



RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – 2024

Secretaria Municipal de Assistência Social

Assistência Social
BELA VISTA DA CAROBA | JANEIRO 2025





Secretaria Municipal de Assistência Social
Bela Vista da Caroba – PR
Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000
E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br
Fone: (46) 3557 – 1206



IDENTIFICAÇÃO

Prefeitura Municipal de Bela Vista da Caroba

Prefeito Municipal: Gelson Maffi (Gestão: 2025/2028)

R. Rio de Janeiro, nº 1021 – Centro.

(46) 3557-1180

www.belavistadacaroba.pr.gov.br

Secretaria Municipal de Assistência Social

Secretária: Rosangela Cardoso Maffi

Rua Mato Grosso do Sul, s/n, Centro

(46) 92000-7316

a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

CRAS- Centro de Referência de Assistência Social

Coordenadora: Mariza de Fatima Bonordt

Rua Santa Catarina, nº 344 – Centro

(46) 3557-1191

cras@belavistadacaroba.pr.gov.br

Responsável pela elaboração do documento:

Mariza de Fatima Bonordt

Responsável pela revisão do documento:

Rosangela Cardoso Maffi

Marcia Leane Richter

Mayara Nonnenmacher



RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE BELA VISTA DA CAROBA – PR

1. INTRODUÇÃO

Avaliar o nível de satisfação quanto ao atendimento recebido na Secretaria de Assistência Social, incluindo-se os atendimentos prestados pelo CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, ajuda a melhorar os serviços públicos que estão sendo prestados a partir da percepção de quem mais importa para a política pública, os usuários.

A política pública de Assistência Social desempenha um papel fundamental na promoção da inclusão social e redução das desigualdades.

É a partir da percepção que os usuários têm dos serviços recebidos, que os gestores reconhecem a qualidade dos atendimentos prestados, bem como apresenta as oportunidades de melhorias, e seus impactos sobre a satisfação e melhor prestação dos serviços à população.

Falar na qualidade dos serviços prestados pela política de assistência social, é falar da capacidade de atendimento à população em situação de vulnerabilidade e a superação dessas situações, não apenas para garantir os mínimos sociais, mas também promover o bem-estar social, como um garantidor de direitos e de proteção às pessoas e suas famílias em situação de vulnerabilidade.

2. METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação foi realizada utilizando-se de questionários estruturados que incluíam perguntas fechadas e abertas tendo sido utilizado como instrumento de coleta de informações no formato eletrônico pelo Google Forms.

Para a coleta das respostas foi disponibilizado link e QRCode para acesso ao referido formulário, bem como nos atendimentos realizados nas unidades da Secretaria de Assistência Social ou no CRAS foi disponibilizado equipamento (tablet). Para os casos em que os usuários não tinham facilidade no manuseio do equipamento e/ou formulário para avaliação foi prestado auxílio no preenchimento.

A coleta das informações via formulários disponibilizados ocorreu no período de 21/11/2024 à 20/12/2024.



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



Os questionários abordaram os usuários quanto ao seu grau de satisfação utilizando-se como referência a Escala Likert¹ de 05 pontos, em perguntas fechadas com respostas que variavam entre 😊 Muito satisfeito; 😊 Satisfeito; 😐 Nem satisfeito nem insatisfeito; ☹ Insatisfeito; 😡 Muito Insatisfeito.

Questões abertas foram incluídas para que fossem coletadas as informações e opiniões dos usuários quanto a elogios, reclamações ou sugestões sobre os atendimentos prestados e espaços onde os atendimentos foram prestados, ampliando desta forma a compreensão sobre as percepções dos usuários e oportunidades de melhorias sugeridas pelos mesmos.

Ao final do questionário os usuários puderam também atribuir uma nota geral para os atendimentos prestados pela Assistência Social e CRAS.

Para participação desta avaliação usou-se o critério de manter o anonimato das respostas, bem como, o critério de voluntariedade dos usuários que frequentaram os serviços e atendimentos em responder o questionário.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

3.1 Questionário de Avaliação CRAS

Em relação ao número de pessoas que responderam esta pesquisa houve um total de 72 participações, sendo que destas, 64 responderam após atendimento individualizados realizados no CRAS e 07 de atividades em grupos desenvolvidas no SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

Quanto a localidade onde residem os usuários que participaram da pesquisa, pode se observar que 31 residem na área urbana e em sua maioria, ou seja 41 usuários residem na área rural do município, distribuídos conforme gráfico a seguir:

¹ A escala Likert é uma ferramenta de pesquisa que permite medir atitudes, opiniões e sentimentos de pessoas em relação a um determinado tópico. É constituída por um questionário com várias opções de resposta que variam de grau de intensidade, sendo negativas, neutras ou positivas. A escala é nomeada em referência ao psicólogo americano Rensis Likert, seu inventor.



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



Qual localidade você reside?

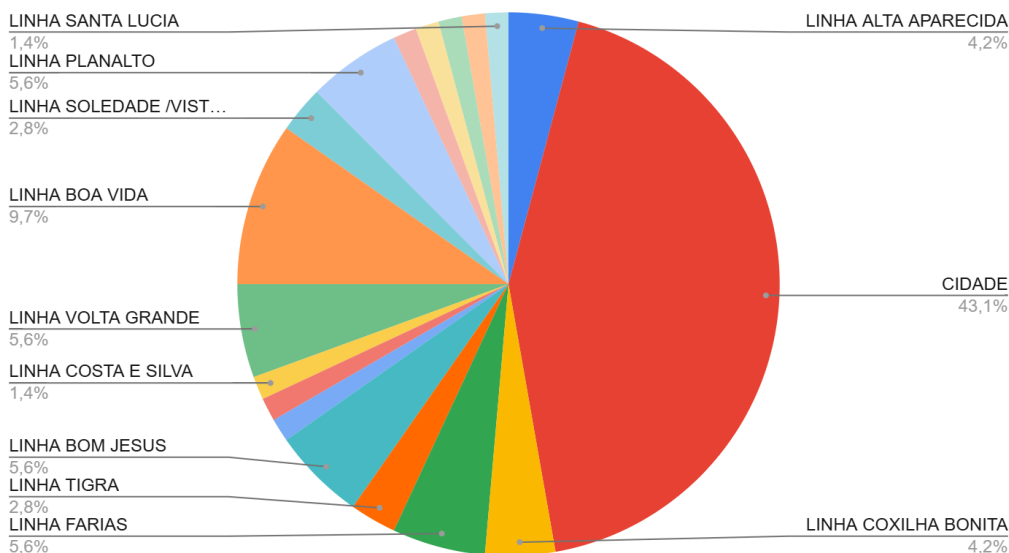


Gráfico 01 – Localidade

3.1.1 Faixa etária

Para esta pergunta houve segmentação de faixas etárias a partir dos 06 anos de idade, tendo ficado assim definido: Até 06 anos; Entre 7 e 12 anos; Entre 13 e 17 anos; Entre 18 e 29 anos; Entre 30 e 59 anos; 60 anos ou mais.

Quanto à faixa etária dos usuários que participaram da pesquisa, a maior concentração se deu na faixa dos 30 aos 59 anos com 44 participantes, seguido pela faixa etária dos 18 e 29 anos, com 16 participantes e 11 participantes idosos, com 60 anos ou mais.

Observa-se também que houve apenas 01 participante na faixa etária dos 13 aos 17 anos, já nas faixas etárias de Até 06 anos e entre 7 e 12 anos não houve nenhum participante, isso ocorre principalmente por não estar sendo desenvolvido o SCFV para estas faixas etárias pelo fato do ensino escolar estar sendo ofertado em tempo integral, bem como para as crianças até 06 anos que estão inclusas principalmente no projeto Primeira Infância, os pais podem ter respondido o questionário, bem como nas demais faixas etárias isso também pode ter ocorrido.



