

ANÁLISE DA PESQUISA **DE SATISFAÇÃO DOS** **USUÁRIOS DA POLÍTICA** **DE ASSISTÊNCIA** **SOCIAL DE MAUÁ DA** **SERRA – PARANÁ**

Outubro 2025

APRESENTAÇÃO

A pesquisa de satisfação, de caráter amostral, tem como finalidade identificar a percepção dos usuários acerca dos serviços prestados no âmbito da política de assistência social. Busca-se, por meio dessa análise, subsidiar o aprimoramento das estratégias de implantação, implementação, qualificação e regulação da política pública em nível municipal.

A avaliação da satisfação do usuário constitui um instrumento técnico essencial para compreender o perfil, as expectativas e as demandas do público atendido, possibilitando a identificação de pontos de melhoria e o fortalecimento da qualidade dos serviços ofertados.

METODOLOGIA

O público-alvo desta pesquisa foi usuários dos serviços do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS e Secretaria Municipal de Assistência Social.

Foi fornecido o questionário impresso na recepção da unidade. A pesquisa foi aplicada entre os dias 15 de setembro a 06 de outubro de 2025.

Como instrumento de pesquisa de campo, foi utilizado um formulário composto por sete questões com escala de avaliação e duas questões discursivas e abertas, voltadas à coleta de sugestões, elogios e reclamações dos usuários.

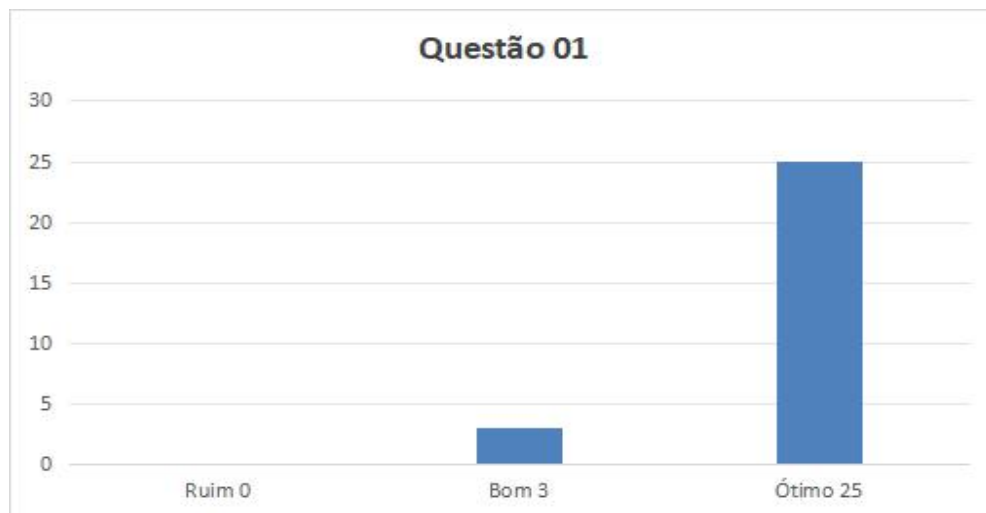
Para as perguntas destinadas à aferição do nível de satisfação, adotou-se a escala Likert, representada por emojis que expressam diferentes graus de contentamento: emoji triste para “ruim”, emoji neutro para “bom” e emoji feliz para “ótimo”.

A análise dos dados tem como finalidade converter as informações coletadas em resultados interpretáveis e compreensíveis, possibilitando uma leitura clara e fundamentada das percepções dos usuários.

