

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

Novembro 2023

## **APRESENTAÇÃO**

A pesquisa de satisfação possui caráter amostral e pretende compreender a percepção de satisfação do usuário da política de assistência social. Esperamos que o conhecimento das experiências dos usuários possa nos auxiliar no aprimoramento das estratégias de implantação, implementação, melhorias e regulação da política de assistência social no âmbito municipal.

Avaliar a satisfação do usuário é muito importante para conhecê-lo, saber seus gostos, suas expectativas e necessidades, para, assim, analisar em que melhorar para melhor atendê-los.

## **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 05 de setembro a 13 de novembro de 2023.

Como instrumento de pesquisa de campo, utilizou-se um formulário com 7 questões de escala de avaliação e 2 questões discursivas e abertas referentes a sugestões, elogios e reclamações.

Para as perguntas de aferição do nível de satisfação, foi utilizada a escala Likert com emojis que representam o sentimento e ou intensidade.

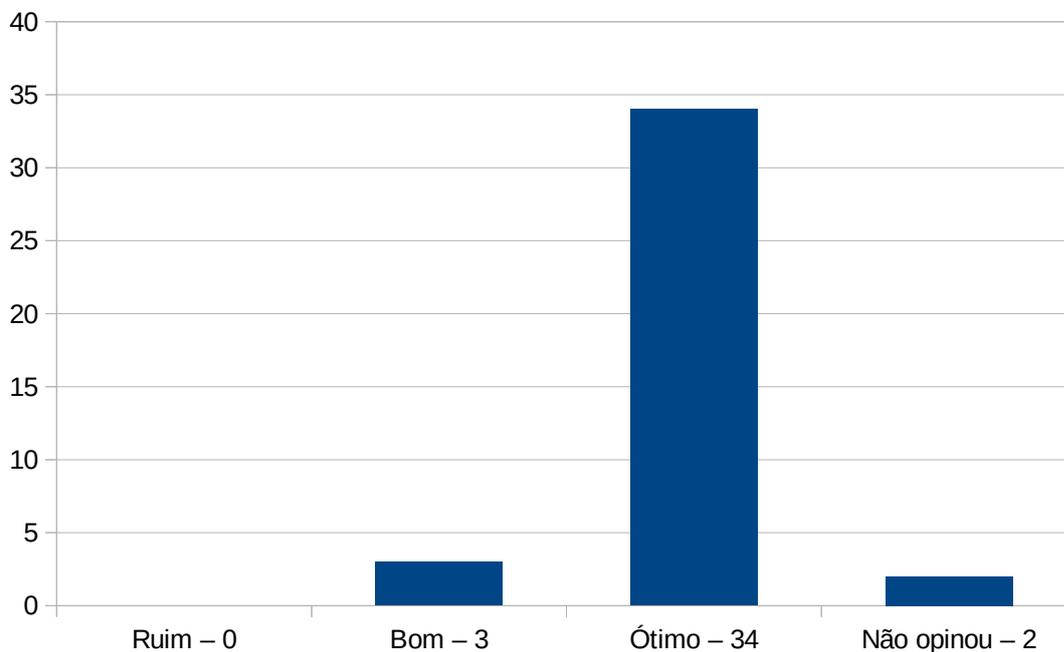
Sendo, emoji triste para ruim, emoji sem expressão para bom e emoji feliz para ótimo.

A análise dos dados tem por objetivo transformar o volume de dados coletados em leitura interpretável e assimilável.