Quantos anos você tem?

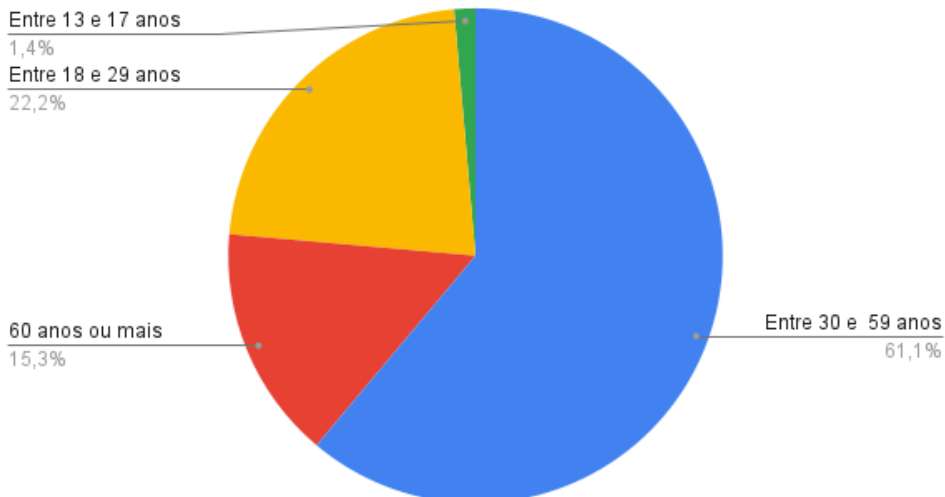


Gráfico 02 – Faixa etária

3.1.2 Espaço de atendimento do CRAS

Esta pergunta buscava avaliar o espaço de atendimento do CRAS (recepção e salas dos profissionais), e como resultado pode se observar que os usuários estão satisfeitos com os espaços de atendimento da unidade, tendo em vista que as respostas se concentraram entre muito satisfeito e satisfeito, que juntos somam 97,2% de satisfação e apenas 2,8% estão insatisfeitos com a estrutura do CRAS.

Como você avalia o espaço de atendimento do CRAS?

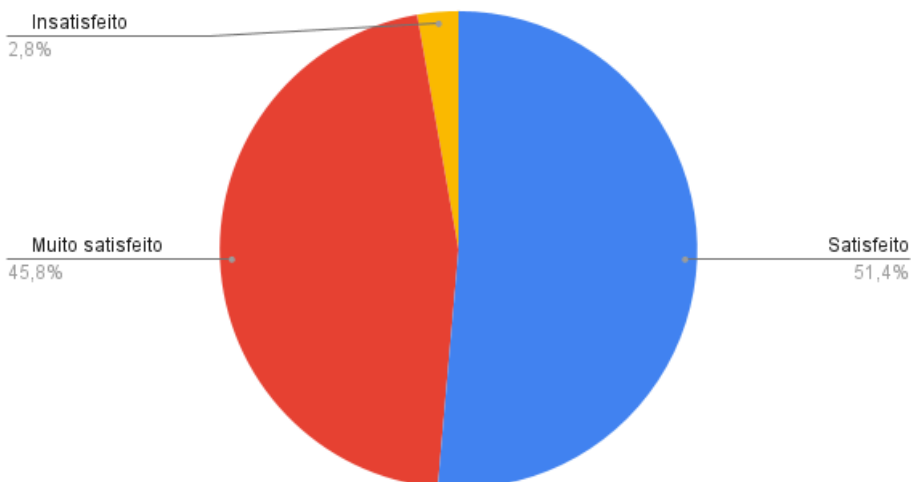


Gráfico 03 – Espaço de Atendimento



Ainda em relação a marcação de insatisfação quanto aos espaços para atendimento, verifica-se que no campo aberto do questionário destinado a sugestões, reclamações e elogios houveram dois apontamentos referentes a uma necessidade de melhoria na estrutura, sugerindo fazer uma boa reforma ou uma estrutura nova para o CRAS, o que representa a identificação por parte dos usuários para adequação ou melhoria dos espaços para atendimento do CRAS.

3.1.3 Tempo de espera

Quanto à como é avaliado o tempo de espera pelo atendimento, pode também verificar que os usuários atendidos estão satisfeitos com o tempo de espera para serem atendidos no CRAS, tendo sido obtido um nível de satisfação de 95,8% e 4,2% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Tempo de espera pelo atendimento

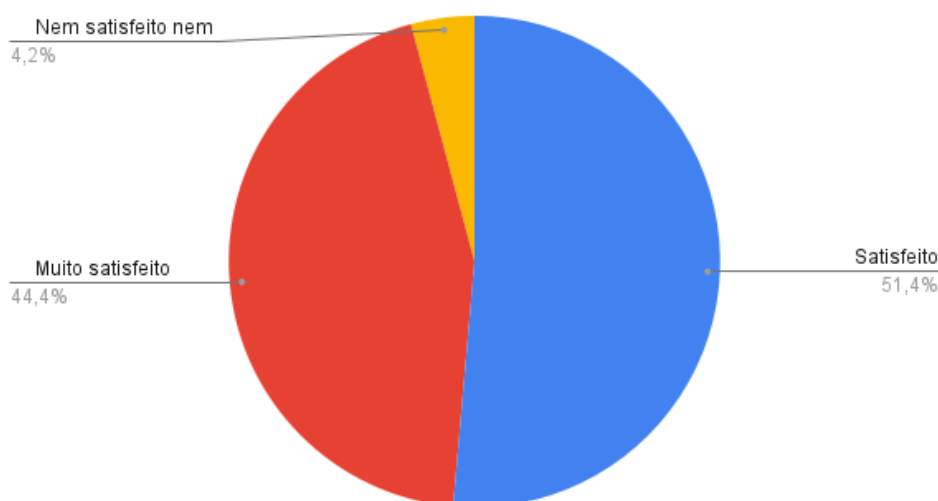


Gráfico 04 – Tempo de espera

3.1.4 Atendimento da recepção

Para este item buscou-se avaliar o nível de satisfação em relação ao atendimento recebido na recepção do CRAS, onde se observa que os usuários estão satisfeitos com o atendimento recebido na recepção, conforme gráfico a seguir:



Atendimento na recepção

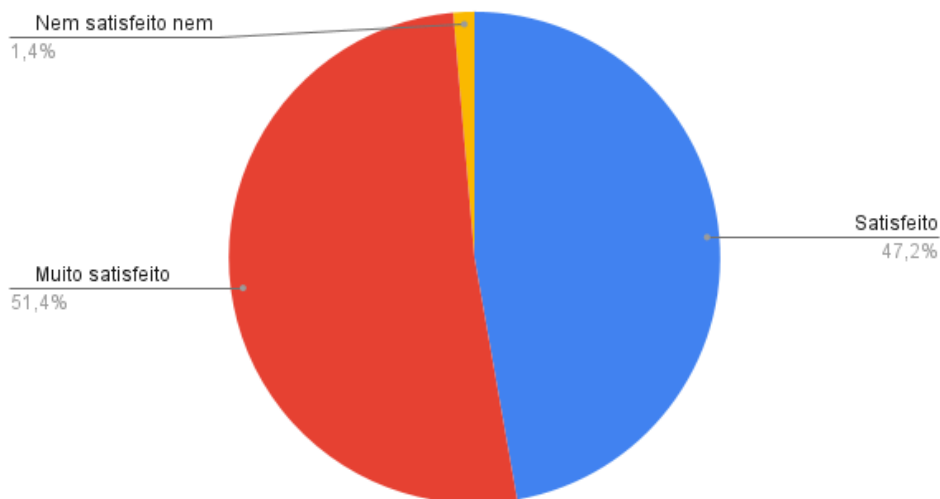


Gráfico 05 – Atendimento da recepção

3.1.5 Atendimento Assistente Social/Psicóloga

Os usuários também foram convidados a responder a responder como avaliam o atendimento das profissionais Assistente Social e Psicóloga do CRAS, onde foi possível verificar que os usuários atendidos estão satisfeitos com os atendimentos destes profissionais, tendo 50% respondido que estão Muito Satisfeitos, ou seja 36 participantes da pesquisa e 40,3% respondido que estão satisfeitos, já 7 dos usuários, ou 9,7%, que participaram desta pesquisa responderam que não foram atendidos por estes profissionais.