ANÁLISE DOS DADOS

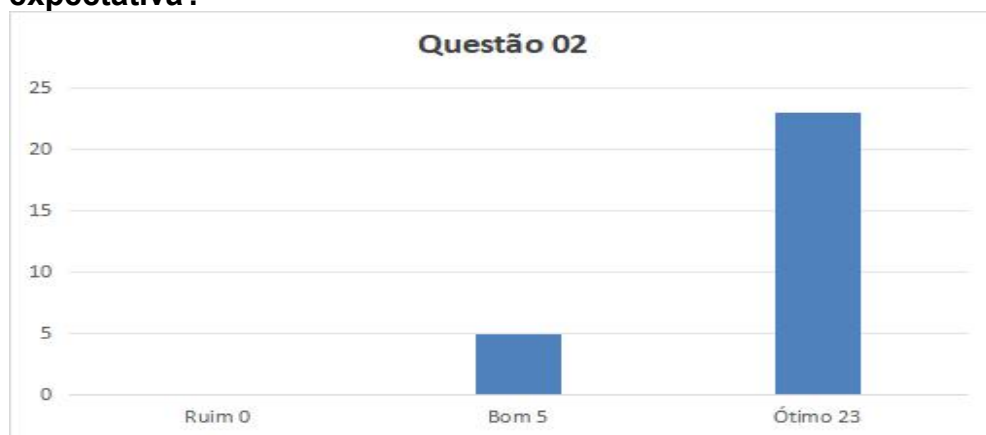
Vamos abordar os resultados da análise dos dados obtidos após a aplicação e tabulação dos formulários de pesquisa aplicados aos usuários, totalizando 28 questionários respondidos.

Questão 01 – Como Você avalia o atendimento na recepção



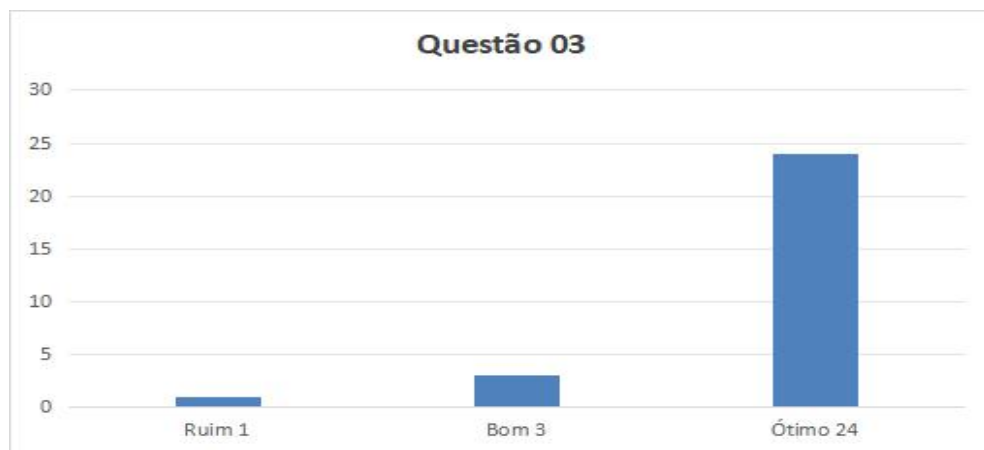
O gráfico representa a satisfação do usuário ao ser atendido na recepção. A efetividade do atendimento na recepção é observada pela análise das respostas dos entrevistados uma vez que 25 pessoas avaliaram como ótimo, 3 pessoas avaliaram como bom e nenhuma pessoa avaliou como ruim.

Questão 02 – O tempo de espera pelo atendimento está de acordo com sua expectativa?



O gráfico ilustra que o atendimento é imediato como desejam. Visto que a avaliação entre ótimo e bom tem-se uma quantidade significativa de diferença. Desta forma 23 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 5 pessoas avaliaram como bom e nenhuma pessoa avaliou como ruim.

Questão 03 – Como você avalia o funcionário que atendeu após a recepção?



