RELATÓRIO:
PESQUISA DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE MAUÁ DA SERRA

Mauá da Serra/PR

2026

1 – Dados da Prefeitura Municipal

Prefeitura Municipal de Mauá da Serra

Avenida Ponta Grossa, 480 - Centro

CEP: 85828-000

CNPJ: 95.548.400/0001-42

E-mail: prefeitura@mauadaserra.pr.gov.br

Telefone: (43) 3127-1000

2 – Identificação do Gestor Municipal de Assistência Social.

Secretaria Municipal de Assistência Social

Secretária: Michele Sincoski

R. José Rodrigues da Silva, S/N - Parque Industrial

CEP: 85828-000

E-mail: assistenciasocial@mauadaserra.pr.gov.br

Telefone: (43) 3127-1080

3 – Identificação do Serviço

Serviço Municipal de Vigilância Socioassistencial de Mauá da Serra

Técnico Responsável: Maria Vitória Oliveira Souza

Cargo: Assistente Social

Local de Funcionamento: Secretaria Municipal de Assistência Social

Horário de Funcionamento: 08h às 17h

E-mail: maria.souhs@gmail.com

1. APRESENTAÇÃO

A Política de Assistência Social, enquanto direito do cidadão e dever do Estado, deve garantir não apenas a oferta de serviços, programas, projetos e benefícios, mas também o acompanhamento e a avaliação de sua qualidade. Nesse processo, ouvir os usuários é fundamental para compreender suas experiências, identificar necessidades e contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos à população.

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um importante instrumento de escuta e avaliação, pois permite conhecer a opinião das pessoas atendidas sobre os serviços prestados, as condições de acesso, a qualidade do atendimento e outros aspectos que fazem parte de sua experiência com a rede socioassistencial. A análise dos resultados permite reconhecer os pontos positivos dos serviços, identificar dificuldades e apontar situações que precisam de maior atenção, auxiliando os profissionais e a gestão municipal na busca por melhorias.

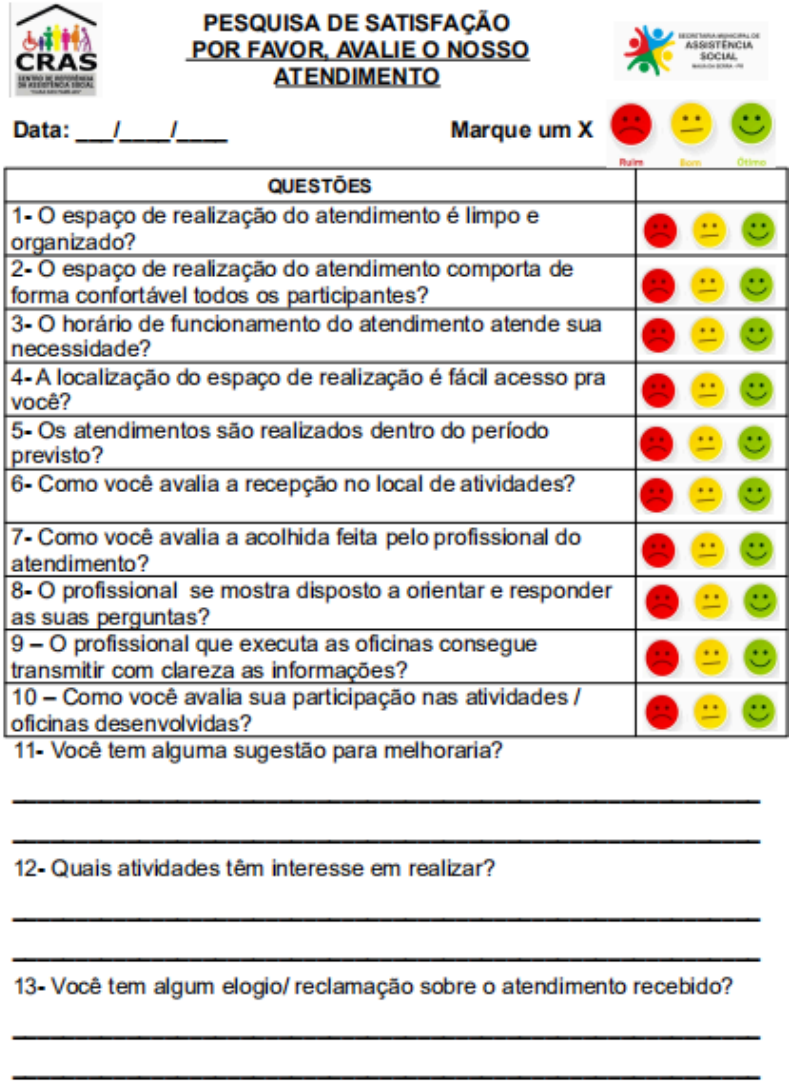
Dessa forma, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUAS de Mauá da Serra representa uma importante iniciativa para fortalecer o acompanhamento e a avaliação dos serviços socioassistenciais, valorizando a participação da população e contribuindo para a construção de uma Política de Assistência Social cada vez mais acessível, acolhedora e comprometida com a garantia de direitos.