Atendimento Assistente Social/Psicóloga

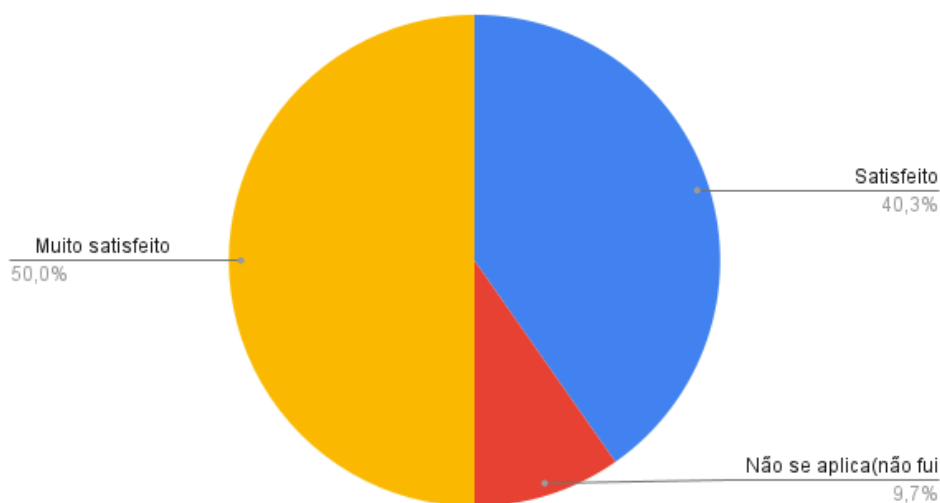


Gráfico 06 – Assistente Social e Psicóloga



3.1.6 Atendimento Cadastro Único/Bolsa Família

Também foram questionados como avaliam o atendimento dos profissionais do Cadastro Único/Bolsa Família, onde se observa que a maioria dos usuários atendidos e que responderam ao questionário estão satisfeitos com o atendimento recebido, e apenas 01 usuário insatisfeito com o atendimento, representando 1,4%.

Cadastro Único/Bolsa Família

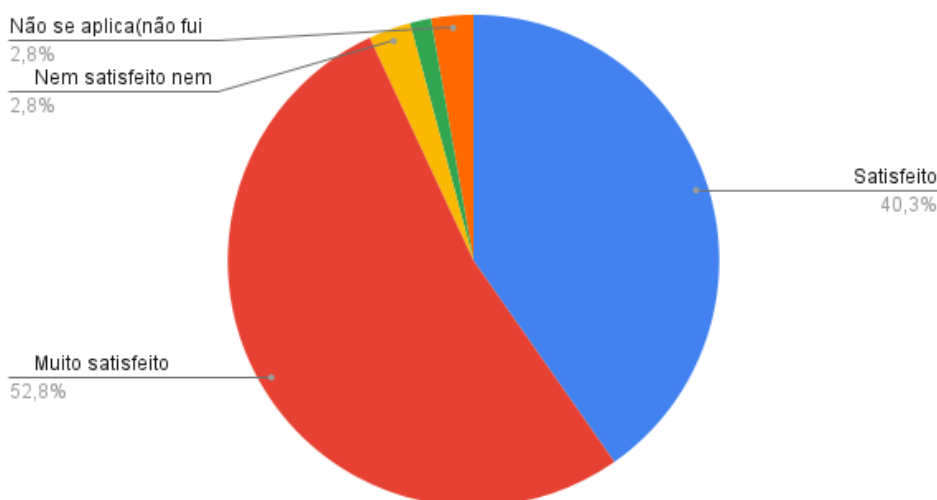


Gráfico 07 – Cadastro Único e Bolsa família

3.1.7 Educador/orientador Social

O CRAS também tem realizado atendimentos em grupos, principalmente o SCFV que está sendo executado com usuários Idosos e beneficiários do BPC – Benefício de prestação continuada para idosos e pessoas com deficiência, e sendo assim, buscou-se também avaliar o atendimento dos profissionais Educador/orientador Social das oficinas e grupo realizados no CRAS, e verificou-se que os usuários estão satisfeitos com o atendimento recebido por estes profissionais, conforme gráfico a seguir:



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



Educador/orientador Social

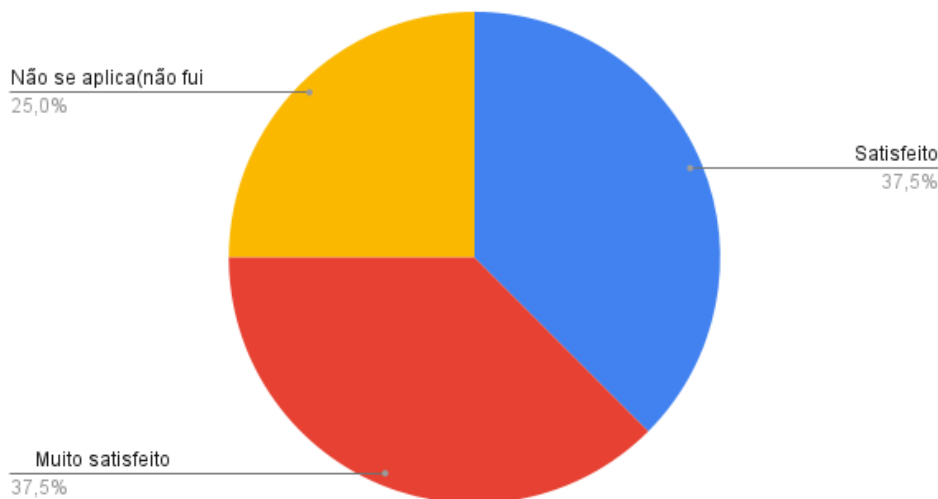


Gráfico 08 – Atendimento Educador/orientador Social

Esta satisfação também esteve refletida na pergunta aberta disponibilizada, a fim de que os usuários pudessem expressar suas sugestões, reclamações e elogios às equipes, tendo sido a maior parte das respostas sendo elogios aos atendimentos recebidos pelos profissionais, em específico quando se refere aos profissionais orientadores sociais que acompanham os trabalhos em grupos e oficinas desenvolvidas nos serviços, em especial na observação a seguir *“Está tudo muito bom na nossa cidade temos acompanhamento, ensinam várias coisas”*.

3.1.8 Benefícios e Serviços acessados

Buscou-se também identificar quais foram os serviços e benefícios acessados pelos participantes no ano de 2024 por meio do CRAS, onde os mesmos poderiam marcar mais de uma opção para este item. Podemos observar os benefícios socioassistenciais mais acessados, que em primeiro está o Programa Bolsa Família, um programa de transferência de renda do governo federal, com 44 usuários acessando esse programa, seguido de Benefício Eventual de Auxílio Alimentação com total de 19 marcações neste item.



