



PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO
Estado do Paraná
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



Pesquisa de Satisfação com os Usuários da Assistência Social

JACAREZINHO - PR

2024 - 2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO
Estado do Paraná
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



Marcelo José Bernardeli Palhares

Prefeito Municipal de Jacarezinho

Eliandra Gonçalves

Secretária Municipal de Assistência Social

Paulo Vítor Batista da Silva

Diretor do Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente - NVGE

Elaboração:

Paulo Vítor Batista da Silva

Lorran Paz de Oliveira

Estágio no NVGE



1. Introdução

O Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente (NVGE), no exercício de suas atribuições de monitoramento, análise e avaliação da Política de Assistência Social, promoveu a aplicação de uma Pesquisa de Satisfação junto aos usuários atendidos pela rede socioassistencial.

Essa iniciativa integra as estratégias de aprimoramento contínuo da gestão e da qualificação dos serviços, em conformidade com os princípios e diretrizes estabelecidos pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993), pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004) e pela Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS (2005), que orientam a organização da rede socioassistencial em todo o território nacional.

Por meio da pesquisa, buscou-se captar a percepção dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento recebido, à efetividade dos programas e serviços ofertados, à cordialidade e competência das equipes, bem como à acessibilidade física, informacional e procedimental dos equipamentos e estruturas disponíveis.

A escuta ativa dos usuários, prevista também como mecanismo de participação e controle social no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), representa instrumento essencial para a construção de políticas públicas mais assertivas e democráticas, permitindo compreender de forma direta as demandas e expectativas da população atendida.

Os resultados obtidos constituem importante subsídio para o planejamento estratégico, a gestão do trabalho e o fortalecimento da educação permanente no âmbito da Assistência Social. Eles oferecem elementos para a consolidação de boas práticas já reconhecidas e para a definição de ações corretivas ou inovadoras, quando identificadas fragilidades nos processos ou serviços.

Este relatório, portanto, apresenta a sistematização das respostas e análises realizadas, orientando a tomada de decisões e apoiando a implementação de ações



que qualifiquem a oferta dos serviços socioassistenciais, em consonância com as normativas que estruturam o SUAS e reafirmando o compromisso da Secretaria de Assistência Social com a transparência, a participação e a melhoria contínua.

2. Metodologia

Para a coleta de dados, foi desenvolvido um formulário composto por questões objetivas e abertas, organizado de forma a abordar três dimensões principais: **estrutura física e recursos, equipe e atendimento, qualidade e alinhamento dos serviços.**

As perguntas foram elaboradas com o objetivo de captar percepções e experiências dos usuários sobre:

- **estrutura física e recursos do local** (ex: infraestrutura, adequação dos materiais, distância da residência);
- **equipe e atendimento** (ex: confiança na equipe, atendimento prestado, tempo de espera, acolhimento);
- **serviços ofertados** (ex: alinhamento das atividades com interesses, qualidade percebida, melhorias ao longo do tempo, encaminhamentos realizados).

O formulário incluiu as seguintes perguntas:

1. Qual equipamento/serviço socioassistencial você faz parte?
2. Qual a sua idade?
3. Qual seu sexo?
4. Quanto você se sente protegido no ambiente do Equipamento/Serviço Socioassistencial?
5. Quanto você confia nos serviços ofertados pelo Equipamento/Serviço Socioassistencial?
6. Quanto você confia na equipe do Equipamento/Serviço Socioassistencial?