2. METODOLOGIA

O público alvo desta pesquisa foram os usuários do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS e Secretaria Municipal de Assistência Social. A pesquisa foi realizada entre os dias 15 de setembro e 15 de outubro de 2026, por meio da aplicação de questionários disponibilizados na recepção do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Mauá da Serra.

O questionário foi composto por 10 questões objetivas, nas quais os usuários poderiam avaliar diferentes aspectos dos serviços por meio de três opções de resposta, representadas por emojis: ruim, bom e ótimo. Além dessas questões, o questionário contou com três perguntas abertas. A participação na pesquisa ocorreu de forma anônima,

buscando garantir maior liberdade para expressarem suas opiniões sobre os serviços e atendimentos.



CRAS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
POR FAVOR, AVALIE O NOSSO ATENDIMENTO

Data: ___/___/___ **Marque um X**

QUESTÕES	
1- O espaço de realização do atendimento é limpo e organizado?	
2- O espaço de realização do atendimento comporta de forma confortável todos os participantes?	
3- O horário de funcionamento do atendimento atende sua necessidade?	
4- A localização do espaço de realização é fácil acesso pra você?	
5- Os atendimentos são realizados dentro do período previsto?	
6- Como você avalia a recepção no local de atividades?	
7- Como você avalia a acolhida feita pelo profissional do atendimento?	
8- O profissional se mostra disposto a orientar e responder as suas perguntas?	
9 – O profissional que executa as oficinas consegue transmitir com clareza as informações?	
10 – Como você avalia sua participação nas atividades / oficinas desenvolvidas?	

11- Você tem alguma sugestão para melhoraria?

_____

_____

12- Quais atividades têm interesse em realizar?

_____

_____

13- Você tem algum elogio/ reclamação sobre o atendimento recebido?

_____

_____

Para facilitar a organização, as questões objetivas foram agrupadas em cinco categorias de avaliação: organização e conforto do ambiente; horário de funcionamento e localização do espaço; pontualidade do serviço; recepção, acolhida e execução das atividades e atendimentos; e autoavaliação da participação nas atividades. Após a coleta, os dados foram organizados em uma planilha do Excel.

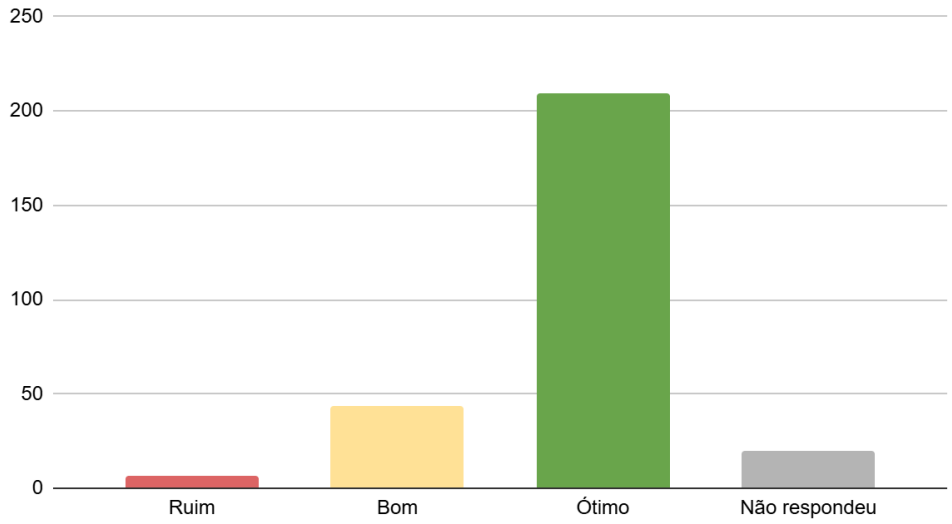
Durante o período de aplicação, foram respondidos 28 questionários, cujas informações foram utilizadas para a elaboração desta análise. Buscando ampliar a participação dos usuários na avaliação de satisfação, consideramos importante ampliar as