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206

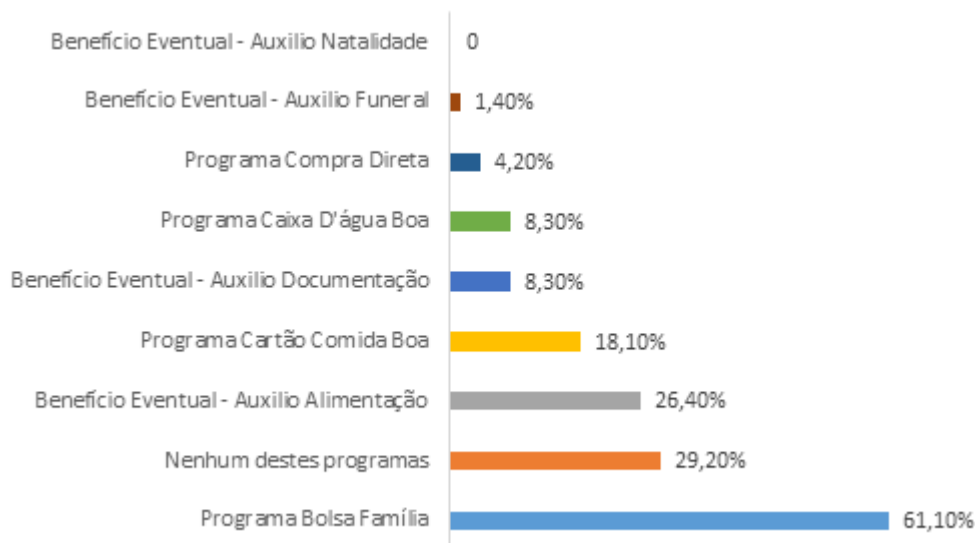


Gráfico 09 – Benefícios e serviços acessados

Ainda, é importante destacar que, 21 usuários marcaram que não acessaram nenhum destes programas e/ou benefícios no ano de 2024.

3.1.9 Participação em programas e serviços

Outro ponto que foi considerado foi da participação dos usuários em programas e serviços socioassistenciais ofertados e executados pelo CRAS no ano de 2024. Para este item os usuários poderiam marcar mais de uma opção, conforme os serviços em que os mesmos estão inseridos e participando, tendo sido obtido o seguinte resultado:

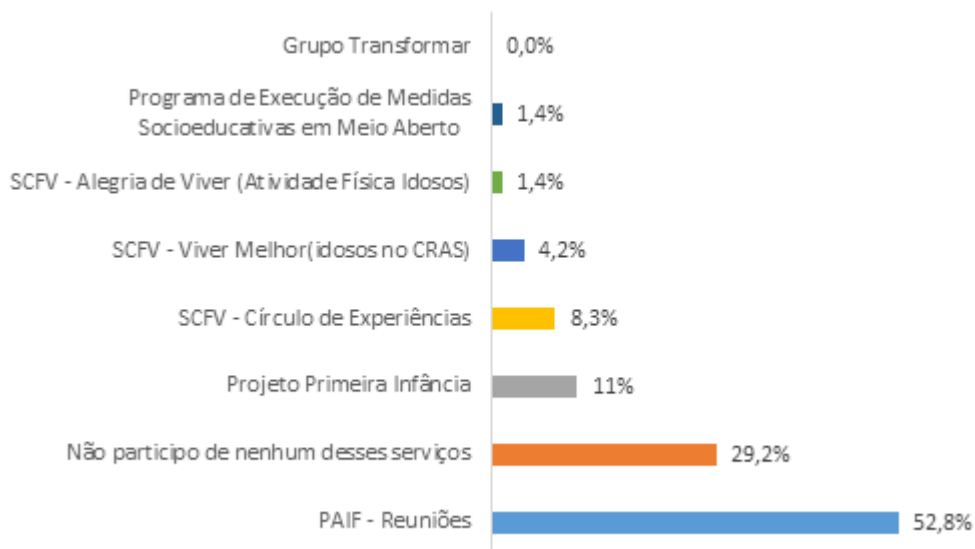


Gráfico 10 – Participa de Programas e serviços



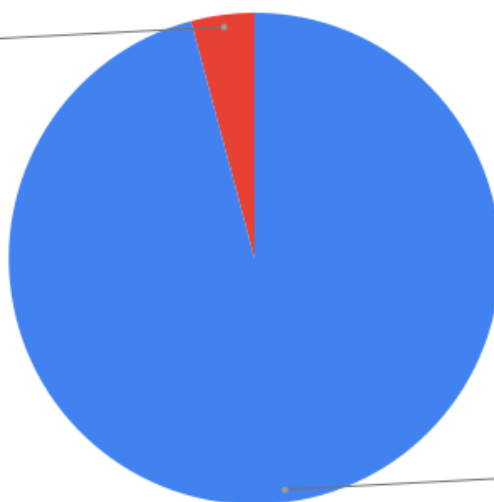
Observa-se que a grande maioria dos usuários estão participando das atividades do PAIF, tendo sido obtido o resultado de 38 marcações neste item.

3.1.10 Nota geral e resolutividade das demandas

Para verificação da capacidade de resolução das demandas apresentadas pelos usuários, os mesmos responderam à questão “sua necessidade foi atendida”, tendo três opções de respostas, sendo elas: sim; não; parcialmente. Para esta questão o resultado foi de 98,5% de respostas sim e 4,2% parcialmente, não tendo sido registradas situações de não atendimento às necessidades apresentadas.

Necessidade atendida

Parcialmente
4,2%



Sim
95,8%

Gráfico 11 – Necessidade atendida

Ao final do questionário os usuários foram convidados a atribuir uma nota geral para os atendimentos prestados pelo CRAS, o que resultou em uma nota média de **9,33**.

3.1.11 Sugestões, elogios e reclamações

Visando facilitar a coleta de informações de forma qualitativa, das percepções dos usuários participantes da pesquisa utilizou-se também uma pergunta aberta para permitir que os respondentes fornecessem informações mais detalhadas e específicas sobre as experiências vivenciadas nos atendimentos, convidados a deixar sugestões, elogios ou reclamações.



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



Para esta pergunta em sua grande maioria os resultados foram apresentados em forma de elogios aos atendimentos recebidos, onde destaca-se a seguir alguns desses elogios:

- ✓ Está tudo muito bom na nossa cidade temos acompanhamento ensinam várias coisas
- ✓ Muito satisfeita sempre fui bem atendida.
- ✓ Somente agradecer pelo atendimento de todos(a) a paciência de explicar e conversar ótimos profissionais parabéns por fazer o trabalho de vcs com tanto carinho e dedicação
- ✓ Continuar como está, o atendimento sempre foi muito bom
- ✓ São todos 100%
- ✓ Sempre q precisei foi bem atendida, continuem assim. 🙌🙌
- ✓ Muito bem atendida
- ✓ Agradecer os profissionais sempre fui bem atendida, que continuem sempre assim, dispostas e sorridentes.
- ✓ Fui sempre muito bem atendida, por todas muito simpática.
- ✓ Só tenho de agradecer pelo belo atendimento que vocês dão parabéns continue sempre assim
- ✓ Sempre fui bem atendida, só agradecer
- ✓ Elogio nota 10.

Houve também registros de sugestões referente a melhoria da infraestrutura sugerindo-se reforma do imóvel ou mesmo uma estrutura nova para funcionamento do CRAS. Quanto a reclamações houve um registro referente a uma necessidade não atendida de demanda por caixa de água, o que pode estar relacionado ao programa Nossa Gente Paraná onde o município foi contemplado pelo projeto Caixa D'água Boa e realizou a seleção de 20 famílias conforme os critérios estabelecidos pelo programa.

3.2 Questionário de Avaliação Assistência Social

Os atendimentos gerados diretamente pela Secretaria Municipal de Assistência Social por meio do órgão gestor da política de assistência social possuíam formulário próprio para avaliação, uma vez que a demanda de serviços atendidos pela secretaria difere dos atendidos pelo CRAS, e dessa forma foram registrados um total 67 formulários respondidos.

E destes 67 formulários respondidos, 59 (88,1%) responderam que o atendimento recebido pela Secretaria de Assistência Social foi realizado presencialmente, e 08 (11,9%) foram realizados via telefone/whatsapp.

