PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ – PR
Secretaria Municipal de Assistência Social e Educação Profissionalizante
Departamento de Vigilância Socioassistencial
Lei nº. 2.561 de 21 outubro de 2014
E-mail: vigilanciasocial.andira@gmail.com

Pesquisa de Satisfação com os Usuários do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS

1. INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação com os Usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) constitui um importante instrumento de avaliação da qualidade dos serviços socioassistenciais ofertados à população, permitindo identificar a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido, ao acolhimento, à infraestrutura e à efetividade das ações desenvolvidas.

No município de Andirá/PR, a realização dessa pesquisa contribui para o aprimoramento da Política Municipal de Assistência Social, possibilitando reconhecer os aspectos positivos dos serviços prestados, bem como identificar necessidades de melhorias, dificuldades de acesso e demandas apresentadas pelas famílias atendidas.

2. OBJETIVO

Avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços, programas, projetos e atendimentos ofertados pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), buscando identificar a percepção da população quanto à qualidade do atendimento, acolhimento, infraestrutura e efetividade das ações desenvolvidas, de modo a subsidiar o planejamento, o monitoramento e o aprimoramento contínuo dos serviços socioassistenciais, garantindo um atendimento cada vez mais humanizado, acessível e adequado às necessidades das famílias atendidas.

2.1 Objetivos Específicos

- Avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados, considerando o acolhimento, a atenção, o respeito, a cordialidade e a orientação oferecida pelos profissionais;

- Verificar as condições de acesso aos serviços socioassistenciais, identificando possíveis dificuldades relacionadas à localização da unidade; agendamento e tempo de espera para atendimento;
- Analisar a percepção dos usuários quanto à infraestrutura física do CRAS, limpeza, organização, privacidade e adequação dos espaços destinados ao atendimento;
- Identificar as principais demandas, necessidades e dificuldades relatadas pelos usuários, possibilitando reconhecer situações que necessitam de maior atenção por parte da equipe técnica e da gestão municipal;
- Proporcionar espaços de escuta e participação dos usuários, valorizando suas opiniões, sugestões e experiências como instrumentos de fortalecimento do controle social e da participação popular na Política de Assistência Social;
- Identificar os aspectos positivos e os pontos que necessitam de aprimoramento, contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, da organização dos atendimentos e da oferta dos serviços socioassistenciais;
- Fortalecer a qualidade da Política Municipal de Assistência Social, promovendo a melhoria contínua dos serviços, a garantia dos direitos socioassistenciais e a valorização do protagonismo dos usuários.

3. METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação com os usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) foi desenvolvida por meio de uma abordagem quantitativa e qualitativa com a finalidade de conhecer a percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços socioassistenciais ofertados, identificar suas principais necessidades e avaliar o grau de satisfação em relação aos atendimentos realizados.

A pesquisa terá como público-alvo os usuários e as famílias atendidas pelo CRAS, incluindo participantes do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), beneficiários de programas de transferência de renda, usuários do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), bem como pessoas que procuram a unidade

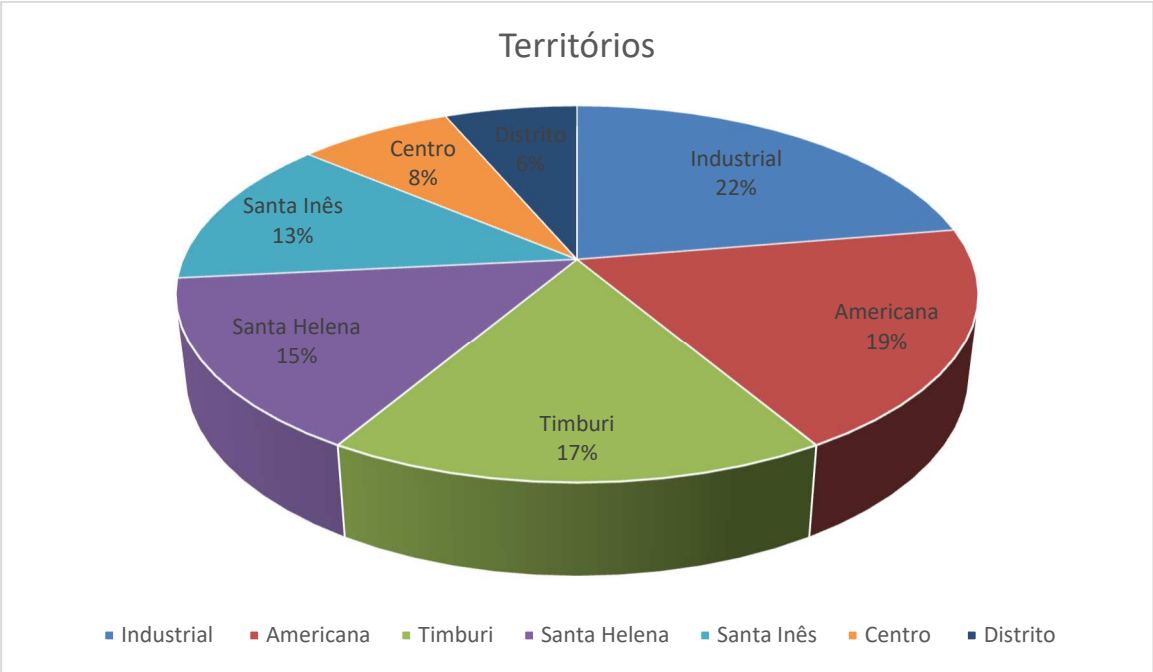
para orientações, encaminhamentos e acesso a benefícios e demais serviços socioassistenciais.

