

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SUAS / Morretes

Número de respondentes: 8

Período da coleta:

Datas dos atendimentos (2025):

09/11/2025

01/06/2025

15/05/2025

07/09/2025

24/03/2025

19/04/2025

21/03/2025

21/05/2025

Índice médio de satisfação: 70% (média geral: 3,5/5)

1. Introdução

A pesquisa de satisfação teve como objetivo avaliar a percepção dos usuários atendidos nos serviços da Política de Assistência Social de Morretes, incluindo CRAS, CREAS e Cadastro Único. Foram analisadas dimensões relacionadas a acolhimento, profissionalismo, estrutura física e satisfação geral.

2. Resultados por Eixo de Avaliação

2.1 Acolhimento e Acesso

“Média dos itens do eixo: 3,6/5”

Questão	Descrição	Média
1	Qualidade da recepção e acolhimento	3,7
2	Tempo de espera adequado	3,4
3	Clareza das informações fornecidas	3,8

Análise:

Os usuários demonstraram satisfação moderada com o acolhimento inicial. A principal fragilidade percebida foi o **tempo de espera**, que obteve a menor média no eixo.

2.2 Profissionalismo e Ética

“Média dos itens do eixo: **3,7/5**”

Questão	Descrição	Média
4	Conhecimento técnico do profissional	3,6
5	Respeito, ética e privacidade	3,9
6	Serviço atendeu às necessidades	3,5

Análise:

Este foi o eixo com melhor desempenho, especialmente no que se refere ao **respeito e ética**, indicando boa relação entre profissionais e usuários.

2.3 Estrutura Física

“Média dos itens do eixo: **3,3/5**”

Questão	Descrição	Média
7	Limpeza e organização das instalações	3,4
8	Acessibilidade do local	3,2
9	Garantia de privacidade no atendimento	3,3

A estrutura física apresentou os índices mais baixos da pesquisa. Acessibilidade foi o item mais crítico do eixo, sugerindo necessidade de melhorias estruturais.

2.4 Avaliação Geral

“Média da satisfação geral: **3,5/5 (70%)**”

A média geral indica um **bom nível de satisfação**, porém com espaço para melhorias tanto na estrutura quanto no tempo de atendimento.

3. Síntese dos Principais Pontos

Pontos Fortes

- Relacionamento respeitoso e ético dos profissionais.
- Clareza nas informações e orientações prestadas.
- Acolhimento geralmente bem avaliado.

Pontos a Melhorar

- Redução do tempo de espera para atendimento.
- Acessibilidade e estrutura física dos espaços.
- Comunicação sobre processos e fluxos de atendimento para reduzir expectativas frustradas.

4. Conclusão

A pesquisa indica que os serviços do SUAS em Morretes apresentam **bom desempenho geral**, com **70% de satisfação dos usuários**. As áreas de maior destaque foram a postura ética dos profissionais e a clareza das orientações, enquanto os principais pontos de atenção referem-se à estrutura física e aos prazos de atendimento.

O uso contínuo desta pesquisa pode apoiar o planejamento de ações, qualificação dos serviços e aprimoramento das condições de atendimento.