## **ANÁLISE DOS DADOS**

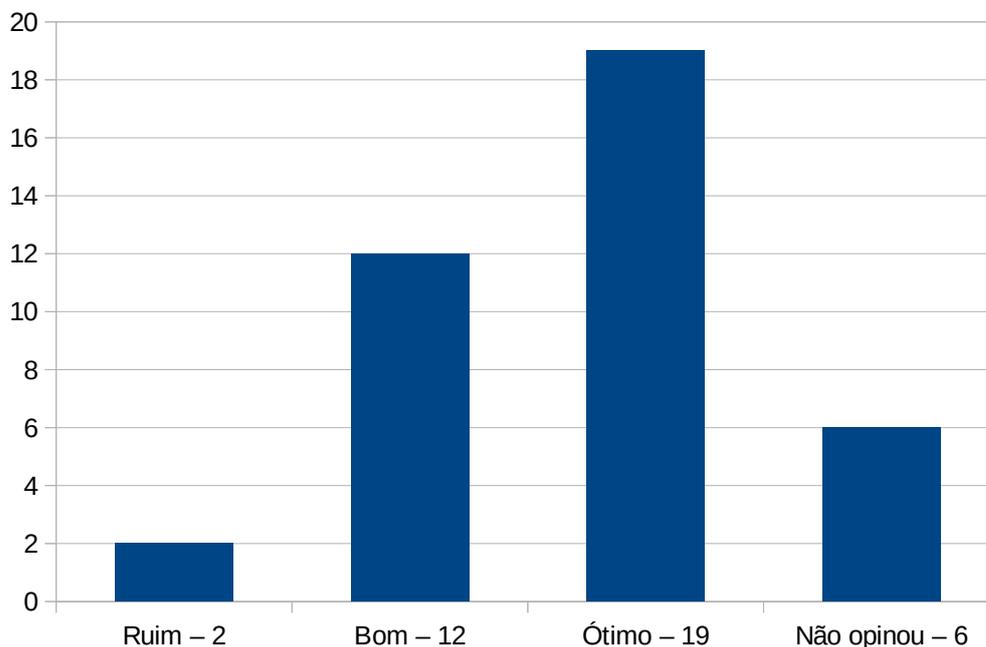
Vamos abordar os resultados da análise dos dados obtidos após a aplicação e tabulação dos formulários de pesquisa aplicados aos usuários.

### Questão 01 – Como Você avalia o atendimento na recepção



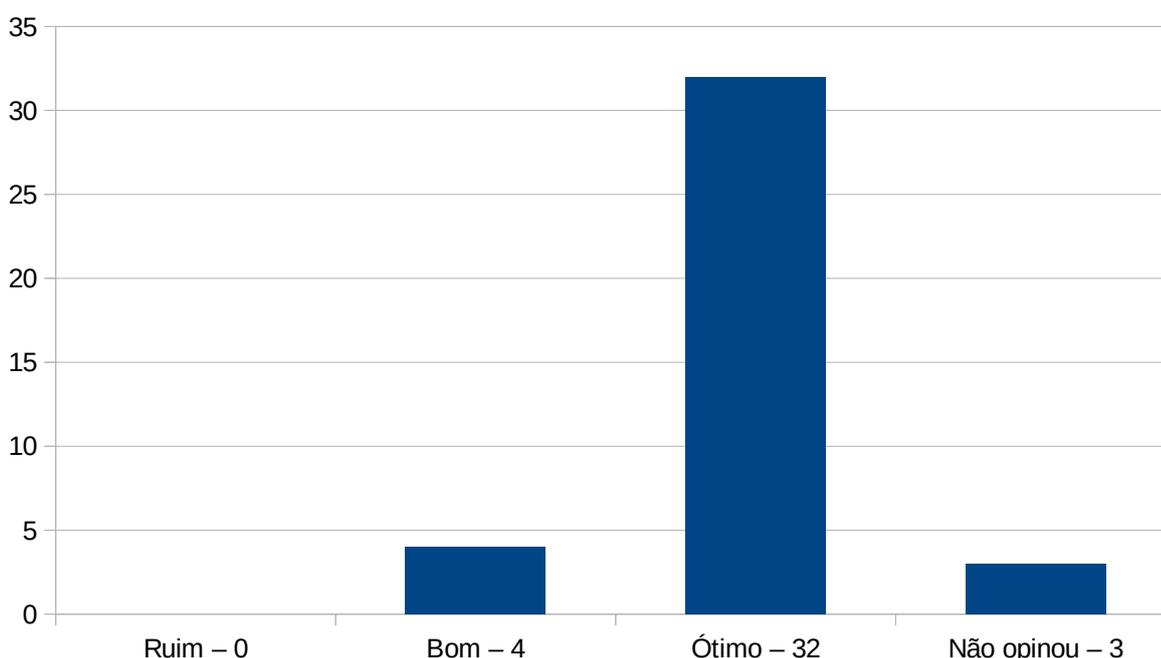
O gráfico representa a satisfação do usuário ao ser atendido na recepção. A efetividade do atendimento na recepção é observada pela análise das respostas dos entrevistados uma vez que 34 pessoas avaliaram como ótimo, 3 pessoas avaliaram como bom, 2 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta e ninguém considerou ruim o atendimento.

