



# **PREFEITURA DE CIANORTE**

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

### **1 - Dados de Identificação**

Análise da pesquisa de satisfação dos usuários da Política de Assistência Social do Município de Cianorte.

Período de elaboração e pesquisa: 1º semestre de 2024.

### **2 – Apresentação**

A pesquisa de satisfação visa compreender a percepção de satisfação dos usuários da Política de Assistência Social, objetivando conhecer as experiências dos usuários para que existam melhorias nas estratégias de implantação, implementação e regulação da Política de Assistência Social no âmbito municipal.

### **3 – Metodologia**

O público-alvo desta pesquisa foram usuários atendidos pelos serviços da Proteção Social Básica e pela Proteção Social Especial. Foi fornecido um questionário impresso aos usuários que buscaram os serviços dos equipamentos. A pesquisa foi realizada no 1º semestre de 2024.

O instrumental de pesquisa foi por meio de formulário com questões de escala de avaliação e questões abertas para possibilitar sugestões, elogios e reclamações. Utilizou-se a escala Likert com emojis que representam o sentimento e ou intensidade. Sendo, emoji triste para ruim, emoji sem expressão para bom, emoji feliz para ótimo e emoji de dúvida para não opinar.

### **4 – Análise dos dados**

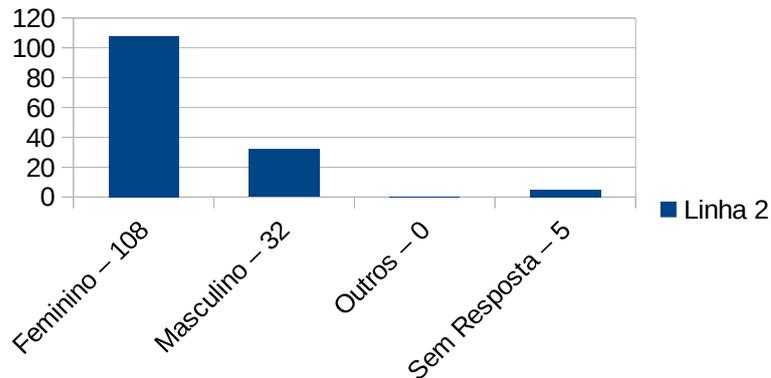
**Proteção Social Básica**

#### **Questão 1. Gênero:**

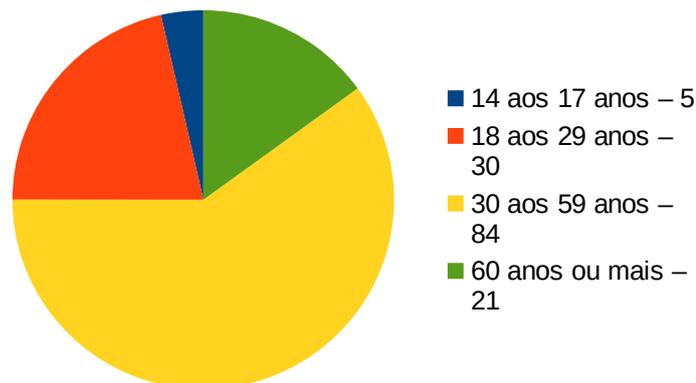


# PREFEITURA DE CIANORTE

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



**Questão 2: Idade:** Para idade considerou-se os grupos de 14 a 17 anos, 18 a 29 anos, 30 aos 59 anos e 60 anos ou mais. Pode-se verificar uma porcentagem consideravelmente maior de atendimentos a usuários com idade entre 30 a 59 anos de idade.



**Questão 3: Como você avalia o atendimento na recepção:** 38 pessoas avaliaram o atendimento da recepção como bom, 102 avaliaram como ótimo e 5 não opinaram.

**Questão 4: O tempo de espera pelo atendimento está de acordo com sua expectativa?** Em se tratando do tempo de espera pelo atendimento, 10 pessoas consideraram ruim, 58 consideraram bom, 72 ótimo e 2 não opinaram.

**Questão 5: Como você avalia o funcionário que atendeu após a recepção?** 35 usuários avaliaram o atendimento como bom, 105 como ótimo e 4 não opinaram.

**Questão 6: O funcionário demonstrou disposição para orientar e responder suas perguntas?** 1 usuário avaliou como ruim, 18 como bom, 109 como ótimo e 2 não responderam.



# PREFEITURA DE CIANORTE

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

**Questão 07: O funcionário que executou o serviço conseguiu transmitir com clareza as informações?** 41 responderam como bom, 98 como ótimo e 6 não opinaram.

**Questão 08: A localização do espaço de realização é de fácil acesso para você?** 4 responderam que é ruim, 60 assinalaram que é bom, 39 que é ótimo e 3 não opinaram.