A coleta de dados foi realizada com 94 usuários da política de Assistência Social o formulário de pesquisa de satisfação para o preenchimento de avaliação, contendo 11 questões sendo: (Bairro em que reside; Idade do responsável legal; Tempo que frequenta o CRAS; Avaliação do espaço de Atendimento; Localização do CRAS; Tempo de espera nos atendimentos; Atendimento da recepção; Atendimentos dos profissionais; Se a necessidade foi atendida; Se indicaria o CRAS para outras pessoas e Sugestão/reclamação).

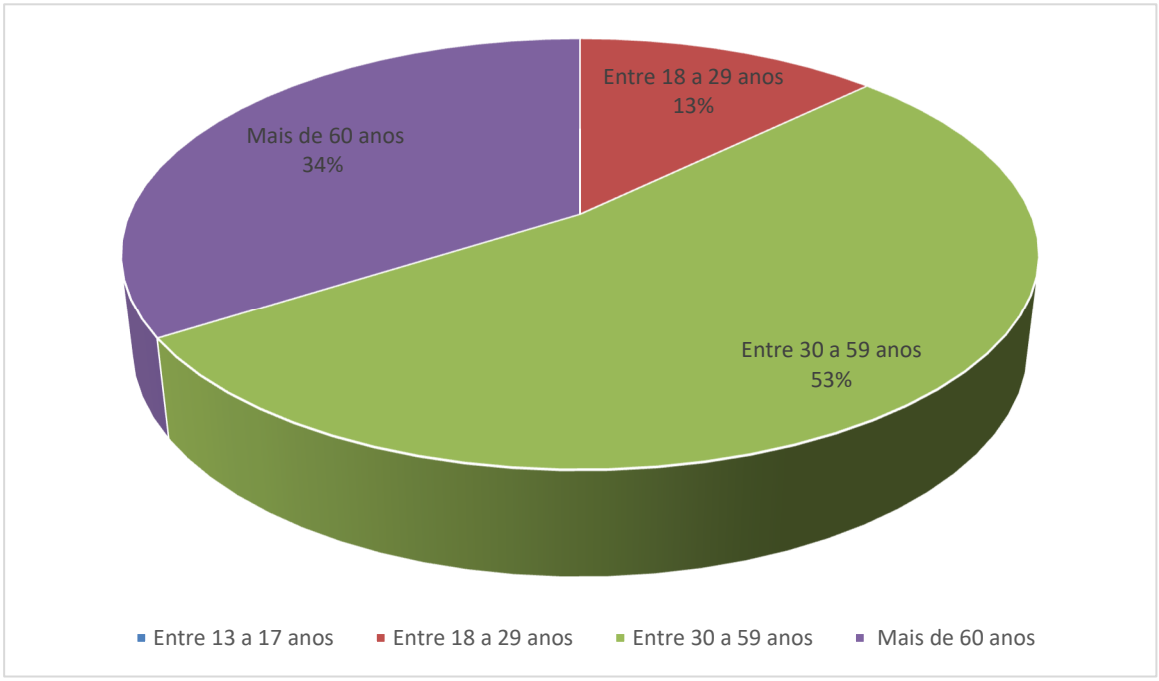
A participação na pesquisa foi voluntária, assegurando-se o anonimato dos participantes, o sigilo das informações e o respeito à privacidade, de modo que os usuários possam manifestar livremente suas opiniões, sem qualquer interferência ou prejuízo no acesso aos serviços, programas e benefícios socioassistenciais. A coleta e o tratamento das informações deverão observar as disposições aplicáveis da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).

4. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

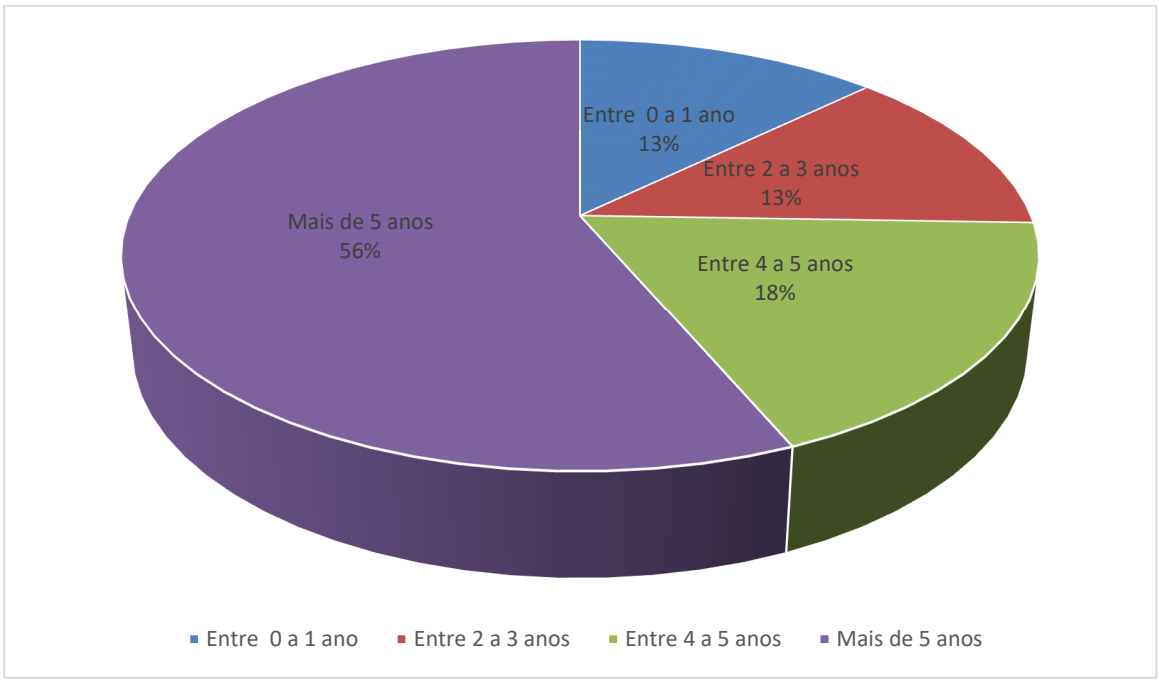
1- Qual bairro você reside?



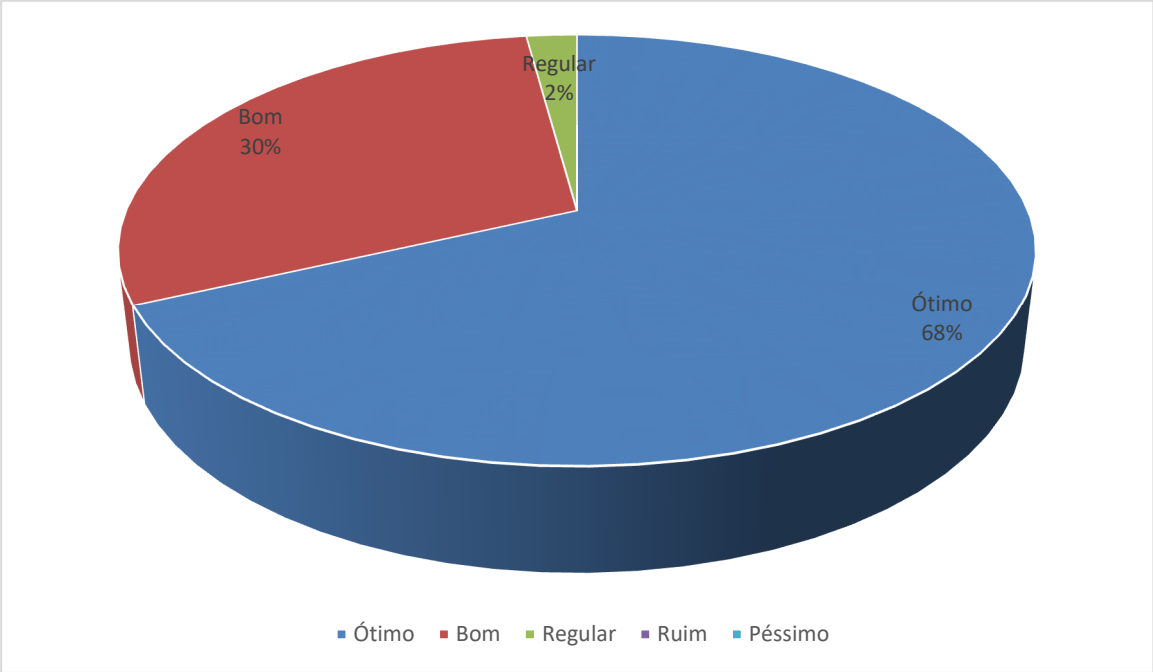
2 - Quantos anos você tem?