oportunidades de participação. Entre as estratégias propostas, destaca-se a disponibilização permanente dos questionários impressos na recepção do CRAS, além da criação de uma versão digital por meio do Google Forms, que poderá ser acessada por QR Code disponibilizado no equipamento.

3. ANÁLISE DOS DADOS

A partir da sistematização dos 28 questionários respondidos, foi possível identificar como os participantes avaliaram diferentes aspectos dos serviços oferecidos pelo CRAS de Mauá da Serra. De modo geral, considerando todas as respostas obtidas, as avaliações apresentaram uma tendência positiva, com predominância de respostas classificadas como "ótimo".

Gráfico 1 - Distribuição geral das avaliações



Conforme apresentado no Gráfico 1, foram registradas 280 respostas considerando todas as perguntas. Desse total, 209 avaliações foram classificadas como "ótimo", correspondendo a 74,6% das respostas, seguidas de 44 avaliações "bom" (15,7%) e sete avaliações "ruim" (2,5%). Além disso, 20 questões não foram respondidas, representando 7,1% do total.

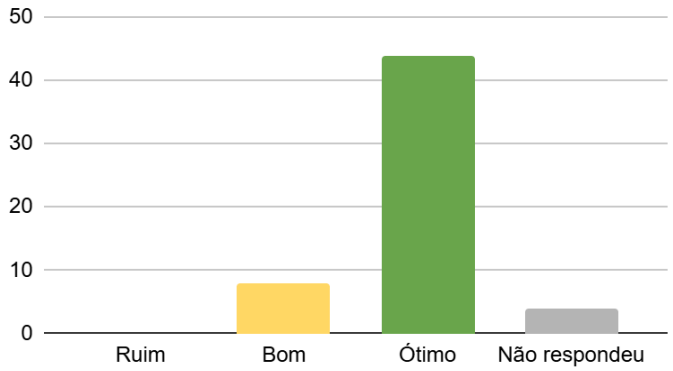
Os próximos tópicos irão abordar os resultados das cinco categorias de avaliação já apresentadas: organização e conforto do ambiente; horário de funcionamento e localização

do espaço; pontualidade do serviço; recepção, acolhida e execução das atividades e atendimentos; e autoavaliação da participação nas atividades.

3.1 ORGANIZAÇÃO E CONFORTO DO AMBIENTE

As condições do espaço físico onde são realizados os atendimentos e as atividades são importantes para garantir o conforto e o bem-estar dos usuários. Dessa forma, as duas primeiras questões da pesquisa buscaram conhecer a avaliação dos participantes sobre a limpeza, a organização e a capacidade do ambiente para acomodar as pessoas atendidas.

Gráfico 2 - Organização e conforto do ambiente

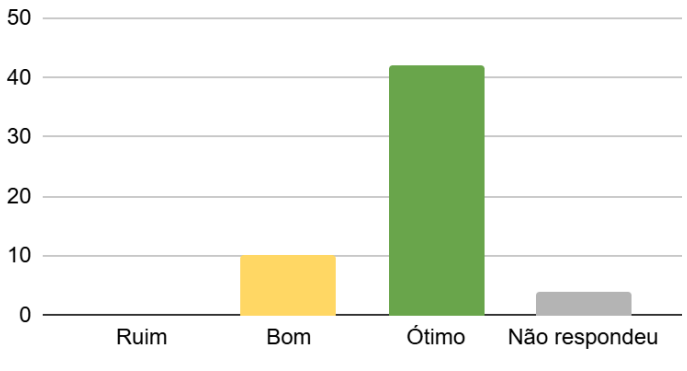


Conforme apresentado no Gráfico 2, a avaliação dos participantes foi predominantemente positiva. Em relação à limpeza e à organização do ambiente, 24 respostas foram classificadas como "ótimo" e quatro como "bom", não sendo registradas avaliações negativas. Quanto ao conforto e à capacidade do espaço para acomodar os participantes, 20 respostas foram classificadas como "ótimo" e oito como "bom".