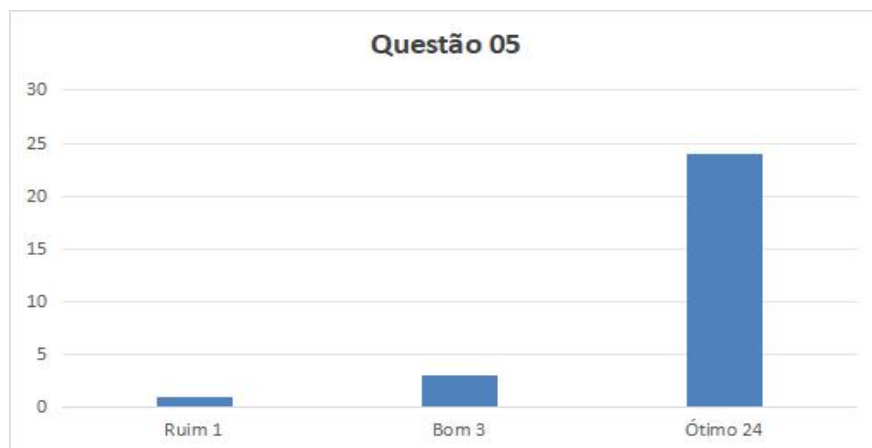
O gráfico representa a satisfação do usuário no atendimento com o profissional que atendeu posterior a recepção. Verifica-se que 24 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 3 pessoas avaliaram como bom e 1 pessoa avaliou como ruim.

Questão 04 – O funcionário demonstrou disposto a orientar e responder suas perguntas?



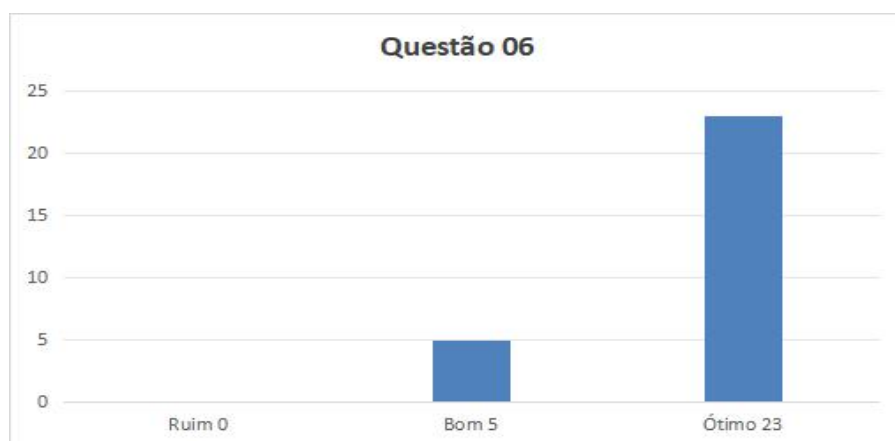
O gráfico ilustra que o funcionário esteve disposto a orientar e responder o usuário considerando que 25 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 2 pessoas avaliaram como bom e 1 pessoa avaliou como ruim.

Questão 05 – O funcionário que executou o serviço conseguiu transmitir com clareza as informações?



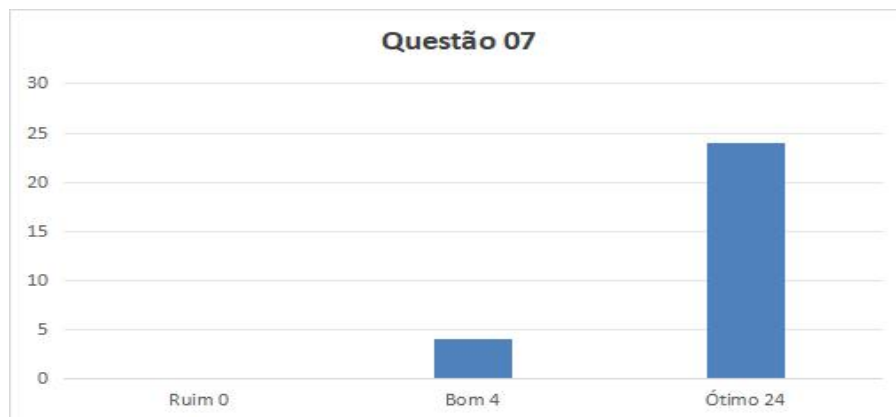
O gráfico representa a satisfação da clareza de informações que o profissional transmitiu no atendimento tendo em vista que 24 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 3 pessoas avaliaram como bom e 1 pessoa avaliou como ruim.