Quanto à localidade em que residem, a grande maioria reside em zona rural do município e apenas 40,3%, ou seja, 27 participantes residem em território urbano.



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



Qual localidade você reside?

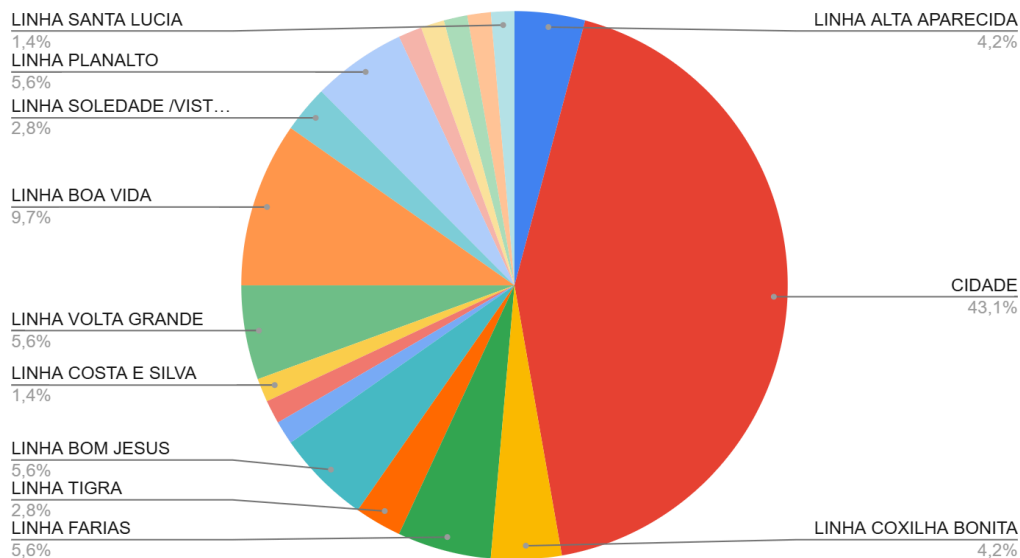


Gráfico 12 – Localidade que reside

3.2.1 Faixa etária

Para esta pergunta houve segmentação de faixas etárias a partir dos 06 anos de idade, tendo ficado assim definido: Até 06 anos; Entre 7 e 12 anos; Entre 13 e 17 anos; Entre 18 e 29 anos; Entre 30 e 59 anos; 60 anos ou mais.

Quanto à faixa etária dos usuários que participaram da pesquisa, a maior concentração se deu na faixa dos 30 aos 59 anos com 45 (67,2%) participantes, seguido pela faixa etária dos idosos - 60 anos ou mais, com 16 (23,9%) participantes.

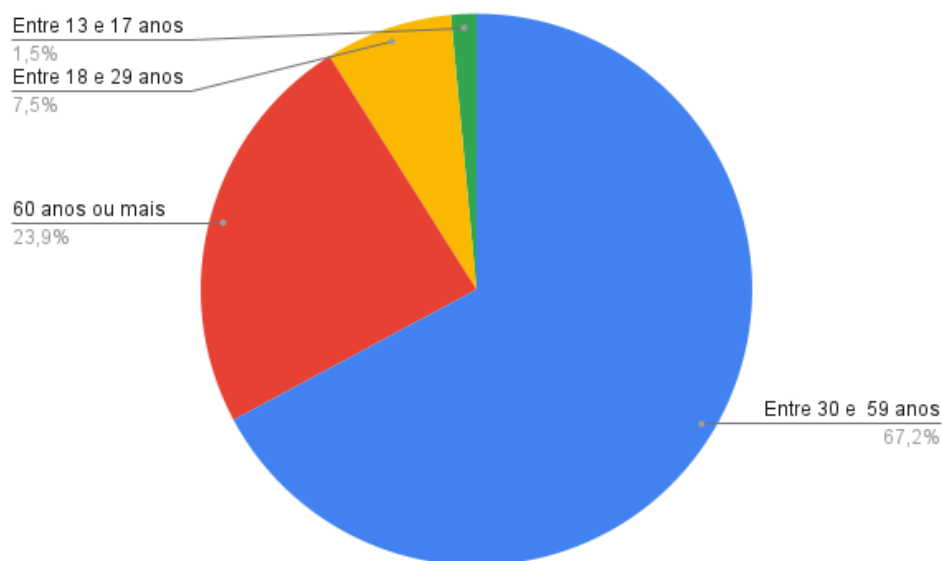


Gráfico 13 – Faixa Etária

3.2.2 Espaço de atendimento da Assistência Social

Esta pergunta buscava avaliar o espaço de atendimento da Assistência Social (recepção e salas dos profissionais), e como resultado pode se observar que os usuários estão satisfeitos com os espaços de atendimento, tendo em vista que as respostas se concentraram entre muito satisfeito e satisfeito, que juntos somam 97,1% de satisfação e apenas 3% responderam “Nem satisfeito nem insatisfeito” com a estrutura.

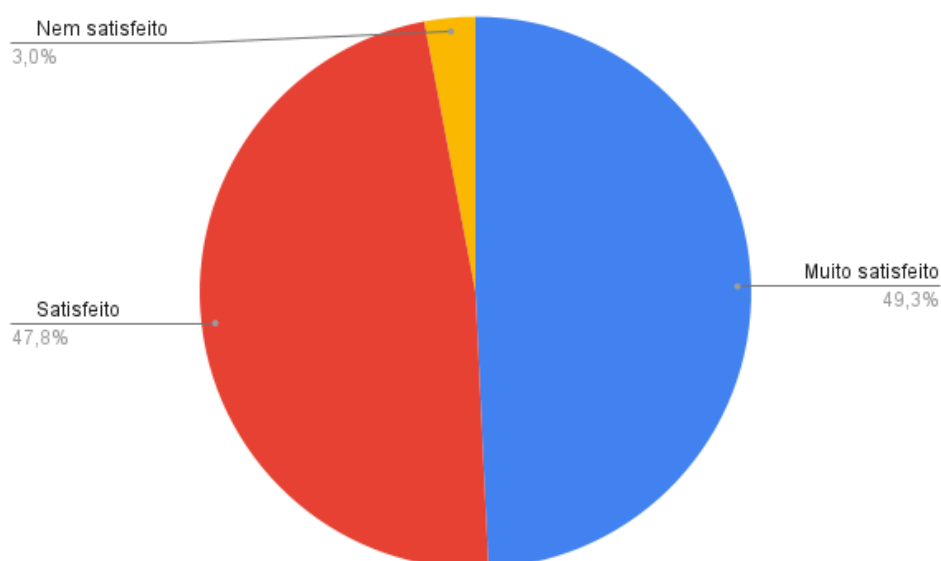


Gráfico 14 – Espaço de Atendimento



3.2.3 Tempo de espera

Quanto à como é avaliado o tempo de espera pelo atendimento, pode também verificar que os usuários atendidos estão satisfeitos com o tempo de espera para serem atendidos na Secretaria de Assistência Social, tendo-se obtido um nível de satisfação de 50,7% Satisfeito e 46,3% Muito Satisfeito. Apenas um percentual de 1,5%, que respondeu estar insatisfeito e 1,5% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.