3.2 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO

O horário de funcionamento e a localização são aspectos importantes para garantir o acesso da população aos serviços oferecidos.

Gráfico 3 - Horário de funcionalmento e localização do espaço

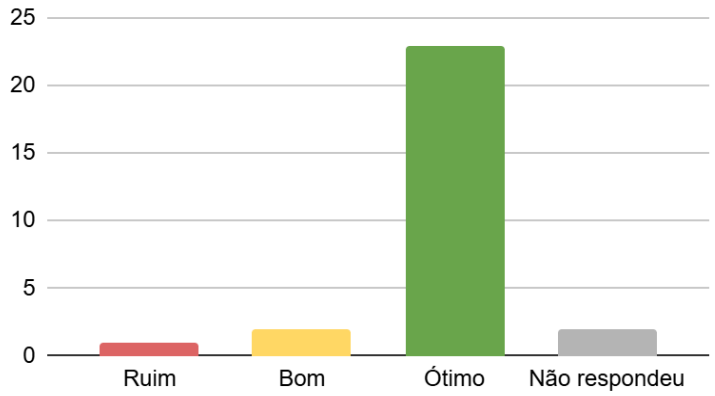


Conforme apresentado no Gráfico 3, as avaliações foram predominantemente positivas, sendo registradas 42 respostas classificadas como "ótimo" e dez como "bom", sem avaliações negativas. Além disso, quatro questões não foram respondidas.

3.3 PONTUALIDADE DO SERVIÇO

A quinta questão da pesquisa buscou conhecer a avaliação dos participantes sobre o cumprimento dos horários previstos para os atendimentos.

Gráfico 4 - Pontualidade do serviço

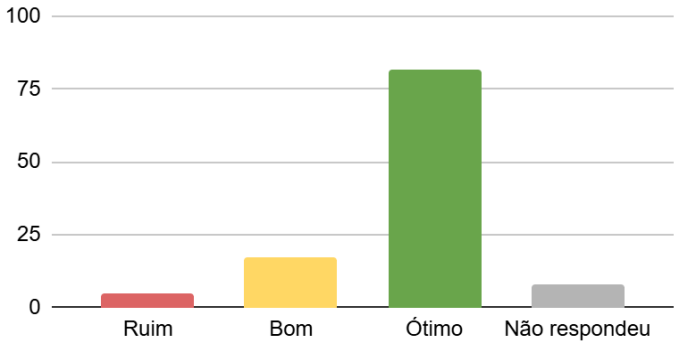


Conforme apresentado no Gráfico 4, foram registradas 23 avaliações classificadas como "ótimo", duas como "bom" e uma como "ruim", além de duas questões não respondidas. Os resultados demonstram uma percepção predominantemente positiva entre os participantes, uma vez que 25 das 26 avaliações registradas foram favoráveis.

3.4 RECEPÇÃO, ACOLHIDA E EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES E ATENDIMENTOS

A qualidade dos serviços socioassistenciais envolve não apenas a oferta de atendimentos e atividades, mas também a forma como os usuários são recebidos, acolhidos e orientados pelos profissionais. Dessa forma, as questões 6, 7, 8 e 9 buscaram conhecer a avaliação dos participantes sobre a recepção no local, a acolhida realizada pelos profissionais, a disponibilidade para orientar e esclarecer dúvidas e a clareza das informações transmitidas durante as oficinas.

