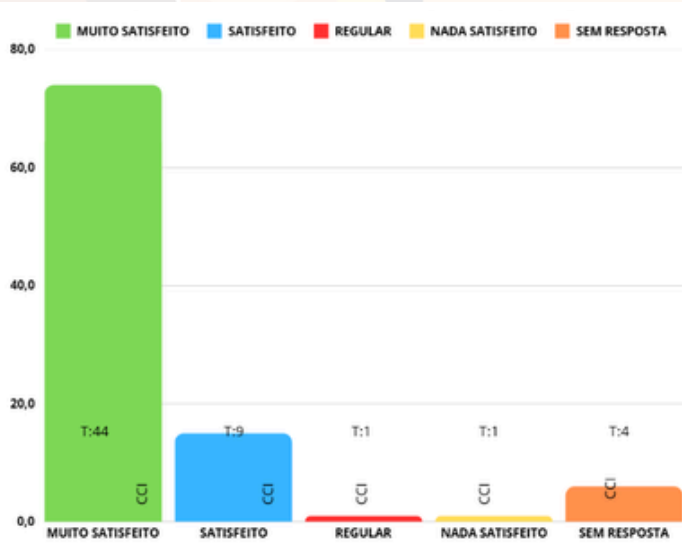
ESPAÇO FÍSICO



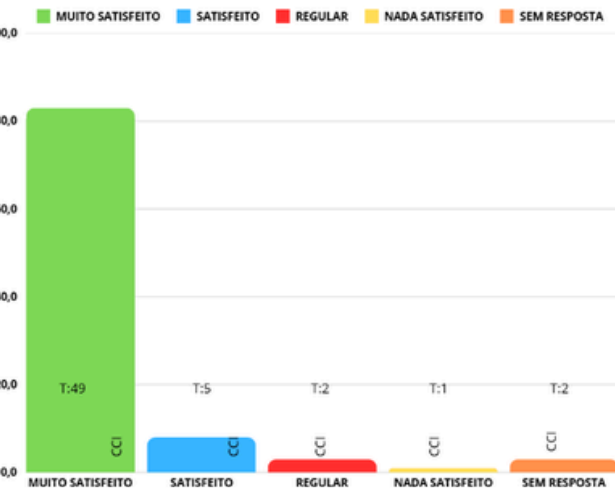
COZINHA E ZELADORIA



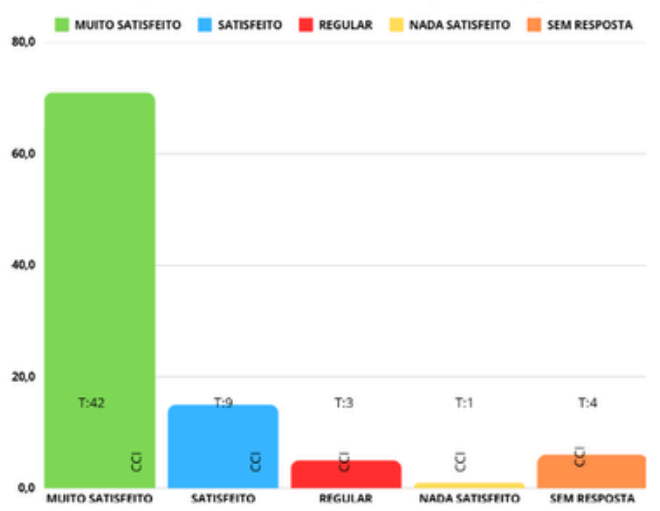
PSICOLOGIA



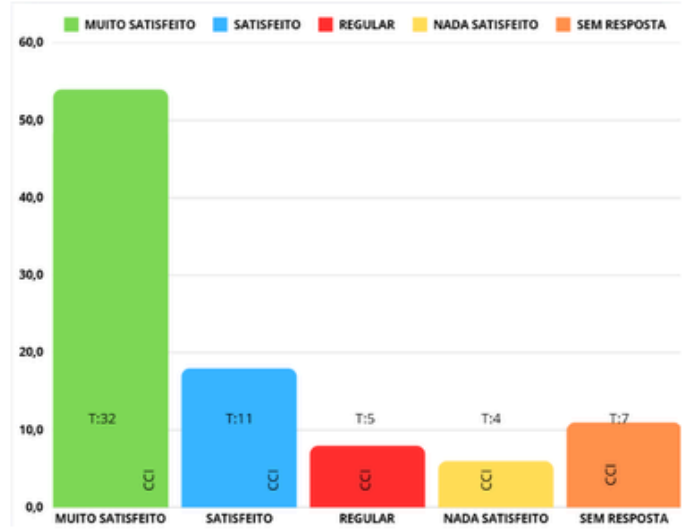