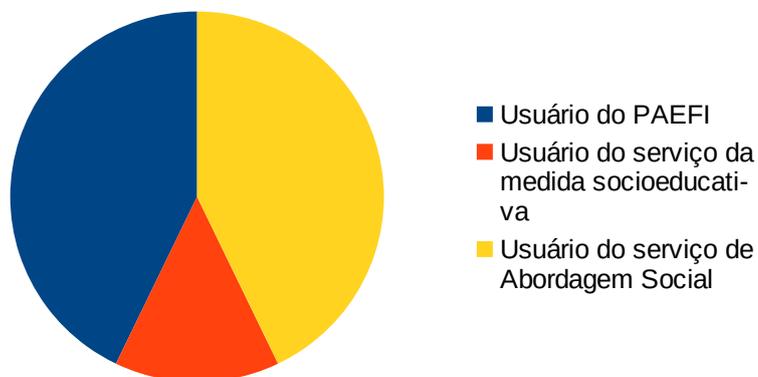
**Questão 09: O horário de atendimento atende suas necessidades?** 3 assinalaram que é ruim, 59 que é bom, 79 que é ótimo e 4 não opinaram.

**Questão 10: Os espaços físicos (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento, etc) são limpos e organizados?** 3 responderam que é ruim, 53 que é bom, 87 que é ótimo e 2 não opinaram.

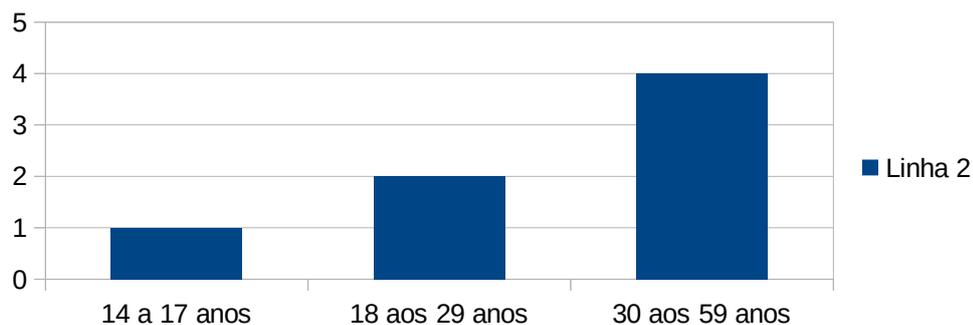
**Questão 11: Encontrei neste serviço o que precisava?** 43 responderam bom, 93 ótimo e 8 não responderam.

## Proteção Social Especial

**Questão 1: Qual público você é?**



**Questão 2: Idade:**





# PREFEITURA DE CIANORTE

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

**Questão 3: Como você avalia o atendimento na recepção?** 25% responderam que o atendimento é bom, 75% responderam que é ótimo.

**Questão 4: O tempo de espera pelo atendimento está de acordo com sua expectativa?** 87,5% responderam bom e 12,5% que é ruim.

**Questão 5: Como você avalia o técnico que te atendeu após a recepção?** 62,5% avaliaram como ótimo e 37,5% como bom.

**Questão 6: O servidor se demonstrou disposto a orientar e responder suas perguntas?** 50% avaliaram como bom e 50% como ótimo.

**Questão 7: O servidor que executou o serviço conseguiu transmitir com clareza as informações?** 50% avaliaram como bom e 50% como ótimo.

**Questão 8: A localização do espaço de realização é de fácil acesso para você?** 12,5% assinalaram ruim, 50% que é bom e 37,5% que é ótimo.

**Questão 9: Os espaços físicos (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento, etc) são limpos e organizados?** 25% responderam que é bom e 75% que é ótimo.

**Questão 10: Qual seu grau de satisfação com o CREAS?** 25% responderam que estão satisfeitos e 75% que estão muito satisfeitos.

**Questão 11: Qual das palavras abaixo você usaria para descrever nossos serviços e atendimentos?** 25% descreveram como confiável e 75% como eficiente.

**Questão 12: Encontrei nesse serviço o que precisava?** 37,5% responderam bom, 37,5% que é ótimo e 25% não responderam.

### 5 – Conclusão

É de suma importância a avaliação dos serviços ofertados pela Política de Assistência Social com o intuito de identificar onde devem ocorrer as melhorias para que os direitos sejam garantidos. Pode-se verificar pelas respostas dos questionários que os atendimentos acontecem adequadamente visto que os usuários assinalaram as opções “bom e ótimo” na maior parte dos questionários.



# **PREFEITURA DE CIANORTE**

---

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

No entanto, vale ressaltar os apontamentos quanto a localização dos equipamentos, os espaços físicos, o horário de atendimento e o tempo de espera para ser atendido, pois esses questionamentos foram destacados pelos usuários com necessidade de melhorias.