Gráfico 5 - Recepção, acolhida e execução das atividades e atendimentos

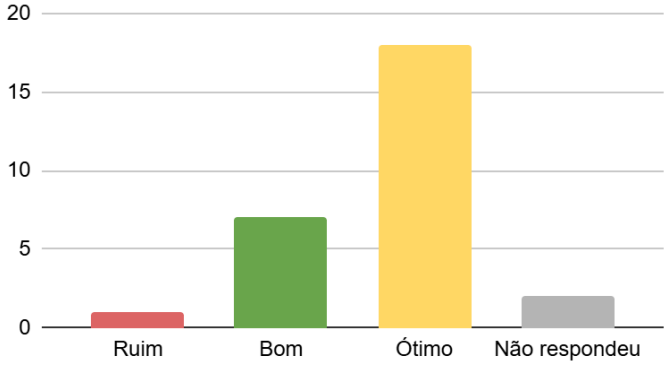


Conforme apresentado no Gráfico 5, foram registradas 82 avaliações classificadas como "ótimo", 17 como "bom" e cinco como "ruim", além de oito questões não respondidas. De modo geral, os resultados demonstram uma percepção predominantemente positiva dos participantes em relação aos aspectos avaliados.

3.5 AUTOAVALIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO NAS ATIVIDADES

A décima questão da pesquisa buscou conhecer como os participantes avaliam sua própria participação nas atividades desenvolvidas.

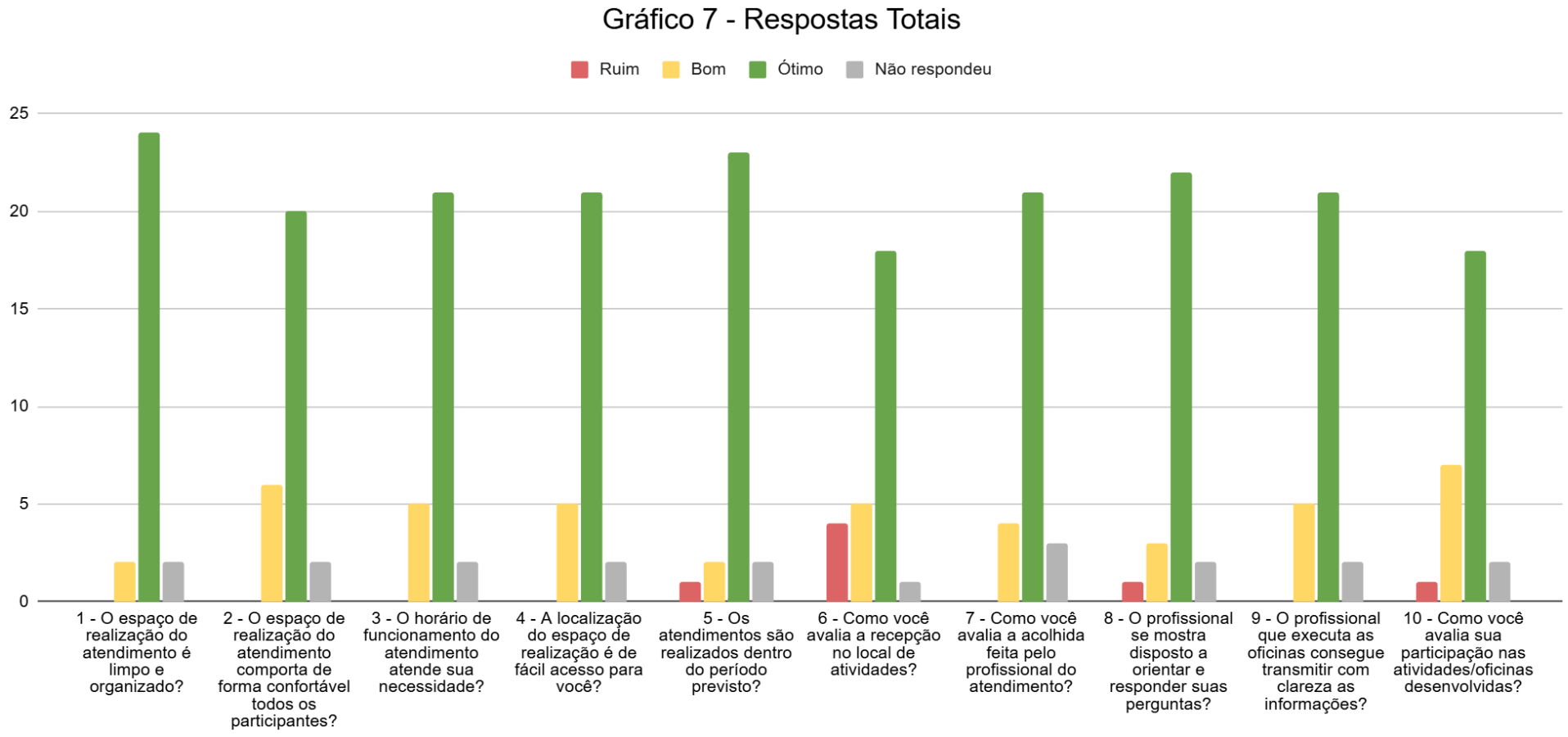
Gráfico 6 - Autoavaliação da participação nas atividades