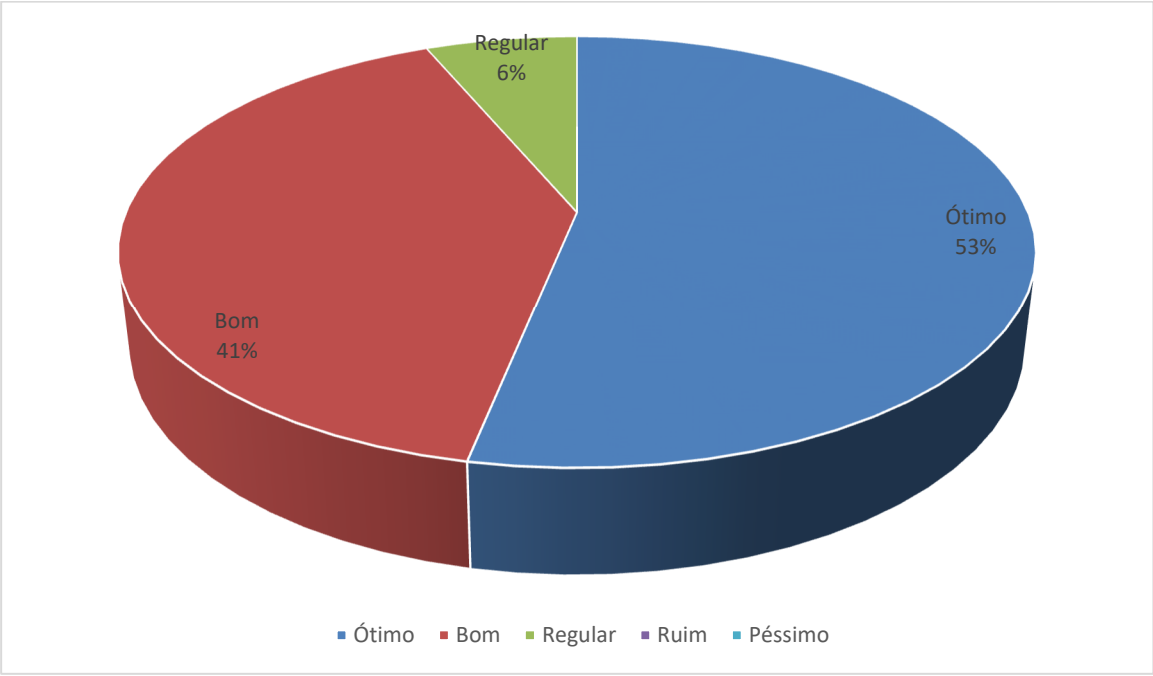
3 - Quanto tempo você frequenta esse espaço?