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



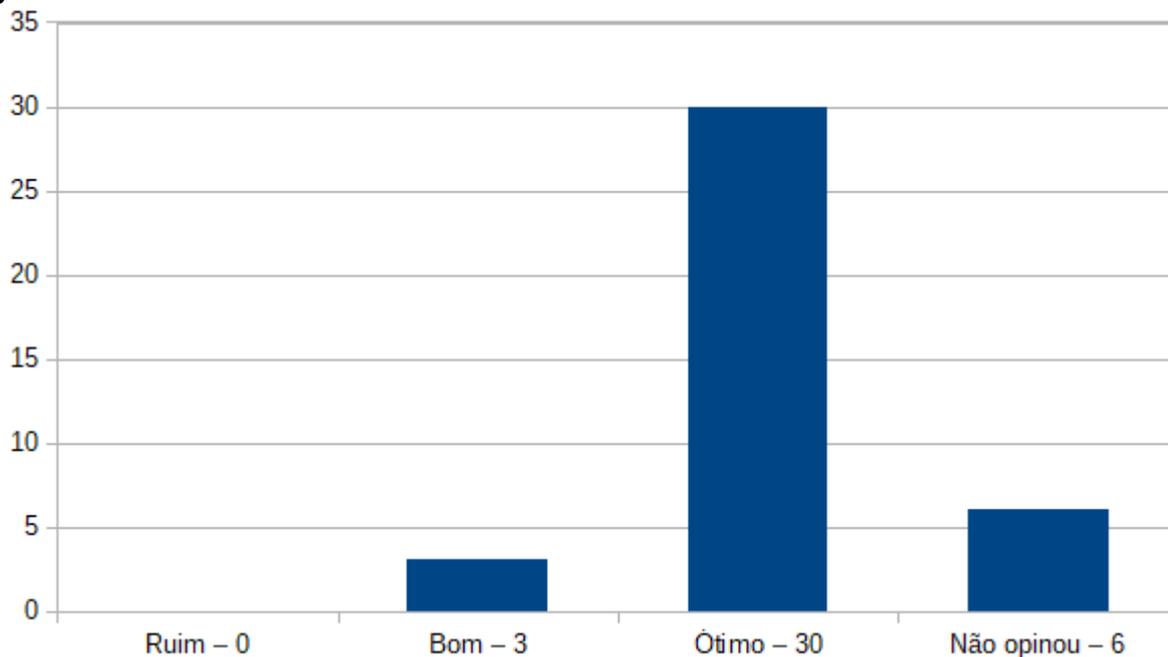
O gráfico ilustra que o atendimento não é imediato como desejam. Visto que a avaliação entre ótimo e bom tem-se pouca diferença, considerando que neste quesito tivemos duas avaliações ruins. Desta forma 19 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 12 pessoas avaliaram como bom, 2 pessoas avaliaram como ruim e 6 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta .

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



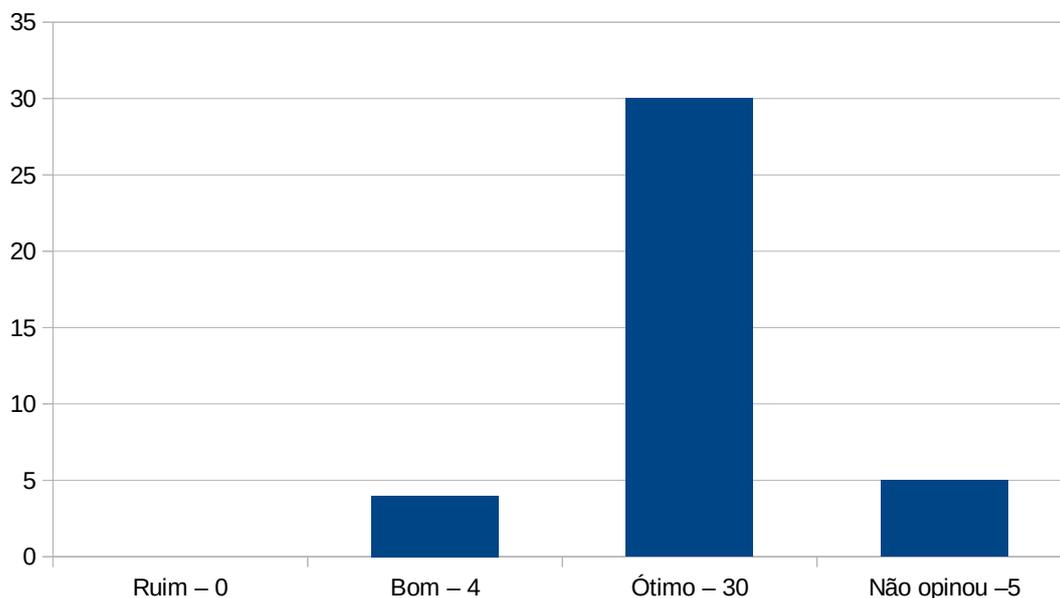
O gráfico representa a satisfação do usuário no atendimento com o profissional que atendeu posterior a recepção. Verifica-se que 32 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 4 pessoas avaliaram como bom, 3 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta e ninguém considerou ruim.

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



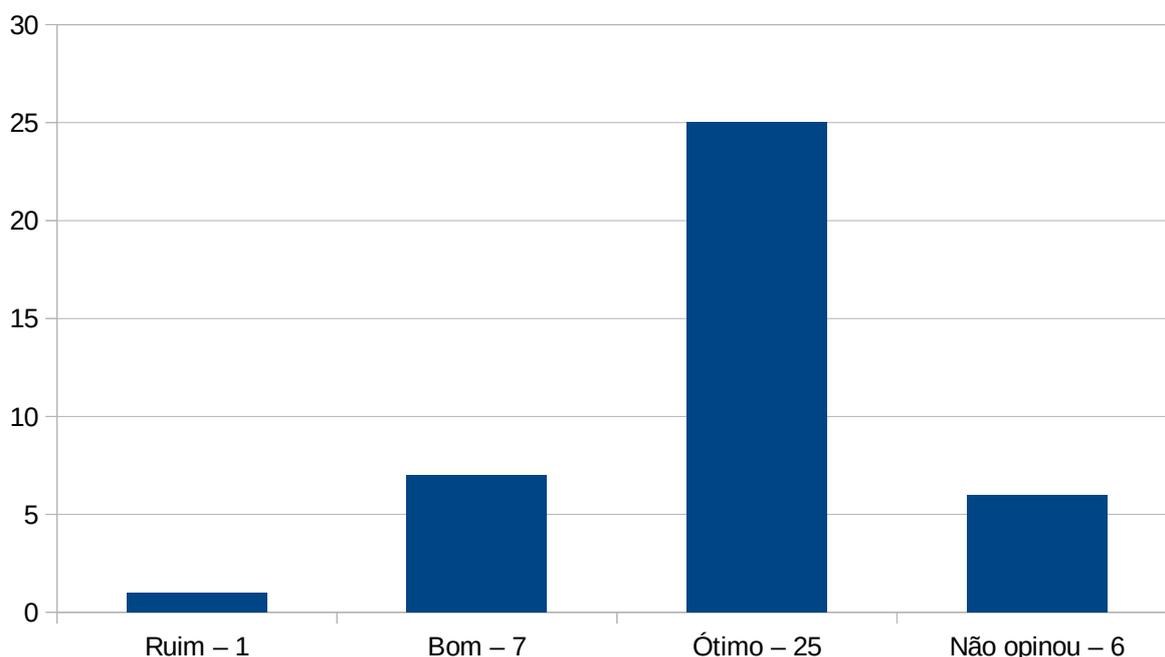
O gráfico ilustra que o funcionário esteve disposto a orientar e responder o usuário considerando que 30 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 3 pessoas avaliaram como bom, 6 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta e ninguém considerou ruim.