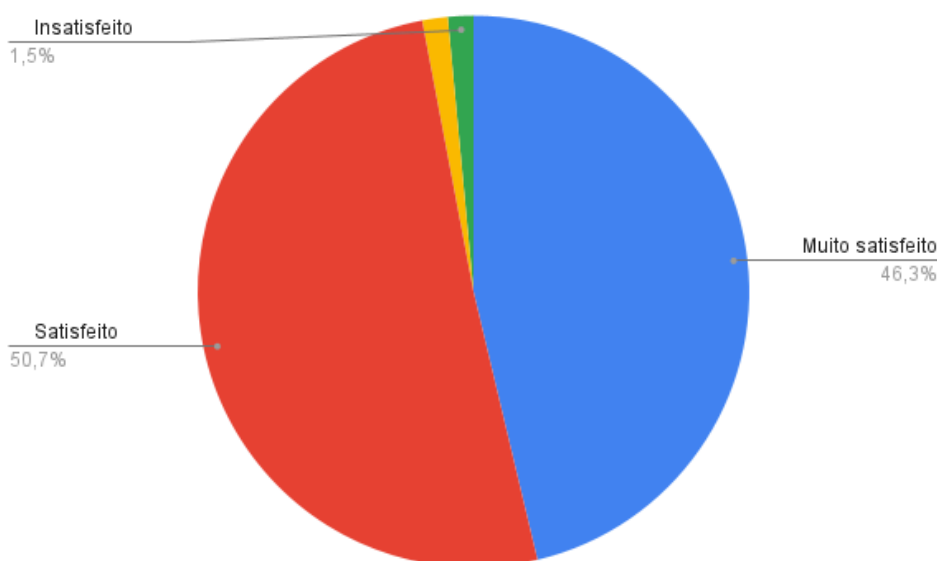


Gráfico 15 – Tempo de espera

Quanto à marcação de “Insatisfeito” verifica-se que no espaço aberto disponibilizado para elogios reclamações e sugestões havia o apontamento de sugestão para melhorias no sistema de informática, ou rede de internet, para agilizar um pouco mais o atendimento à população, o que denota que a insatisfação quanto a demora no atendimento está relacionada a questões técnicas que envolvem acesso a internet.

3.2.4 Atendimento dos Profissionais

Os usuários também foram questionados a responder como avaliam o atendimento recebido pelos profissionais da Assistência Social, onde foi possível verificar que os usuários atendidos estão satisfeitos com os atendimentos destes profissionais, tendo 62,7% respondido que estão Muito Satisfeitos, ou seja 42 participantes da pesquisa e 34,3% respondido que estão satisfeitos, já 2 dos usuários, ou 3%, que participaram desta pesquisa responderam que não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206

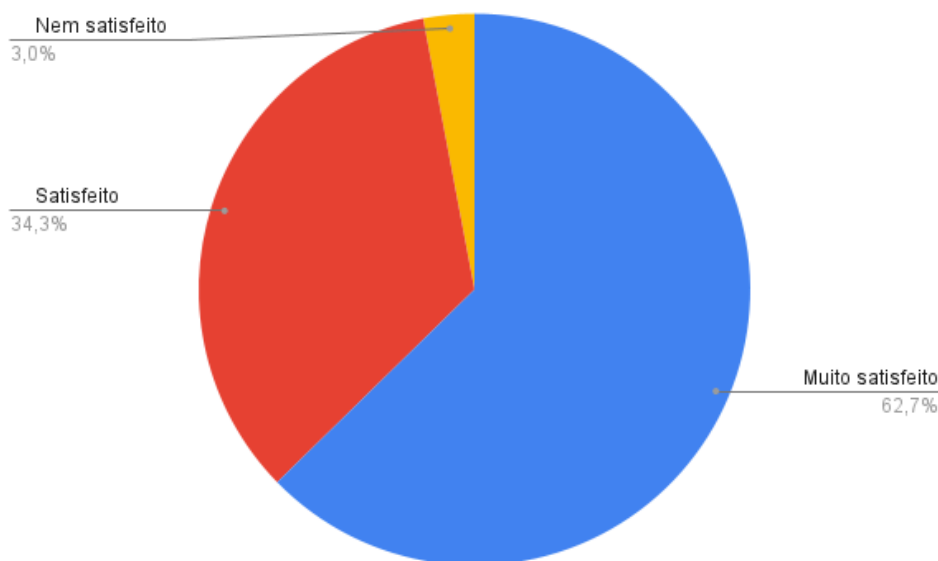


Gráfico 16 – Atendimento dos profissionais

A satisfação quanto ao atendimento dos profissionais se reflete na pergunta aberta onde os usuários registraram seus elogios ao atendimento recebido, referenciado ao mesmo por ser feito de forma rápida, com educação e gentileza, além de ser atencioso e muito eficaz fazendo os usuários se sentirem respeitados.

3.2.5 Demandas de atendimento da Assistência Social

Outro ponto verificado com a pesquisa foi referente a quais demandas os usuários participantes da pesquisa foram atendidos pelos profissionais da Assistência Social no ano de 2024, e para este item os usuários poderiam marcar mais de uma opção, conforme as demandas apresentadas, tendo sido obtido o seguinte resultado:



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206

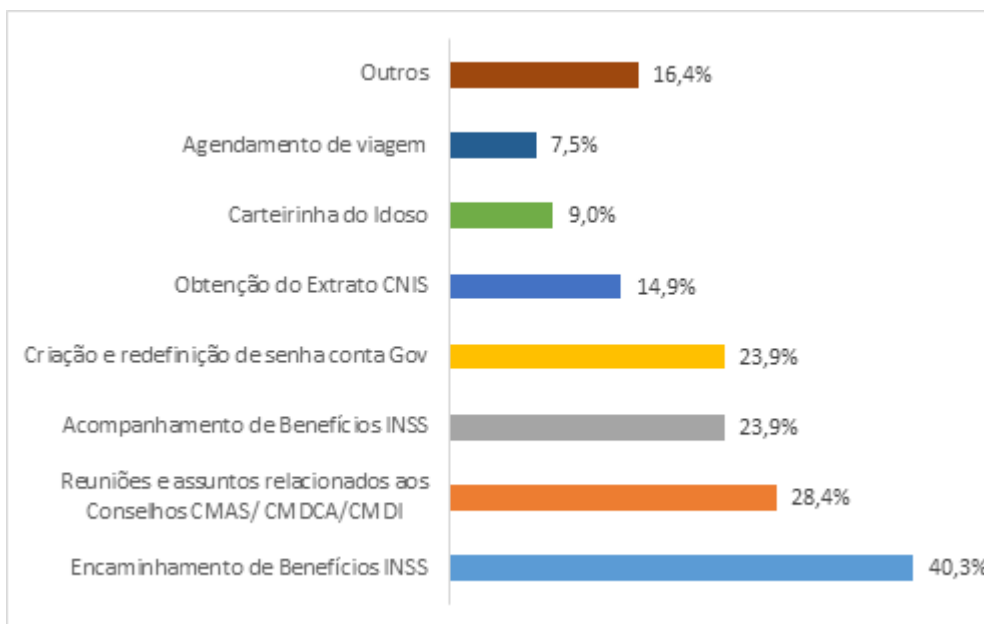


Gráfico 17 – Demandas de atendimento

Observa-se que 11 marcações para o item outros, onde os participantes da pesquisa poderiam também deixar a indicação de quais outros atendimentos demandaram da Assistência Social no ano de 2024, sendo que os principais motivos listados como outros foram: desbloqueio empréstimo; fichas de natal; cesta básica; particulares. Outros não responderam e houve um questionamento sobre a obrigatoriedade de participar das reuniões do PAIF.

Foi possível também observar a grande demanda de atendimentos realizados que são relacionados ao INSS, seja em relação a encaminhamento de benefícios ou acompanhamento de benefícios encaminhados, e estes atendimentos iniciam até mesmo com o cadastro da senha da conta Gov para os usuários que em sua maioria não dispõem de acesso a internet ou de conhecimentos básicos necessários para manuseio e utilização de tais ferramentas que em certo ponto agilizam os atendimentos, mas em contrapartida, sem o apoio prestado pela secretaria geram também a exclusão e mesmo negando direitos aos cidadãos.