Conforme apresentado no Gráfico 6, foram registradas 18 avaliações classificadas como "ótimo", sete como "bom" e uma como "ruim", além de duas questões não respondidas. Os resultados demonstram que a maioria dos participantes avaliou positivamente sua participação nas atividades.

3.6 VISÃO GERAL

Com o objetivo de apresentar uma visão geral das avaliações registradas, o Gráfico 7 reúne os resultados das dez questões objetivas do questionário, permitindo comparar a distribuição das respostas entre os diferentes aspectos avaliados.



4. QUESTÕES DISCURSIVAS

Além das questões objetivas, o questionário contou com três perguntas abertas, nas quais os participantes puderam apresentar sugestões de melhorias, indicar atividades de seu interesse e registrar elogios ou reclamações sobre os atendimentos recebidos. A seguir, elaboramos um quadro com a transcrição das respostas dos usuários.

Questão 1 - Você tem alguma sugestão de melhoria?	**Questão 2 -** Quais atividades têm interesse em realizar?	**Questão 3 -** Você tem algum elogio/reclamação sobre o atendimento recebido?
“Não”	“3° idade”	“Parabéns aos funcionários do CRAS pelo atendimento”
“Não”	“:)”	“O CRAS está de parabéns todos os funcionários são ótimos”
“Mais apoio”	“Aula de violão”	“Só agradecer, nada a reclamar”
“:)”	“Meu filho foi inscrito no programa de apoio social às crianças”	“Tudo bom”
“Não”	“Artesanato”	“O atendimento para mim foi de excelência”
“Não”	“Pintura em tecido, já fiz e é muito bom”	“Bom :)”
“Cursos para os jovens com ônibus para buscar (informática)”	“Cursos”	“Não”
“Não”	“Várias”	“Fui atendido rápido e as meninas foram ótimas”
“Não”		“Eu gostei muito da Estefani”
“No momento não”		“Parabéns eu não tenho com o que reclamar”

“Aumentar o espaço e trazer mais cadeiras”		“Bom atendimento”
“Local deve ser maior”		“Não”
“Aumentar o local por que enche de gente em dias cheios”		“Muito bom”
“Não”		“O espaço é bem limpo e funcional, porém a recepcionista é péssima”
		“Espaço bem limpo”
		“Não”

5. CONCLUSÃO

A realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUAS de Mauá da Serra permitiu conhecer a percepção dos participantes sobre diferentes questões dos serviços e atendimentos oferecidos pelo CRAS, contribuindo para o acompanhamento e a avaliação das atividades desenvolvidas no equipamento.

É importante considerar que a pesquisa contou com a participação de 28 usuários, sendo necessário ampliar oportunidades de participação. Entre as estratégias propostas, estão a disponibilização permanente dos questionários impressos na recepção do CRAS e a criação de uma versão digital, por meio do Google Forms, que poderá ser acessada por QR Code disponibilizado no equipamento. Essas medidas buscam facilitar o acesso à pesquisa e incentivar a participação de um número maior de usuários, respeitando suas diferentes condições de acesso às ferramentas digitais.

Por fim, ressalta-se que a pesquisa deve ser compreendida como uma oportunidade de escuta e valorização da participação dos usuários. Conhecer suas experiências, opiniões e necessidades é fundamental para fortalecer uma política de Assistência Social comprometida com a qualidade dos atendimentos, a participação da população e a garantia dos direitos socioassistenciais.