

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

Novembro 2024

## **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 01 de outubro a 08 de novembro de 2024.

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.

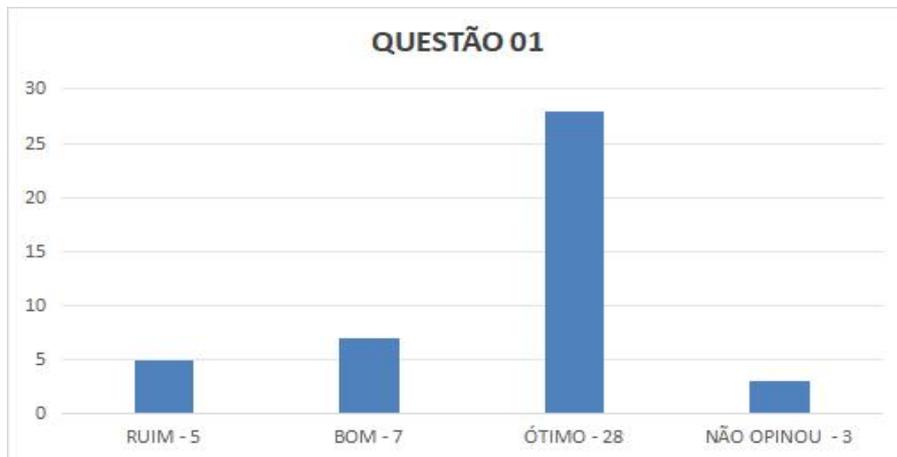
Sendo, emoji triste para ruim, emoji sem expressão para bom e emoji feliz para ótimo.

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

## **ANÁLISE DOS DADOS**

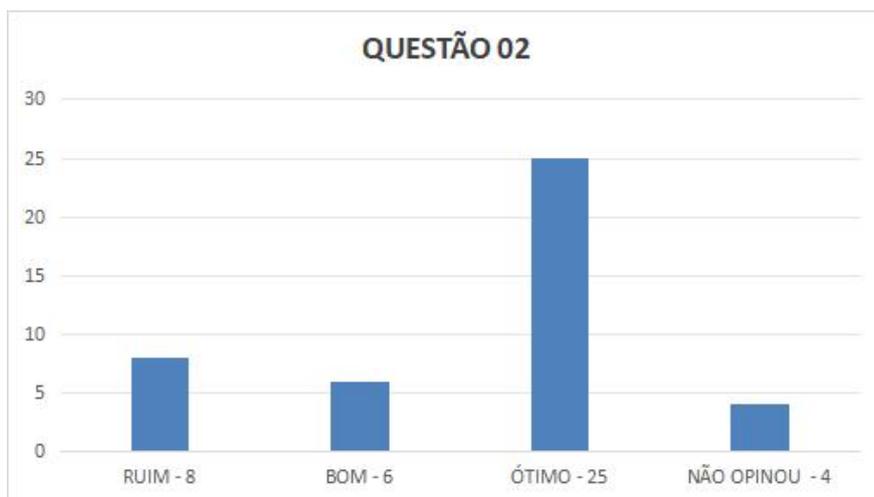
Vamos abordar os resultados da análise dos dados obtidos após a aplicação e tabulação dos formulários de pesquisa aplicados aos usuários, totalizando 43 questionários respondidos.

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



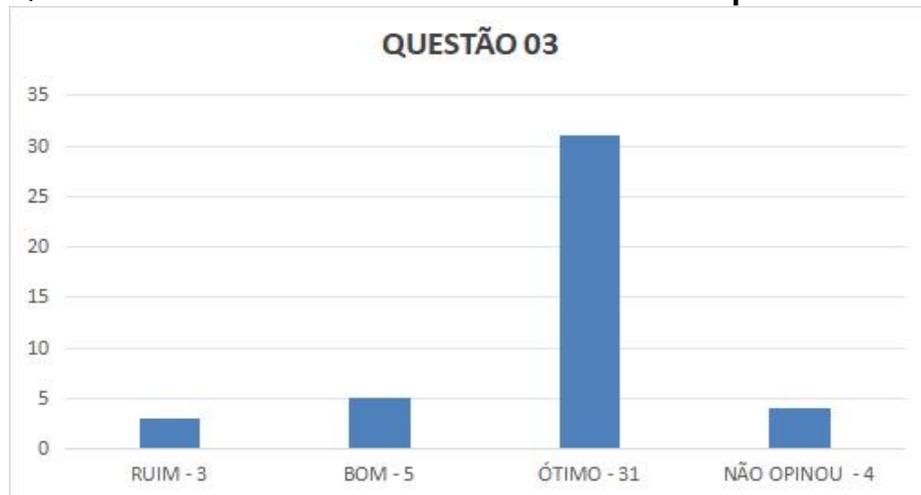
O gráfico representa a satisfação do usuário ao ser atendido na recepção. A efetividade do atendimento na recepção é observada pela análise das respostas dos entrevistados uma vez que 28 pessoas avaliaram como ótimo, 7 pessoas avaliaram como bom, 5 pessoas avaliaram como ruim e 3 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.

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



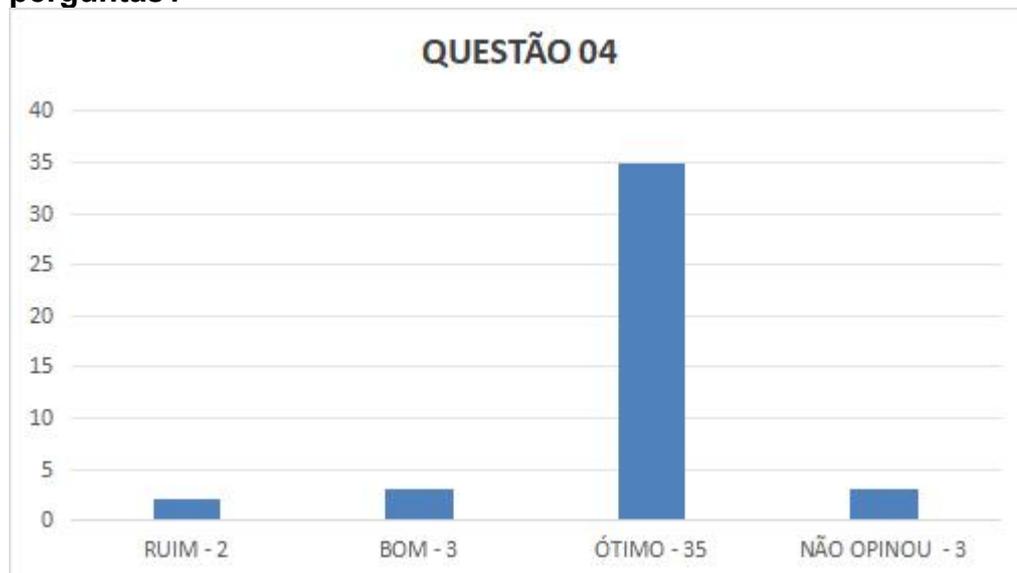
O gráfico ilustra que o atendimento é imediato como desejam. Visto que a avaliação entre ótimo e bom tem-se uma quantidade significativa de diferença. Desta forma 25 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 6 pessoas avaliaram como bom, 8 pessoas avaliaram como ruim e 4 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta .

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



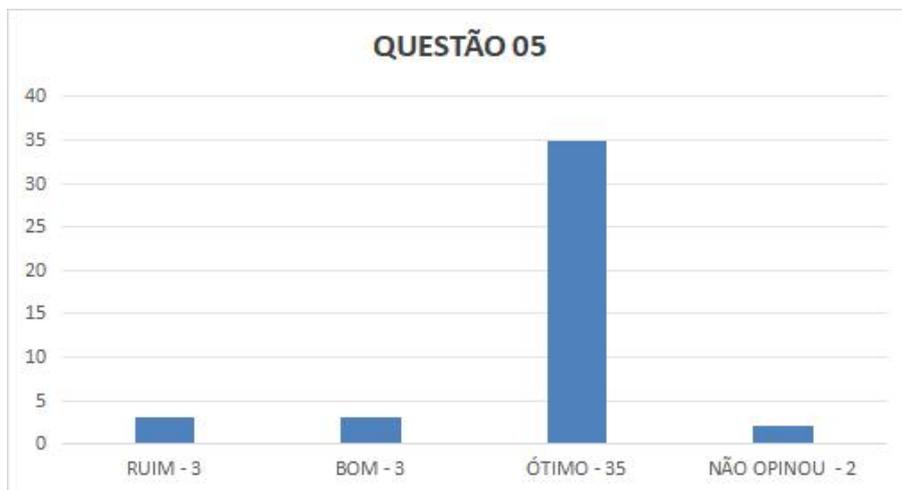
O gráfico representa a satisfação do usuário no atendimento com o profissional que atendeu posterior a recepção. Verifica-se que 31 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 5 pessoas avaliaram como bom, 3 pessoas avaliaram como ruim e 4 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.