7. Quanto você gosta do atendimento prestado pelos profissionais do Equipamento/Serviço Socioassistencial?
8. Quanto você se sente ouvido e compreendido pelos profissionais do Equipamento/Serviço Socioassistencial?
9. Quanto o tempo de espera para receber atendimento pela equipe do Equipamento/Serviço Socioassistencial é satisfatório?
10. Quanto você acredita que as suas demandas são atendidas pela equipe do Equipamento/Serviço Socioassistencial é satisfatório?
11. Quanto você acredita que o Equipamento/Serviço Socioassistencial melhorou desde o ano passado?
12. Você já foi encaminhado para outro serviço público pelo Equipamento/Socioassistencial?
13. Quanto você acredita que o trabalho do Equipamento/Serviço Socioassistencial trouxe melhorias na sua vida?
14. Quanto você acredita que a infraestrutura do ambiente e recursos disponibilizados no Equipamento/Serviço Socioassistencial são adequados?
15. Quanto você percebe que a qualidade dos serviços ofertados pelo Equipamento/Serviço Socioassistencial é adequada?
16. Das atividades oferecidas pelo Equipamento/Serviço Socioassistencial, o quanto você percebe alinhamento com os seus interesses?
17. Quão distante o Equipamento/Socioassistencial é da sua residência?
18. Quais são suas dificuldades, caso haja, para participar dos serviços e atividades oferecidos pelo Equipamento/Serviço Socioassistencial?
19. O que você melhoraria no seu Equipamento/Serviço Socioassistencial?
20. O que você mais gosta no seu Equipamento/Serviço Socioassistencial?
21. Deixe suas sugestões e comentários gerais.



A aplicação ocorreu de forma presencial com os participantes dos grupos de **Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)** e das oficinas realizadas em cada equipamento, abrangendo o **segundo semestre de 2024** e o início do **primeiro semestre de 2025**. Essa abordagem garantiu a participação de diferentes perfis de usuários e possibilitou a análise das percepções em distintos contextos e períodos.

3. Resultados Quantitativos:

3.1. Total de respondentes

A pesquisa coletou **137 respostas** no total.

3.2. Perfil por sexo e idade

Dos 137 participantes, **85 (62,0%) são do sexo feminino, 51 (37,2%) do sexo masculino e 1 (0,7%) preferiu não informar**. As idades variam de 8 a 80 anos, com **mediana de 18 anos** (média \approx 31,3 anos). A seguir, a distribuição por faixa etária (em anos):

- **\leq 12 anos:** 30 respondentes
- **13–17 anos:** 38 respondentes
- **18–30 anos:** 14 respondentes
- **31–50 anos:** 21 respondentes
- **51+ anos:** 34 respondentes

Isso indica que cerca de metade dos respondentes são menores de 18 anos (68 de 137), com pico entre 9 e 14 anos. Há também um número significativo de adultos e idosos (69 respondentes com 18 anos ou mais). Em resumo, a amostra inclui tanto jovens quanto adultos de diversas idades.



3.3. Participação por equipamento/serviço socioassistencial

A tabela abaixo mostra quantos respondentes pertencem a cada equipamento ou serviço:

Equipamento / Serviço	Nº de respondentes
Centro da Juventude	61
CRAS São Pedro	20
Núcleo de Atendimento de Marques dos Reis	18
CRAS Aeroporto	17
Núcleo de Atendimento do Centro	10
Abrigo Ana Rafaela	6
CREAS	5

O **Centro da Juventude** concentrou a maioria das respostas, seguido pelo **CRAS São Pedro**, pelo **Núcleo de Marques dos Reis** e pelo **CRAS Aeroporto**. Os demais serviços tiveram participação menor.

3.4. Avaliação dos serviços (média)

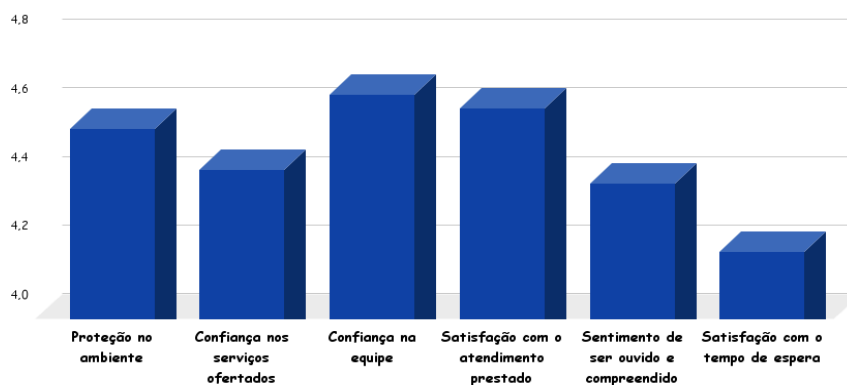
Para as perguntas de escala (nota de 1 a 5), calculou-se a média e o desvio padrão das respostas. Todos os quesitos obtiveram médias elevadas (acima de 4,0), indicando satisfação geral. As estatísticas resumidas são:

Indicador (pergunta)	Média
Proteção no ambiente	4,54
Confiança nos serviços ofertados	4,42

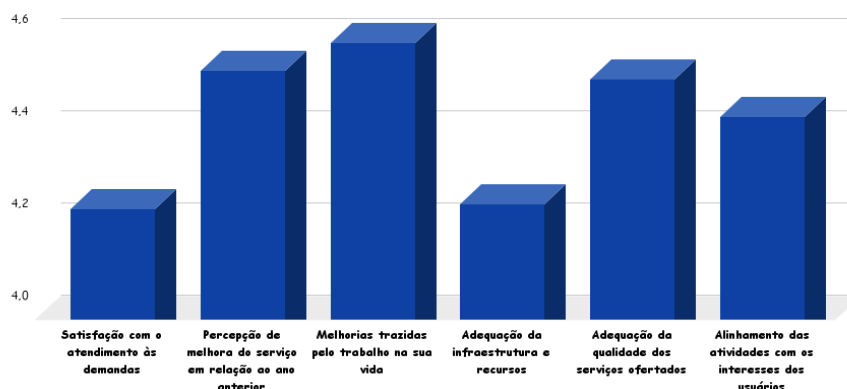


Confiança na equipe	4,64
Satisfação com o atendimento prestado	4,60
Sentimento de ser ouvido e compreendido	4,38
Satisfação com o tempo de espera	4,18
Satisfação com o atendimento às demandas	4,23
Percepção de melhora do serviço em relação ao ano anterior	4,53
Melhorias trazidas pelo trabalho na sua vida	4,59
Adequação da infraestrutura e recursos	4,24
Adequação da qualidade dos serviços ofertados	4,51
Alinhamento das atividades com os interesses dos usuários	4,43

INDICADORES



INDICADORES

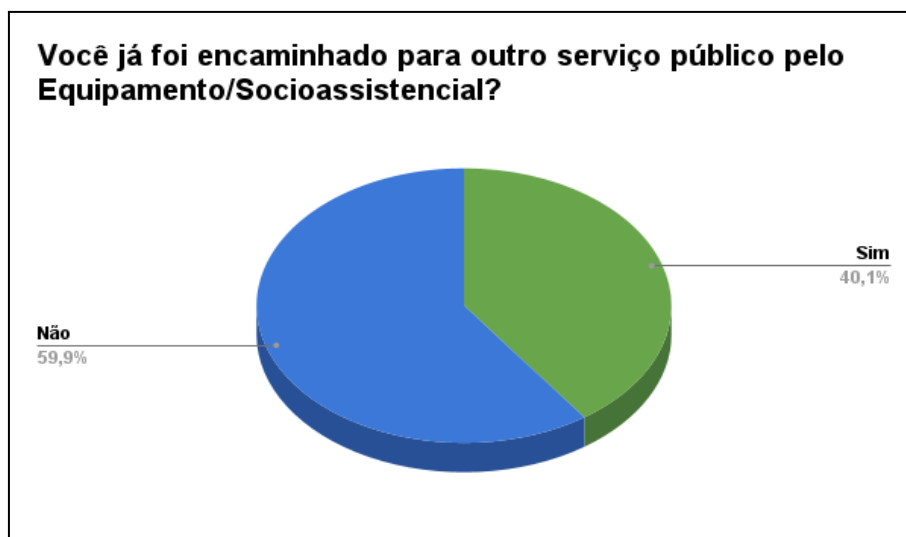




Em geral, **confiança na equipe, gosto pelo atendimento e percepção de melhorias pessoais** foram as dimensões melhor avaliadas (médias $\geq 4,50$). O **tempo de espera** apresentou a menor média (4,18) e maior dispersão, sugerindo variação maior nas opiniões sobre esse aspecto.