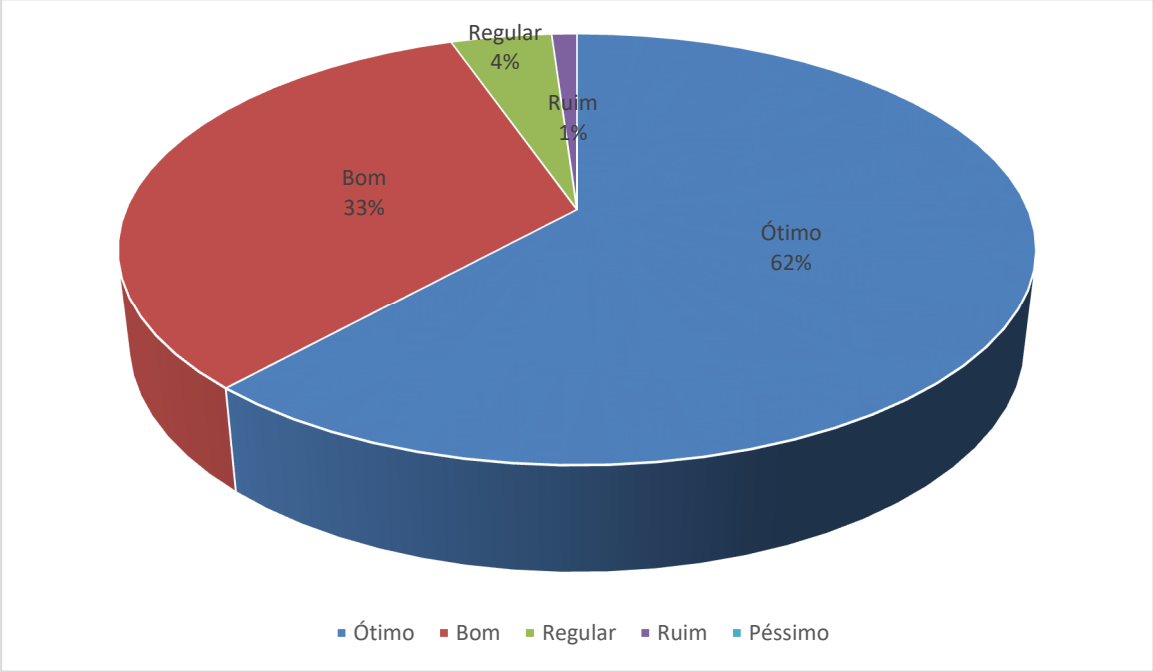
4 - Como você avalia o espaço de atendimento (recepção, sala dos profissionais)?



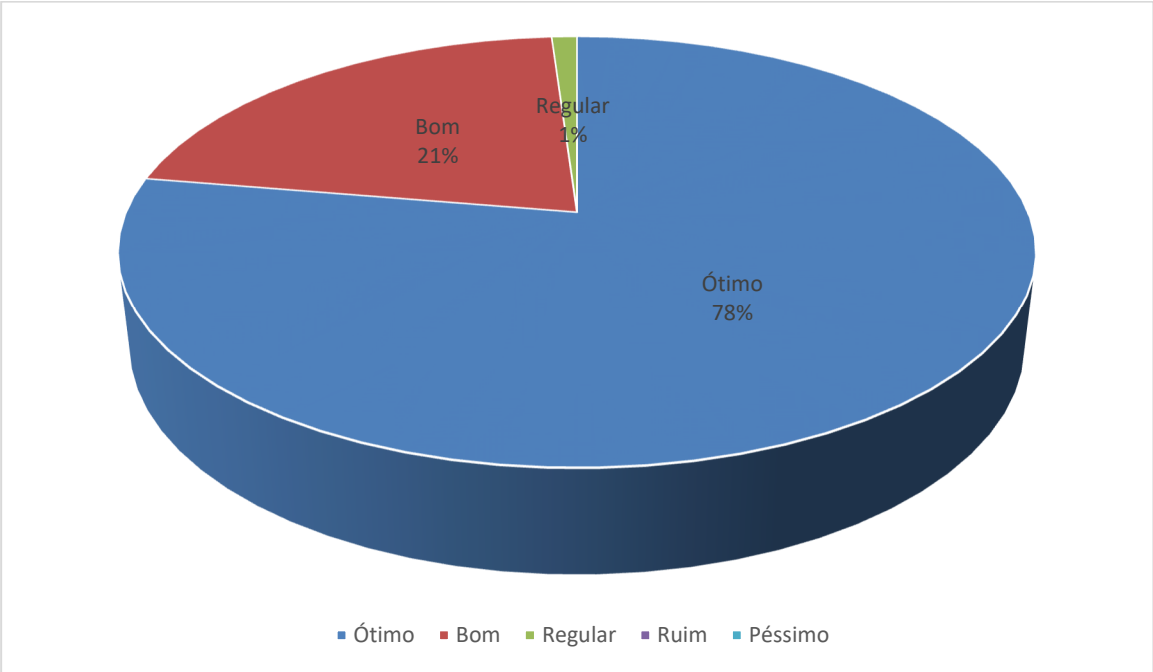
5 - A localização do CRAS é de fácil acesso a você?