COORDENAÇÃO



RECEPÇÃO



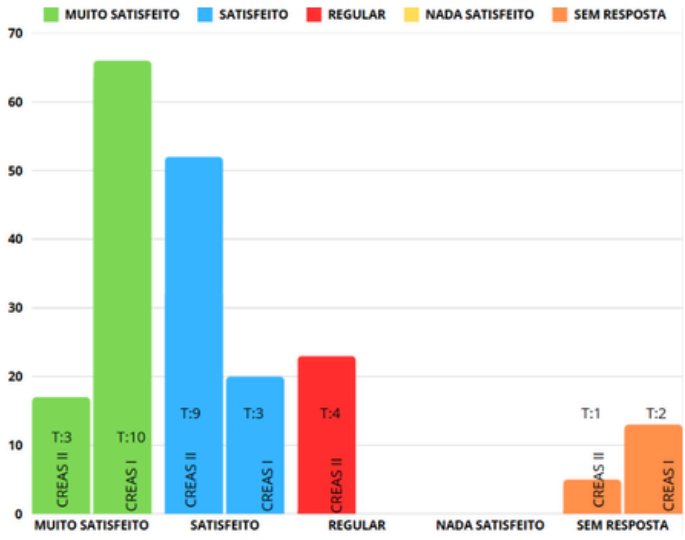
ATIVIDADES



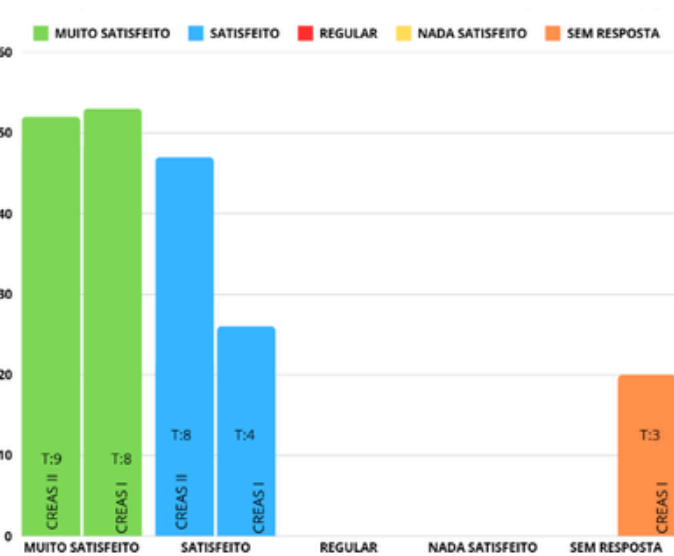
Foram coletadas 15 cédulas no **CREAS I** e 17 cédulas no **CREAS II**.