3.5. Encaminhamento para outro serviço público

Dos respondentes, **55 (40,1%) relataram já ter sido encaminhados** para outro serviço público pelo equipamento/serviço socioassistencial, enquanto 82 (59,9%) **não** foram encaminhados. Ou seja, cerca de **40%** dos usuários indicaram já terem sido direcionados a outros serviços públicos.



4. Resultados Qualitativos

Nas respostas abertas (dificuldades, sugestões, elogios etc.), destacaram-se diversos temas recorrentes.

As palavras mais frequentes foram ligadas às **atividades ofertadas** e à **estrutura/logística** do serviço. Entre os temas positivos e elogios, destacam-se:



- **Atividades esportivas e recreativas:** palavras como “futsal” (23 ocorrências), “aulas”, “dança”, “treino”, “cursos” e “passeios” (14 ocorrências) foram citadas com frequência. Muitas respostas elogiam modalidades como futsal e aulas de dança, além de passeios e oficinas oferecidas.
- **Ambiente e equipe:** expressões como “legal” e “ótimo” (frequentes nas respostas) e menções a “pessoal”, “grupo” e “equipe” indicam que os usuários valorizam o ambiente acolhedor e a qualidade humana dos profissionais (“educadores”, “professores”, “monitores”). Várias respostas elogiam o bom atendimento e o clima geral do serviço.

Entre as **dificuldades relatadas e sugestões de melhoria** foram recorrentes:

- **Infraestrutura e condições físicas:** termos como “quadra”, “teto” e “ventiladores” surgiram em sugestões de melhoria (ex.: cobertura da quadra, melhorias na ventilação). Várias respostas indicam preocupações com a conservação e conforto dos espaços.
- **Logística e acesso:** “transporte” (21 ocorrências) e “distância” surgiram como dificuldades, refletindo problemas de deslocamento e distância até o equipamento. Reclamações sobre falta de transporte público ou longo trajeto foram comuns.
- **Horários e disponibilidade:** alguns usuários mencionaram “horários” e “agenda” como empecilhos (ex.: dificuldade de conciliar horários de trabalho/estudo para participar). Sugestões incluem ampliar horários de atividades ou oferta de treinos em diferentes turnos.
- **Clima e ambiente externo:** palavras como “chuva” e “cachorro” aparecem em respostas de dificuldade, indicando que chuva (além de problemas com área externa descoberta) e medo de animais nas ruas dificultam a participação de alguns.

De modo geral, os **elogios** concentram-se em aspectos como futsal, atividades de dança, passeios educativos e o ambiente “legal” do equipamento, enquanto as **sugestões** enfatizam melhoria da infraestrutura (cobertura da quadra, ventilação) e ampliação de horários/atividades.



As **dificuldades** mais citadas relacionam-se a transporte, distância e impedimentos climáticos ou de segurança no trajeto.

Resumo: os usuários avaliam positivamente o atendimento, a equipe e os resultados em suas vidas (médias altas em “confiança” e “melhorias pessoais”), mas apontam para melhorias na estrutura física e no acesso logístico.

Os elogios frequentes a atividades como futsal e dança mostram apreciação pelo conteúdo ofertado. As respostas abertas sugerem atenção aos problemas de mobilidade e infraestrutura identificados.

5. Discussão

A pesquisa revelou um cenário de elevada satisfação dos usuários, especialmente no que se refere à confiança na equipe e ao acolhimento recebido. Esse dado confirma a importância do vínculo entre profissionais e usuários como elemento central da efetividade dos serviços socioassistenciais, em consonância com o que preconiza o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), ao priorizar o atendimento humanizado e a escuta qualificada (BRASIL, 2004).