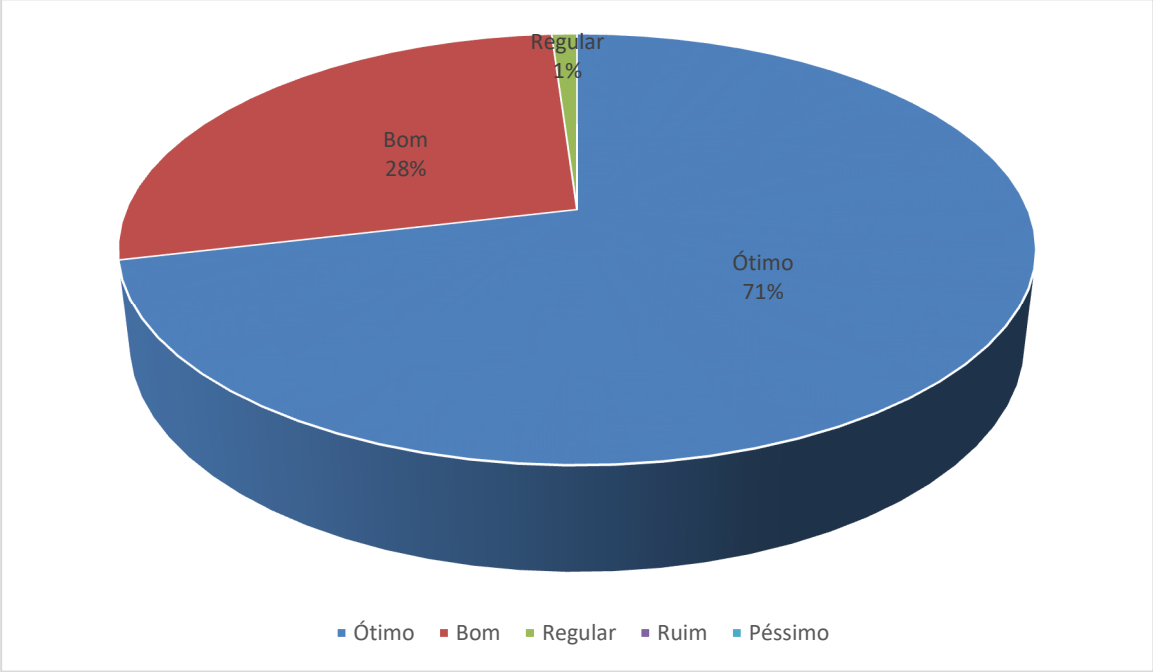
6 - Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento?



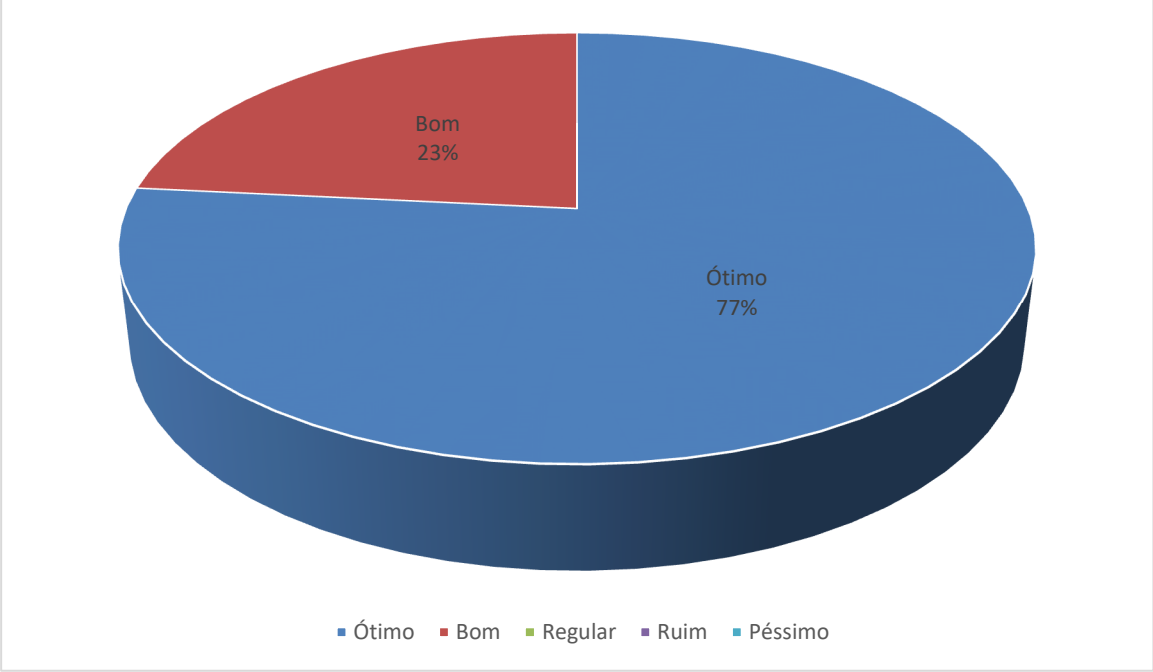
7 - Como você avalia o atendimento na recepção?