3.2.6 Nota geral e resolutividade das demandas

Para verificação da capacidade de resolução das demandas apresentadas pelos usuários, os mesmos responderam à questão se sua necessidade foi atendida, tendo três opções de respostas, sendo elas: sim; não; parcialmente. Para esta questão o resultado foi de 91% de respostas sim e 9% parcialmente, não havendo respostas de não atendimento às necessidades apresentadas.

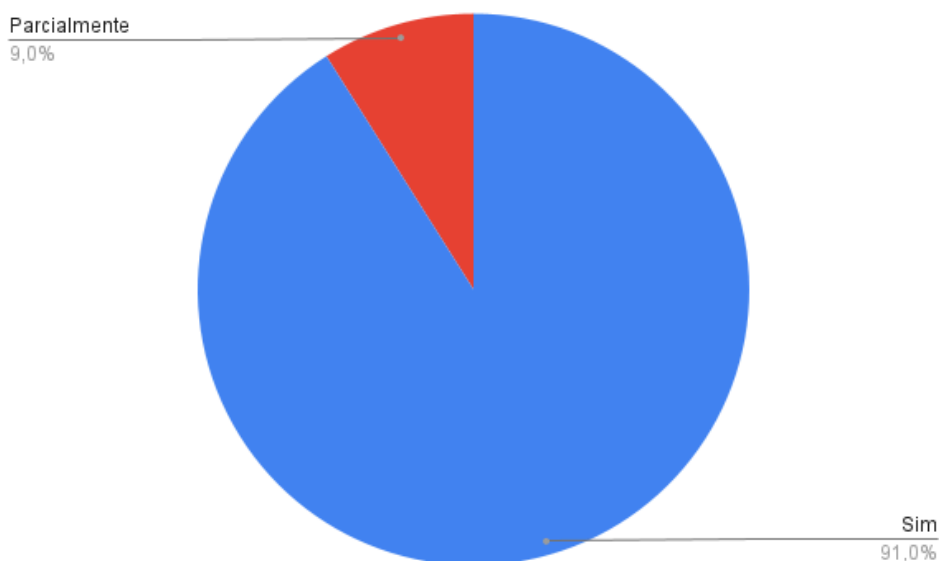


Gráfico 18 – Necessidade atendida

Ao final do questionário os usuários foram convidados a atribuir uma nota geral para os atendimentos prestados pela Secretaria Municipal de Assistência Social, o que resultou em uma nota média de **9,5**.

3.2.7 Sugestões, elogios e reclamações

Visando facilitar a coleta de informações de forma qualitativa, das percepções dos usuários participantes da pesquisa utilizou-se também uma pergunta aberta para permitir que os respondentes fornecessem informações mais detalhadas e específicas sobre as experiências vivenciadas nos atendimentos, convidados a deixar sugestões, elogios ou reclamações.

Para esta pergunta em sua grande maioria os resultados apresentados forma de elogios aos atendimentos recebidos, onde destaca-se a seguir alguns desses elogios:

- ✓ Vocês são maravilhosas
- ✓ Ótimo atendimento
- ✓ Sempre fui muito bem atendida.
- ✓ Obrigado pelo ótimo atendimento
- ✓ Fui tratado com gentileza e respeitado adorei o serviço que recebi
- ✓ Atendimento rápido, atencioso e muito eficaz. estão todos de parabéns!!!
- ✓ Muito bom
- ✓ Fui bem atendida, com educação e rapidez.
- ✓ Parabéns, são muito eficientes. Continuam assim, para melhorar cada ano mais



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



Quanto a sugestões e reclamações houve um apontamento no que se refere a necessidade de melhorias no sistema de informática, ou rede de internet, para agilizar um pouco mais o atendimento à população. Observa-se que a grande maioria da demanda do atendimento prestado pelas profissionais de Assistência Social se refere ao sistema “Meu Inss” ou cadastro e recuperação de senha da conta Gov, que demanda acesso à internet e ao sistema do INSS que apresenta muitas vezes intermitência.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta avaliação demonstrou a eficácia da assistência social, destacando a importância da continuidade e aprimoramento dos serviços para melhorar a qualidade de vida dos beneficiários desta importante política pública.

Desta forma, com base nos dados coletados é possível aferir que os usuários da política de assistência social, seja os atendidos pelo CRAS ou pela Secretaria de Assistência Social, tem uma percepção positiva em relação aos serviços que estão sendo prestados e dos profissionais que prestam esse atendimento. O que se reflete na importância de manter investimento contínuo em infraestrutura, materiais e nos recursos humanos com formações continuadas para aperfeiçoamento e aprimoramento de habilidades e potenciais dos profissionais.

Os resultados desta avaliação reforçam a necessidade de investimentos contínuos na Assistência Social, visando fortalecer as políticas públicas e como consequência melhorar os índices de satisfação dos usuários, ofertando uma espaço adequado e acolhedor para receber os usuários e suas famílias para atendimentos, bem como a oferta dos serviços e benefícios socioassistenciais por equipes cada vez mais preparadas e aptas para o bom atendimento e desenvolvimentos dos programas e serviços.

E por fim, sugere-se a continuidade ações deste tipo, no sentido de realizar pesquisas frequentemente a fim de aferir com certa regularidade o grau de satisfação dos usuários, bem como a qualidade e eficácia dos programas e serviços prestados pela assistência social, sendo esta uma forma de permitir espaços aos usuários para participação social com forma de os cidadãos se envolverem na gestão da política pública.



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



ANEXO

I

Formulário de Avaliação CRAS	
<p>Queremos saber seu feedback para continuar melhorando nosso atendimento do CRAS de Bela Vista da Caroba.</p> <p>Se você foi atendido por algum profissional ou serviço ofertado pelo CRAS no ano de 2024, responda a esta pesquisa rápida e contem-nos sua opinião.</p> <p>As respostas serão anônimas.</p> <p>Avaliações recebidas até 20/12/2024.</p> <p>* Indica uma pergunta obrigatória</p>	
<p>1. Você foi atendido:</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Presencialmente no CRAS</p> <p><input type="radio"/> Via telefone/Whatsapp</p> <p><input type="radio"/> Atividade em Grupo</p>	<p>2. Qual localidade você reside? *</p> <p>Dropdown</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> CIDADE</p> <p><input type="radio"/> LINHA ALTA APARECIDA</p> <p><input type="radio"/> LINHA ALTO EVANGELHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA BELO HORIZONTE</p> <p><input type="radio"/> LINHA BOA VIDA</p> <p><input type="radio"/> LINHA BOM JESUS</p> <p><input type="radio"/> LINHA BOM SUCESSO</p> <p><input type="radio"/> LINHA COSTA E SILVA</p> <p><input type="radio"/> LINHA COXILHA BONITA</p> <p><input type="radio"/> LINHA FARIAS</p> <p><input type="radio"/> LINHA GAUCHINHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA LAGEADO BONITO</p> <p><input type="radio"/> LINHA LAGEADO GAUCHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA LAGEADO TIGRINHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA MAFFI</p> <p><input type="radio"/> LINHA MEDEIROS</p> <p><input type="radio"/> LINHA PLANALTO</p> <p><input type="radio"/> LINHA PROGRESSO</p> <p><input type="radio"/> LINHA RODEIO BONITO</p> <p><input type="radio"/> LINHA SANTA LUCIA</p> <p><input type="radio"/> LINHA SAO LUIS</p> <p><input type="radio"/> LINHA SOLEDADE/VISTA GAUCHA</p> <p><input type="radio"/> LINHA TIGRA</p> <p><input type="radio"/> LINHA TIGRINHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA UNAO</p> <p><input type="radio"/> LINHA VOLTA GRANDE</p> <p><input type="radio"/> LINHA VOLTÃO DA TIGRA</p> <p><input type="radio"/> LINHA VOLTÃO DO CAPANEMA</p> <p><input type="radio"/> LINHA VOLTÃO DO CAPANEMA 2</p>
<p>3. Quantos anos você tem? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Até 06 anos</p> <p><input type="radio"/> Entre 7 e 12 anos</p> <p><input type="radio"/> Entre 13 e 17 anos</p> <p><input type="radio"/> Entre 18 e 29 anos</p> <p><input type="radio"/> Entre 30 e 59 anos</p> <p><input type="radio"/> 60 anos ou mais</p>	<p>6. Como você avalia o atendimento na recepção? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito insatisfeito</p>
<p>4. Como você avalia o espaço de atendimento do CRAS(recepção e salas dos profissionais)? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito insatisfeito</p>	<p>7. Como você avalia o atendimento das profissionais Assistente Social/Psicóloga? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Não se aplica(não foi atendido por este profissional)</p>
<p>5. Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito insatisfeito</p>	<p>8. Como você avalia o atendimento das profissionais do Cadastro Único/Bolsa Família? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Não se aplica(não foi atendido por este profissional)</p>