Entretanto, é necessário refletir até que ponto essa satisfação está relacionada a um conhecimento mais profundo sobre o funcionamento da política de assistência social e sobre o acesso a direitos. Parte dos respondentes são crianças e adolescentes, cuja percepção pode estar fortemente associada às atividades recreativas, sem necessariamente envolver avaliação crítica de outros aspectos do serviço. Para mais, mesmo em relação à parcela adulta de respondentes, não há garantia, nem mesmo manifestação geral, de uma perspectiva crítica acima dos Serviços. Tal reflexão se dá quando os profissionais identificam gargalos no atendimento, em contrapartida, aqueles que o recebem, não. Logo, não se observam, como dito, expressões de uma crítica aprofundada. Isso levanta a hipótese de que a alta satisfação pode estar condicionada mais à experiência imediata de convivência do que a uma compreensão ampla sobre direitos socioassistenciais.



Por outro lado, os pontos críticos destacados — como tempo de espera, condições estruturais e dificuldades de transporte — remetem a desafios recorrentes no campo da assistência social. De acordo com estudos sobre avaliação de políticas públicas (COSTA & CASTRO, 2018), fatores ligados à infraestrutura e ao acesso tendem a impactar diretamente a permanência e a adesão dos usuários. Esses achados sugerem que, mesmo diante de equipes comprometidas, barreiras logísticas e materiais ainda limitam o alcance dos serviços.

Assim, pode-se dizer que os resultados apontam para um equilíbrio delicado entre fortalezas e fragilidades: de um lado, equipes engajadas e atividades valorizadas; de outro, problemas de acesso e de estrutura física que demandam atenção da gestão. A literatura reforça que a sustentabilidade e a qualidade da assistência social dependem da integração entre acolhimento humano e condições materiais adequadas (YAZBEK, 2012).

Em síntese, a satisfação expressa pelos usuários não deve ser entendida como ausência de problemas, mas como um indicativo da relevância social dos serviços e da necessidade de fortalecer tanto o atendimento humano quanto os recursos estruturais que o sustentam.

Em resumo, os resultados demonstram que na percepção dos participantes, os pontos mais fortes estão na relação entre equipe e usuários, enquanto os principais desafios estão ligados à estrutura física e ao acesso.

6. Conclusão:

A análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação realizada pelo Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente (NVGE) evidencia que a percepção dos usuários sobre os serviços socioassistenciais é um instrumento estratégico para fortalecer a gestão e aprimorar a Política de Assistência Social.

Os dados coletados revelam não apenas os aspectos positivos já consolidados, como também apontam fragilidades que demandam atenção e ações corretivas. Essa leitura integrada de elogios, críticas e sugestões permite à gestão



reconhecer e valorizar práticas bem-sucedidas, ao mesmo tempo em que direciona esforços para superar desafios e garantir maior eficiência, equidade e humanização no atendimento.

A pesquisa reforça a importância da escuta qualificada e contínua como ferramenta de monitoramento e avaliação, assegurando que as decisões e investimentos sejam baseados em evidências concretas e nas necessidades reais da população atendida.

Dessa forma, os resultados aqui apresentados não se configuram como um fim em si mesmos, mas como ponto de partida para o desenvolvimento de estratégias e ações que assegurem a oferta de serviços cada vez mais integrados, acessíveis e alinhados aos princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

O compromisso assumido é o de transformar essas informações em melhorias efetivas, reafirmando a centralidade do usuário como protagonista das políticas públicas de Assistência Social.

7. Referências

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 dez. 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Brasília: MDS, 2005.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS. Brasília: CNAS, 2005.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004)**. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS). Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004.



COSTA, Luana; CASTRO, Jorge Abrahão de. **Avaliação de políticas públicas: conceitos e metodologias**. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 52, n. 3, p. 517-532, 2018.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2012.