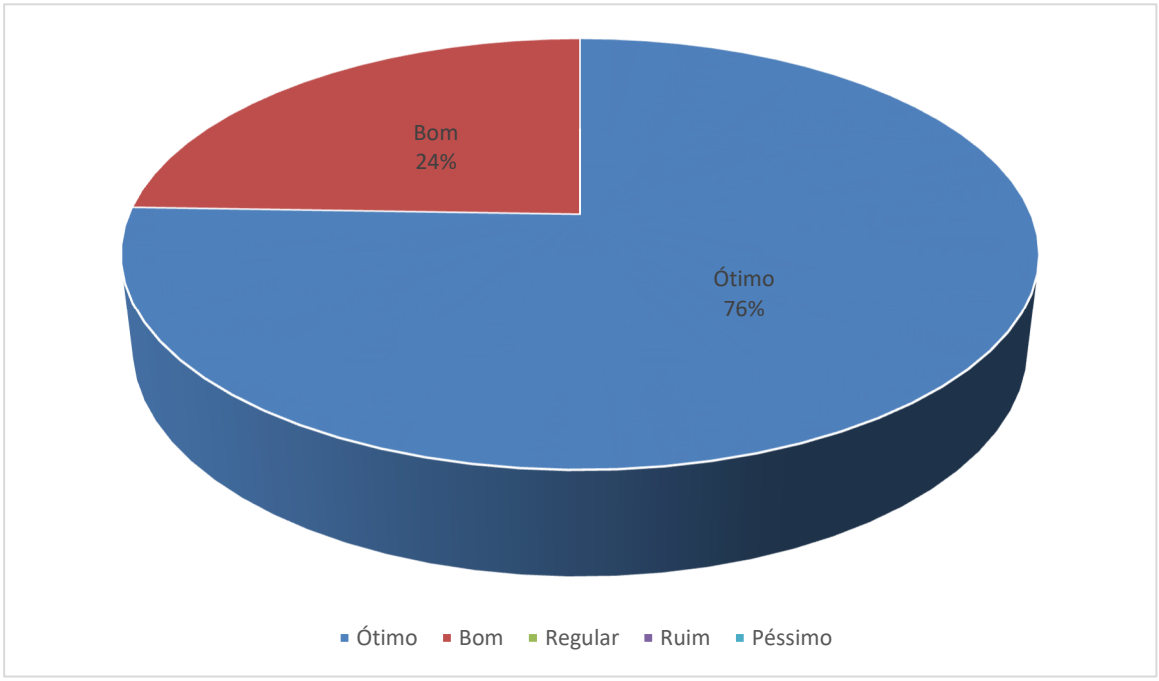
8 - Como você avalia o atendimento dos profissionais do cadastro único/ Assistente Social/Psicóloga e demais serviços?