Questão 06 – A localização do espaço de realização é fácil acesso pra você?



O gráfico ilustra que a localização do espaço é de fácil acesso considerando que 25 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 5 pessoas avaliaram como bom e nenhuma pessoa avaliou como ruim esta pergunta.

Questão 07 – O horário de atendimento atende suas necessidades?



O gráfico representa que o horário de atendimento está satisfatório visto 24 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 4 pessoas avaliaram como bom e nenhuma pessoa avaliou como ruim.

AVALIAÇÃO GERAL

No período de 15 de Setembro a 06 de Outubro de 2025 foram avaliados 28 questionários depositados na caixa de avaliação instalada na recepção.

AVALIAÇÃO GERAL COM O GRAU DE SATISFAÇÃO – QUESTÕES DISCURSIVAS

A pesquisa nas questões 08 e 09 permitiu aos entrevistados comentários de maneira aberta para expressarem suas opiniões e comentários que estão listados abaixo:

Questão 08 – Você tem alguma sugestão para melhorar os atendimentos desenvolvidos no local?

- 06 pessoas não opinaram;
- 15 responderam Não;
- Não, está ótimo;
- Não, fui bem recebido;
- Para mim o atendimento foi ótimo;
- Está tudo ótimo;
- Pra mim está ótimo como está;
- Tudo ótimo;
- Sim, que os funcionários nos trate com mais educação e respeito, não com cara de merda.

Questão 09 – Você tem algum elogio / reclamação sobre o atendimento recebido?

- 03 pessoas não opinaram;
- Tudo certo;
- Fui bem recebido;
- Muito bom;
- Nota 10. Bom atendimento e boa explicação;
- Ótimo;
- Atendimento ótimo todas atenciosas;
- Tudo certo;
- Não tenho nenhuma reclamação estão de parabéns;
- Sim, foi um bom atendimento;
- Agora não;
- São ótimas;
- A atendente que nos atendeu é um amor muito educada;
- Sim, estão de parabéns pelo atendimento super atencioso;
- Bom;
- Todas muito educadas e prestativas, ótimo atendimento;
- Trabalho muito bom estão de parabéns;
- Para mim está ótimo;
- Bom;
- Muito bom;
- Parabenizo pelo atendimento que as pessoas recebem;
- Atendentes cordiais e dispostas a ajudar;
- Não só melhorando;
- 02 responderam Não;
- Só reclamação, recepção foi ótimo atendimento, a mulher que atendeu após a recepção uma merda atendimento.

CONCLUSÃO

A aferição da satisfação dos usuários dos serviços constitui um indicador essencial de eficiência institucional e de qualidade na oferta das ações socioassistenciais. A satisfação expressa pelos usuários reflete não apenas a adequação dos serviços às suas demandas,

mas também a efetividade das práticas de gestão e execução adotadas.

No que se refere às questões abertas, observa-se que o reconhecimento e os elogios direcionados à equipe técnica evidenciam o comprometimento profissional e a adoção de uma abordagem pautada em princípios de ética, empatia e humanização no atendimento.

Apesar da ocorrência de uma avaliação negativa, esta deve ser compreendida como oportunidade de aprimoramento dos processos de trabalho e de qualificação dos serviços ofertados. As manifestações críticas dos usuários constituem importante fonte de informação para identificar fragilidades, ajustar práticas e fortalecer a efetividade das ações desenvolvidas no âmbito da política de assistência social.

ELABORAÇÃO

Equipe de vigilância socioassistencial

Jenniffer Tiburcio dos Santos Toreli Pereira; Anny Karyna Violato – Assistente Social;