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



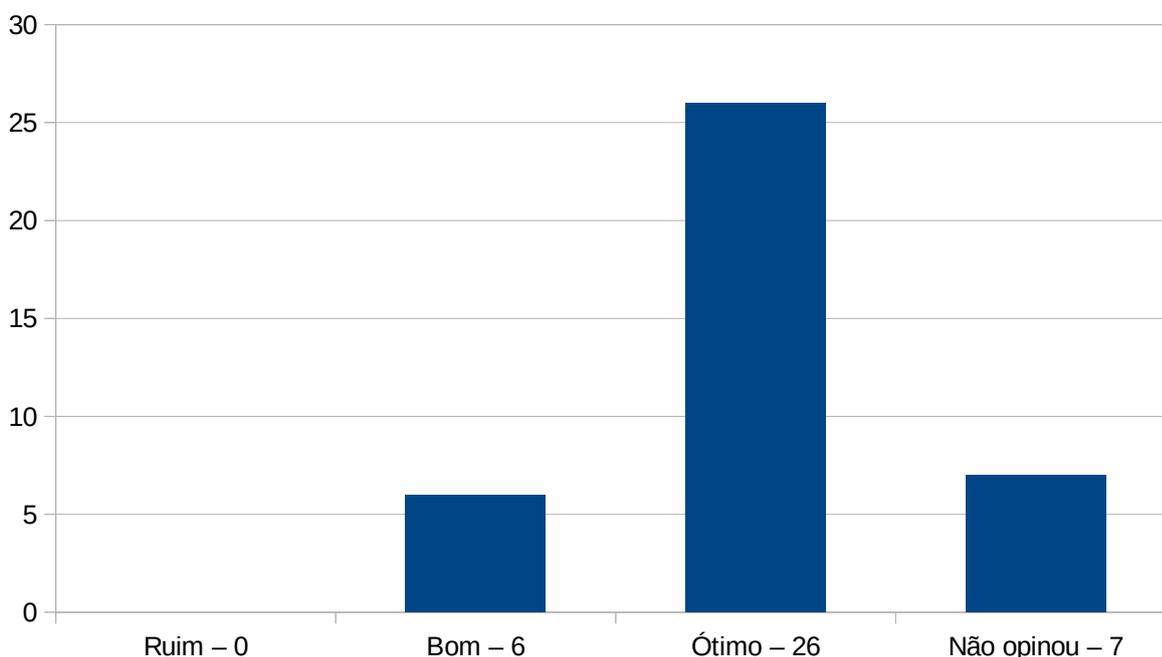
O gráfico representa a satisfação da clareza de informações que o profissional transmitiu no atendimento tendo em vista que 30 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 4 pessoas avaliaram como bom, 5 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta e ninguém considerou ruim.

#### **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, 7 pessoas avaliaram como bom, 1 pessoa avaliou como ruim e 6 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta .

### Questão 07 – O horário de atendimento atende suas necessidades?

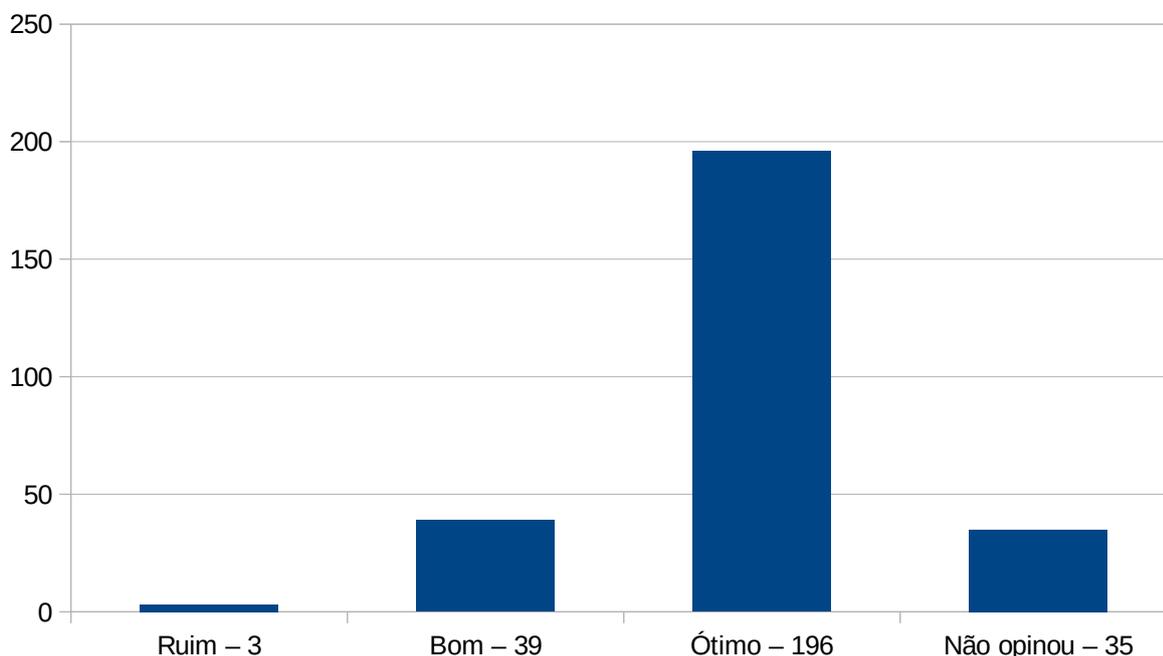


O gráfico representa que o horário de atendimento é ótimo visto 26 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 6 pessoas avaliaram como bom, 7 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta e ninguém considerou ruim o horário.

### **AVALIAÇÃO GERAL COM O GRAU DE SATISFAÇÃO – RUIM, BOM, ÓTIMO**

No período de 05 de Setembro a 11 de Novembro de 2023 foram avaliados 44 questionários depositados na caixa de avaliação instalada na recepção. Dos questionários aferidos 39 questionários estavam respondidos e 5 questionários em branco. Destes 5 questionários em branco 2 responderam as questões abertas.

- **03 usuários** avaliaram como **Ruim** distribuídas em: Pergunta 1 tempo de espera e Pergunta 2 localização do espaço;
- **39 usuários** avaliaram como **Bom** distribuídas em: Pergunta 1, Pergunta 2, Pergunta 3, Pergunta 4, Pergunta 5, Pergunta 6, Pergunta 7;
- **196 usuários** avaliaram como **Ótimo** distribuídas em: Pergunta 1, Pergunta 2, Pergunta 3, Pergunta 4, Pergunta 5, Pergunta 6, Pergunta 7;
- **35 usuários não opinaram** em: Pergunta 1, Pergunta 2, Pergunta 3, Pergunta 4, Pergunta 5, Pergunta 6, Pergunta 7.



### **AVALIAÇÃO GERAL COM O GRAU DE SATISFAÇÃO – QUESTÕES DISCURSIVAS**

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

- Já está excelente;
- 06 pessoas Não tem sugestão;
- Está ótimo;
- Gostei, está de bom atendimento, parabéns;
- Fui bem atendido;
- Estou satisfeito;
- Mais cadeiras e café com mistura;
- Tudo maravilhoso;
- Atendimento no local é ótimo.

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

- Atendimento 100%;
- Atendimento está ótimo;
- São ótimas profissionais;

- Muito bom atendimento;
- Ótimo atendimento e ótimos funcionários;
- Parabéns ótimo, não tem reclamação do atendimento;
- Continue sempre assim ótimo atendimento;
- 02 pessoas Não tem reclamação ;
- Muito bom;
- Sobre o atendimento nada a reclamar;
- Muito bom e prestativo;
- Excelente;
- Tudo maravilhoso;
- Atendimento é muito bom, estão de Parabéns pelos trabalhos no local.

## **CONCLUSÃO**

A satisfação dos usuários de serviços é de suma importância tanto para as organizações, pois, se os usuários estão satisfeitos, é porque a instituição está desempenhando de forma eficiente os seus serviços, quanto para os usuários, que, se estão satisfeitos, é sinal de que estão gostando dos serviços recebidos.

Podemos concluir que o nível de satisfação dos usuários do SUAS em Mauá da Serra é ótimo, pois 82,35% dos respondentes dizem sempre estar, de modo geral, satisfeitos com os serviços ofertados.

No que diz respeito as questões abertas, é recompensante para a equipe que desenvolve os atendimentos ter reconhecimento e elogios na conduta da equipe, demonstrando um atendimento humanizado.

## **ELABORAÇÃO**

Equipe de vigilância socioassistencial

Jennifer Tiburcio dos Santos Toreli Pereira – Chefe da Seção de Programas Assistenciais;

Anny Karyna Violato – Assistente Social;

Camila Mizuno – Assistente Social.