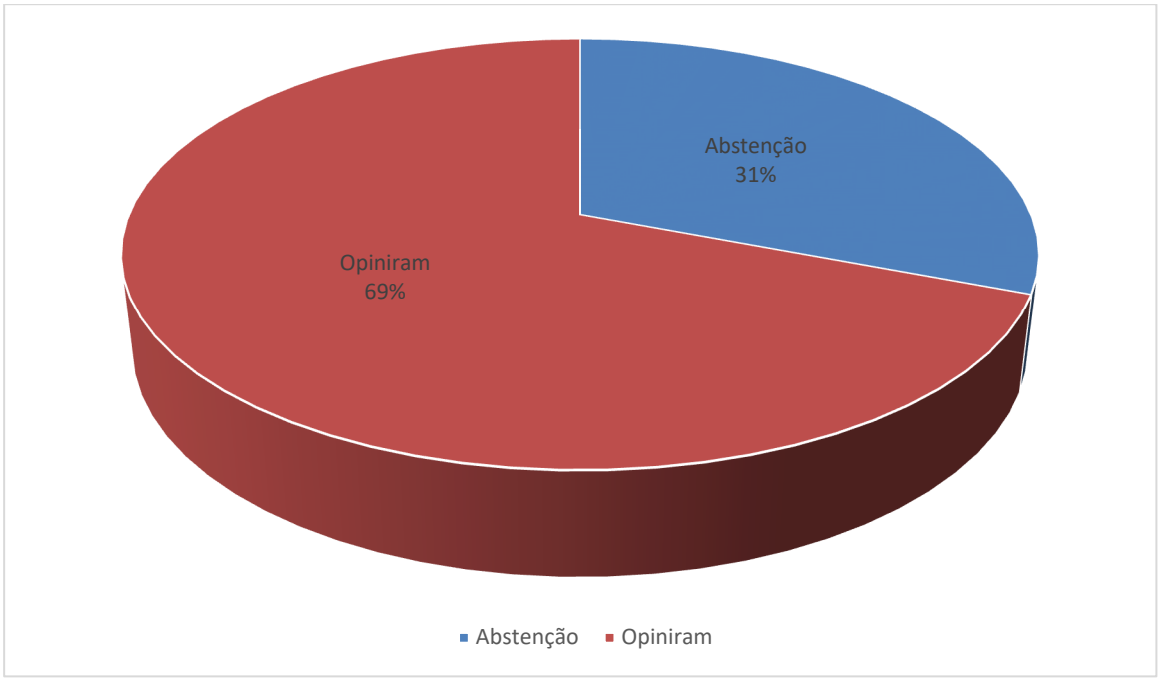
9 - Sua necessidade foi atendida?



10 - Você indicaria este local de atendimento para outras pessoas?



11 - Você tem alguma sugestão /elogio/reclamação para fazer?



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização da pesquisa de satisfação com os usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) constitui um importante instrumento de avaliação e monitoramento da qualidade dos serviços socioassistenciais ofertados à população, possibilitando conhecer a percepção dos usuários em relação ao atendimento recebido, à atuação dos profissionais, à acessibilidade, à estrutura física e às atividades desenvolvidas pela unidade.

A pesquisa representa, ainda, um espaço de escuta e participação dos usuários, permitindo identificar suas necessidades, expectativas e sugestões, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Nesse sentido, a opinião da população atendida é fundamental para avaliar a efetividade das ações desenvolvidas e identificar aspectos que necessitam de maior atenção por parte da gestão e das equipes técnicas.

Ressalta-se que o CRAS desempenha um papel essencial na execução da Política de Assistência Social, especialmente no âmbito da Proteção Social Básica, atuando na prevenção de situações de risco social, no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e na promoção do acesso aos direitos socioassistenciais. Dessa forma, a avaliação dos usuários contribui para verificar em que medida os serviços ofertados correspondem às necessidades e às realidades vivenciadas pelas famílias acompanhadas.

Além disso, a realização periódica de pesquisas de satisfação fortalece os mecanismos de participação e controle social, valorizando o protagonismo dos usuários na construção e no aprimoramento da Política Pública de Assistência Social. Essa prática contribui para uma gestão mais participativa, transparente e comprometida com a qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Por fim, conclui-se que a pesquisa de satisfação dos usuários do CRAS representa uma ferramenta relevante para o processo de avaliação dos serviços socioassistenciais, permitindo aproximar a gestão pública das necessidades da população. Reafirma-se, assim, a importância da continuidade desse processo de

escuta, monitoramento e avaliação, visando ao fortalecimento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), à melhoria contínua dos atendimentos e à garantia de uma assistência social cada vez mais humanizada, acolhedora, acessível e comprometida com a promoção da cidadania e dos direitos sociais no município de Andirá/PR.

Equipe do Departamento de Vigilância Socioassistencial de Andirá – PR
Claysse Danielle Morimoto - Assistente Social
Karoline Francisquinho Nunes – Chefe de Divisão de Informática

Telefone para contato: (43) 3538-8100 ramal 257
E-mail: vigilanciasocial.andira@gmail.com

Andirá, 26 de outubro de 2026.