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



<p>9. Como você avalia o atendimento das profissionais Educadoras/Orientadoras Sociais das oficinas e grupo realizados no CRAS? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Não se aplica (não foi atendido por este profissional)</p> <p>10. Sua necessidade foi atendida? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p><input type="radio"/> Não</p> <p><input type="radio"/> Parcialmente</p> <p>11. Durante este ano você acessou algum destes benefícios/serviços? *</p> <p>Marque todas que se aplicam.</p> <p><input type="checkbox"/> Benefício Eventual - Auxílio Alimentação</p> <p><input type="checkbox"/> Benefício Eventual - Auxílio Funeral</p> <p><input type="checkbox"/> Benefício Eventual - Auxílio Natalidade</p> <p><input type="checkbox"/> Benefício Eventual - Auxílio Documentação</p> <p><input type="checkbox"/> Programa Bolsa Família</p> <p><input type="checkbox"/> Programa Cartão Comida Boa</p> <p><input type="checkbox"/> Programa Compra Direta</p> <p><input type="checkbox"/> Programa Caixa D'água Boa</p> <p><input type="checkbox"/> Nenhum destes programas</p>	<p>12. Você participa de algum desses serviços? *</p> <p>Marque todas que se aplicam.</p> <p><input type="checkbox"/> PAUF - Reuniões</p> <p><input type="checkbox"/> SCFV - Círculo de Experiências</p> <p><input type="checkbox"/> SCFV - Viver Melhor (idosos no CRAS)</p> <p><input type="checkbox"/> SCFV - Alegria de Viver (Atividade Física Idosos)</p> <p><input type="checkbox"/> Grupo Transformar</p> <p><input type="checkbox"/> Projeto Primeira Infância</p> <p><input type="checkbox"/> Programa de Execução de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto</p> <p><input type="checkbox"/> Não participo de nenhum desses serviços</p> <p>Pular para a pergunta 13</p> <p>13. Qual nota geral você atribui para os atendimentos prestados pelo CRAS? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>14. Você tem alguma sugestão/elogio/reclamação para fazer?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.</p> <p>Google Formulários</p>
---	---



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



ANEXO II

Formulário de Avaliação Assistência Social	
<p>Queremos saber seu feedback para continuar melhorando nosso atendimento da Assistência Social de Bela Vista da Caroba.</p> <p>Se você foi atendido por algum profissional ou serviço ofertado pelo</p> <p>Assistência Social no ano de 2024, responda a esta pesquisa rápida e conte-nos sua opinião.</p> <p>As respostas serão anônimas.</p> <p>Avaliações recebidas até 19/12/2024.</p> <p><small>* Indica uma pergunta obrigatória</small></p>	
<p>1. Você foi atendido:</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Presencialmente</p> <p><input type="radio"/> Via telefone/Whatsapp</p>	<p>2. Qual localidade você reside? *</p> <p>Dropdown</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> CIDADE</p> <p><input type="radio"/> LINHA ALTA APARECIDA</p> <p><input type="radio"/> LINHA ALTO EVANGELHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA BELO HORIZONTE</p> <p><input type="radio"/> LINHA BOA VIDA</p> <p><input type="radio"/> LINHA BOM JESUS</p> <p><input type="radio"/> LINHA BOM SUCESSO</p> <p><input type="radio"/> LINHA COSTA E SILVA</p> <p><input type="radio"/> LINHA COXILHA BONITA</p> <p><input type="radio"/> LINHA FARIAS</p> <p><input type="radio"/> LINHA GAUCHINHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA LAGEADO BONITO</p> <p><input type="radio"/> LINHA LAGEADO GAUCHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA LAGEADO TIGRINHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA MAFFI</p> <p><input type="radio"/> LINHA MEDEIROS</p> <p><input type="radio"/> LINHA PLANALTO</p> <p><input type="radio"/> LINHA PROGRESSO</p> <p><input type="radio"/> LINHA RODEIO BONITO</p> <p><input type="radio"/> LINHA SANTA LUCIA</p> <p><input type="radio"/> LINHA SAO LUIS</p> <p><input type="radio"/> LINHA SOLEDADE/VISTA GAUCHA</p> <p><input type="radio"/> LINHA TIGRA</p> <p><input type="radio"/> LINHA TIGRINHO</p> <p><input type="radio"/> LINHA UNIAO</p> <p><input type="radio"/> LINHA VOLTA GRANDE</p> <p><input type="radio"/> LINHA VOLTADO DA TIGRA</p> <p><input type="radio"/> LINHA VOLTADO DO CAPANEMA</p> <p><input type="radio"/> LINHA VOLTADO DO CAPANEMA 2</p>
<p>3. Quantos anos você tem? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Até 06 anos</p> <p><input type="radio"/> Entre 7 e 12 anos</p> <p><input type="radio"/> Entre 13 e 17 anos</p> <p><input type="radio"/> Entre 18 e 29 anos</p> <p><input type="radio"/> Entre 30 e 59 anos</p> <p><input type="radio"/> 60 anos ou mais</p>	<p>6. Como você avalia o atendimento das profissionais? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito insatisfeito</p>
<p>4. Como você avalia o espaço de atendimento Assistência Social (recepção e salas dos profissionais)?</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito insatisfeito</p>	<p>7. Durante este ano você foi atendido pela Assistência Social para alguma dessas demandas? *</p> <p>Marque todas que se aplicam.</p> <p><input type="checkbox"/> Encaminhamento de Benefícios INSS</p> <p><input type="checkbox"/> Acompanhamento de Benefícios INSS</p> <p><input type="checkbox"/> Carteirinha do Idoso</p> <p><input type="checkbox"/> Agendamento de viagem</p> <p><input type="checkbox"/> Obtenção do Extrato CNIS</p> <p><input type="checkbox"/> Reuniões e assuntos relacionados aos Conselhos CMAS/ CMDCA/CMDI</p> <p><input type="checkbox"/> Criação e redefinição de senha conta Gov</p> <p><input type="checkbox"/> Outro: _____</p>
<p>5. Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Muito satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Satisfeito</p> <p><input type="radio"/> Nem satisfeito nem insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Insatisfeito</p> <p><input type="radio"/> Muito insatisfeito</p>	<p>8. Sua necessidade foi atendida? *</p> <p>Marcar apenas uma oval.</p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p><input type="radio"/> Não</p> <p><input type="radio"/> Parcialmente</p> <p><small>Pular para a pergunta 9</small></p>



Secretaria Municipal de Assistência Social

Bela Vista da Caroba – PR

Rua Mato Grosso do Sul, 22, Centro – CEP: 85745-000

E-mail: a.social@belavistadacaroba.pr.gov.br

Fone: (46) 3557 – 1206



9. Qual nota geral você atribui para os atendimentos prestados pela Assistência Social?

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10. Você tem alguma sugestão/elogio/reclamação para fazer?

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários