RELATÓRIO CONSOLIDADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – CRAS 2026

Política de Assistência Social – Município de Morretes/PR

Responsável: Vigilância Socioassistencial

1. Apresentação

A Vigilância Socioassistencial realizou a compilação dos questionários de Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Política de Assistência Social do Município de Morretes, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados, identificar pontos positivos e verificar possíveis necessidades de melhorias nos atendimentos realizados.

A pesquisa foi realizada por meio de questionário anônimo e confidencial, contemplando a avaliação dos usuários quanto ao acolhimento, acesso, profissionalismo, ética, estrutura física, acessibilidade, privacidade e satisfação geral.

2. Quantidade de formulários analisados

Foram analisados 20 questionários, abrangendo avaliações relacionadas aos serviços da rede socioassistencial, especialmente:

- CRAS – Centro de Referência de Assistência Social;
- Cadastro Único;
- Serviços da Política de Assistência Social.

Um dos formulários não apresenta data preenchida, mas contém respostas assinaladas e foi considerado na análise.

3. Eixos de avaliação

A pesquisa contemplou dez questões, distribuídas em cinco eixos:

Eixo	Aspectos avaliados
Acolhimento e acesso	Recepção, tempo de espera e clareza das informações
Profissionalismo e ética	Conhecimento técnico, respeito e atendimento humanizado
Atendimento às necessidades	Resolução ou encaminhamento das demandas
Estrutura física	Limpeza, organização e condições das instalações
Avaliação geral	Privacidade e satisfação com o atendimento

4. Síntese dos resultados

A análise dos formulários demonstra uma predominância de avaliações positivas, principalmente nas opções de satisfeito e muito satisfeito.

Observa-se que os usuários, em sua maioria, demonstraram satisfação com:

- A qualidade da recepção e do acolhimento;
- A atenção e o respeito dos profissionais;
- As orientações e informações recebidas;
- O atendimento das necessidades apresentadas;
- A organização e as condições dos espaços físicos;
- A privacidade durante os atendimentos.

Também foram identificadas avaliações menos favoráveis em alguns questionários, indicando a necessidade de atenção a determinados aspectos do atendimento.

5. Manifestações dos usuários

Nas observações escritas, foram identificados registros de reconhecimento e elogios ao atendimento recebido, destacando a atenção e a cordialidade dos profissionais.

Também foi identificada manifestação de insatisfação relacionada à experiência de atendimento, demonstrando a importância de analisar as reclamações e buscar melhorias contínuas.

As manifestações dos usuários devem ser consideradas instrumentos importantes para o aprimoramento da gestão e dos serviços socioassistenciais.

6. Pontos que merecem atenção e melhorias

Com base nas respostas apresentadas, a Vigilância Socioassistencial recomenda:

1. Acolhimento: manter a qualidade da recepção, garantindo escuta qualificada e atendimento humanizado.
2. Tempo de espera: acompanhar o tempo necessário para os atendimentos, buscando maior agilidade.
3. Informações e orientações: assegurar que os usuários compreendam os procedimentos, encaminhamentos e serviços disponíveis.
4. Profissionalismo e ética: fortalecer a capacitação permanente das equipes e o compromisso com o atendimento respeitoso.
5. Estrutura física: manter os espaços limpos, organizados, acessíveis e adequados ao atendimento.
6. Privacidade: garantir condições apropriadas para a realização dos atendimentos individuais.
7. Reclamações e sugestões: estabelecer mecanismos de acompanhamento das manifestações dos usuários, buscando respostas e providências quando necessário.

7. Conclusão final

A partir da análise dos 20 questionários de satisfação, observa-se uma avaliação predominantemente positiva dos serviços ofertados pela Política de Assistência Social do Município de Morretes.

Os resultados demonstram que os usuários, em sua maioria, reconhecem a qualidade do acolhimento, a atenção dos profissionais, o respeito durante os atendimentos e a importância dos serviços disponibilizados pela rede socioassistencial.

Entretanto, as manifestações de insatisfação identificadas também merecem atenção, pois representam oportunidades de reflexão e aprimoramento dos serviços. É fundamental que as avaliações negativas sejam analisadas com responsabilidade, buscando identificar possíveis fragilidades e adotar medidas corretivas.

A Vigilância Socioassistencial destaca que a pesquisa de satisfação constitui um importante instrumento de gestão, planejamento e monitoramento da qualidade dos serviços, permitindo conhecer a percepção dos usuários e contribuir para a melhoria contínua do atendimento.

Dessa forma, recomenda-se que a pesquisa seja realizada periodicamente, com a continuidade da coleta, compilação e análise dos dados, possibilitando acompanhar a evolução dos serviços e subsidiar decisões da gestão municipal.

Conclui-se que a participação dos usuários é fundamental para o fortalecimento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), contribuindo para uma política pública cada vez mais acessível, humanizada, eficiente e comprometida com a garantia dos direitos socioassistenciais.