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



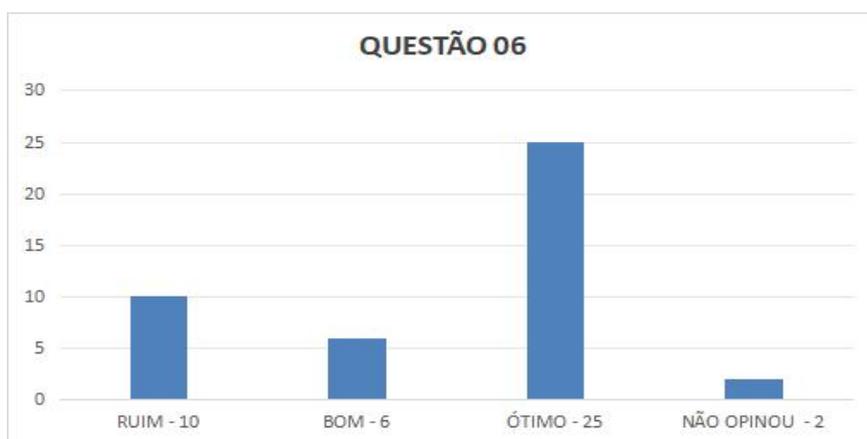
O gráfico ilustra que o funcionário esteve disposto a orientar e responder o usuário considerando que 35 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 3 pessoas avaliaram como bom, 2 pessoas avaliaram como ruim e 3 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.

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



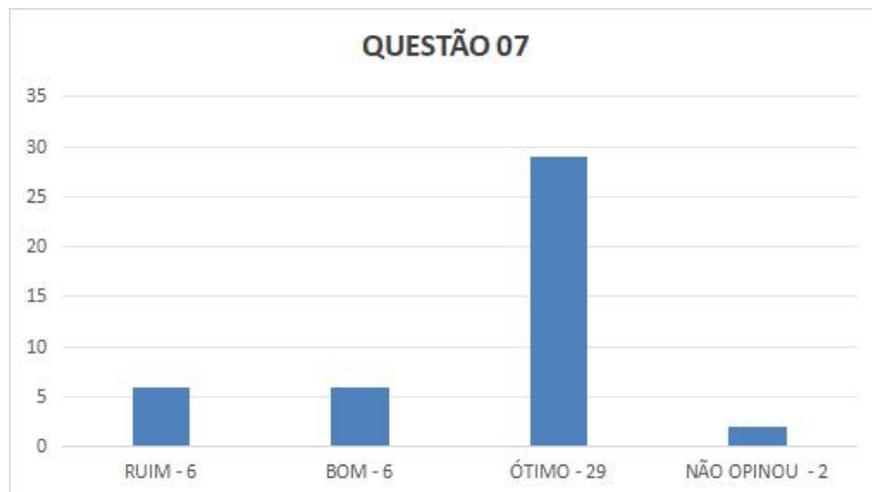
O gráfico representa a satisfação da clareza de informações que o profissional transmitiu no atendimento tendo em vista que 35 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 3 pessoas avaliaram como bom, 3 pessoas avaliaram como ruim, 2 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta e ninguém considerou 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, 6 pessoas avaliaram como bom, 10 pessoa avaliou como ruim e 2 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.

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



O gráfico representa que o horário de atendimento está satisfatório visto 29 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 6 pessoas avaliaram como bom, 6 pessoas avaliaram como ruim e 2 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta e ninguém considerou ruim o horário.

### **AVALIAÇÃO GERAL**

No período de 01 de Outubro a 08 de Novembro de 2024 foram avaliados 43 questionários depositados na caixa de avaliação instalada na recepção.

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

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

- 27 pessoas não tem sugestão;
- Agilização no atendimento;
- Café melhor e cadeiras melhores;
- Sem sugestão;
- 3 Esta bom;
- Atendimento cesta básica período da tarde;
- Melhorar cesta básicas;
- Local longe;

- 2 Demora no atendimento;
- Melhorar atendimento;
- Comentário de cunho político;
- Esta bom;
- Diminuir fila na recepção.

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

- 12 pessoas não tem sugestão;
- 2 Excelente;
- Muito simpáticas;
- Excelente e educadas;
- Parabéns pela educação;
- 7 Não tem;
- Ótimo Atenciosa;
- Nada declarar;
- 5 Ótimo;
- Faltou café e bolacha;
- Funcionárias educadas;
- Recepção ótima;
- Demora no atendimento;
- 2 Parabéns;
- Atendimento satisfatório

**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.

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

## **ELABORAÇÃO**

Equipe de vigilância socioassistencial

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

Anny Karyna Violato – Assistente Social;