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

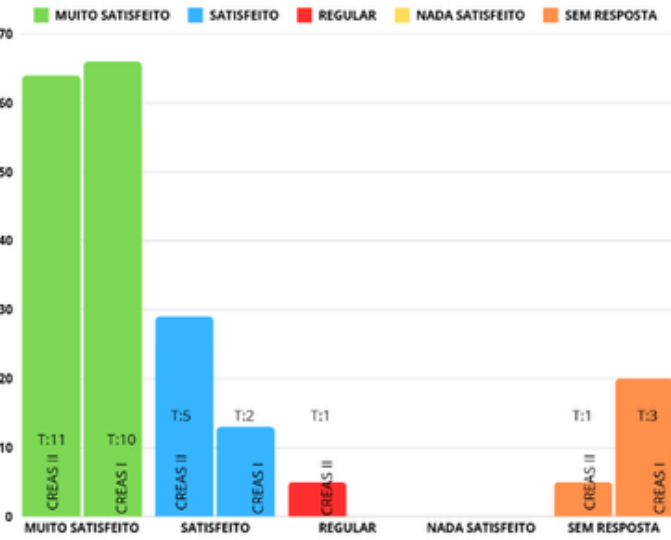
## ESPAÇO FÍSICO



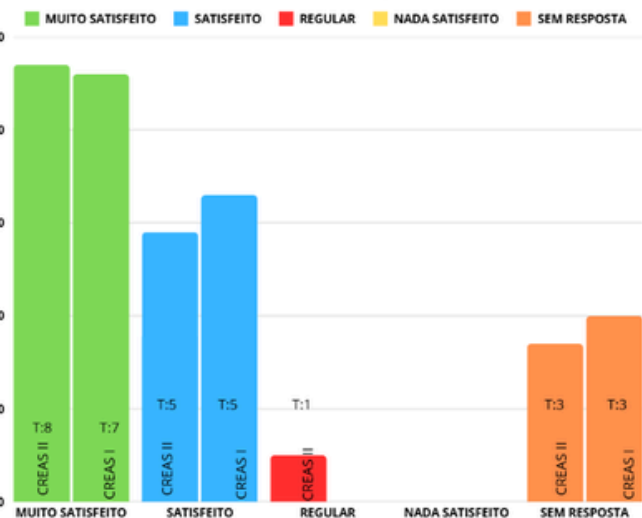
## RECEPÇÃO



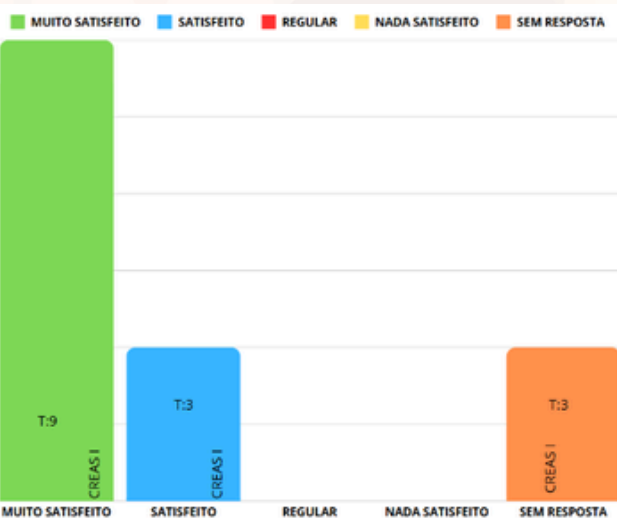
## PSICOLOGIA



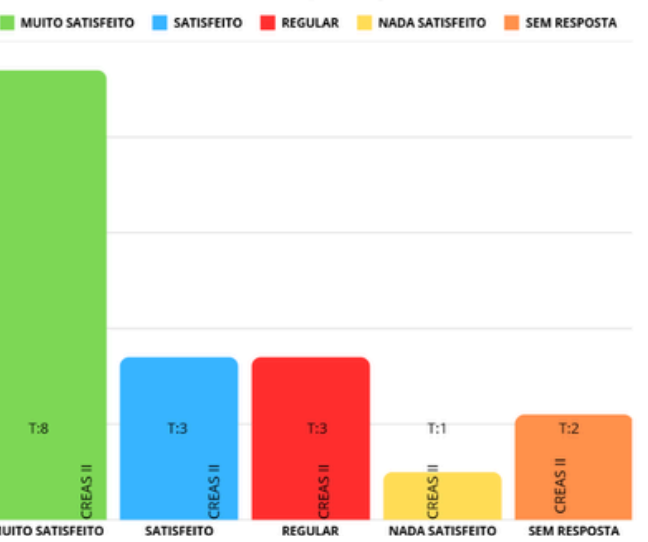
## SERVIÇO SOCIAL



## 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.

Ela 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  
Secretária Municipal de Assistência Social

