



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

ANÁLISE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA– PARANÁ

Novembro 2025



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

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-los, saber seus gostos, suas expectativas e necessidades para 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 19 de agosto a 19 de setembro de 2025.

Como instrumento de pesquisa de campo, utilizou-se um formulário com 10 questões de escala de avaliação e 1 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 razoável, emoji contente 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.

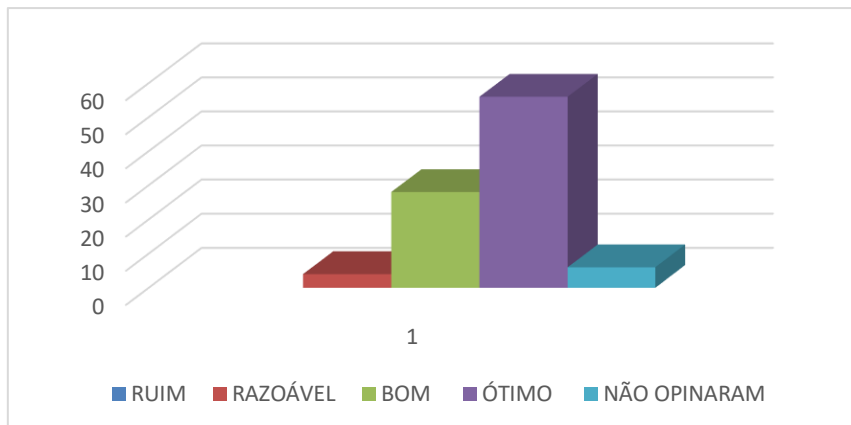
ANÁLISE DOS DADOS

Vamos abordar os resultados da análise dos dados obtidos após a aplicação dos formulários de pesquisa aplicados aos usuários, totalizando **94** questionários respondidos.



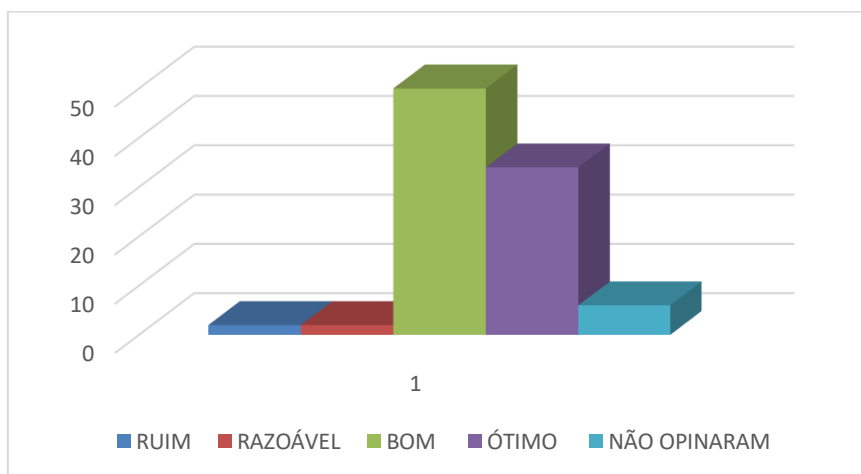
PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Questão 01–Como você avalia o atendimento dos profissionais do cadastro único/psicólogo/assistente social/educador social, artesão?



O gráfico representa a satisfação do usuário ao ser atendido pelos profissionais e técnicos do CRAS. A efetividade do atendimento no CRAS é observada pela análise das respostas dos entrevistados uma vez que 46 pessoas avaliaram como ótimo, 38 pessoas avaliaram como bom, 4 pessoas avaliaram como razoável e 6 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.

Questão 02 – Como você avalia o tempo de espera para ser atendido?

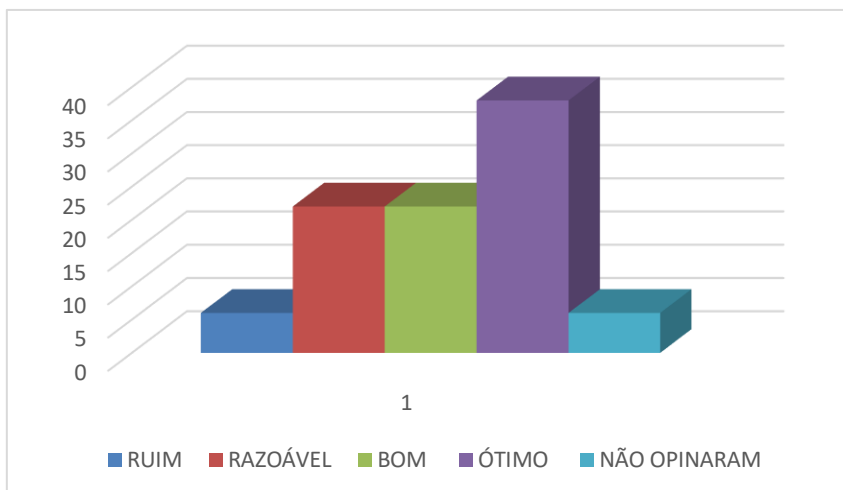




PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O gráfico ilustra que o atendimento é imediato como desejam. Visto que a avaliação entre ótimo e bom apresenta uma quantidade significativa de diferença. Desta forma 39 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 44 pessoas avaliaram como bom, 6 pessoas avaliaram como razoável e 5 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.

Questão 03–Como você avalia as melhorias no prédio do CRAS?

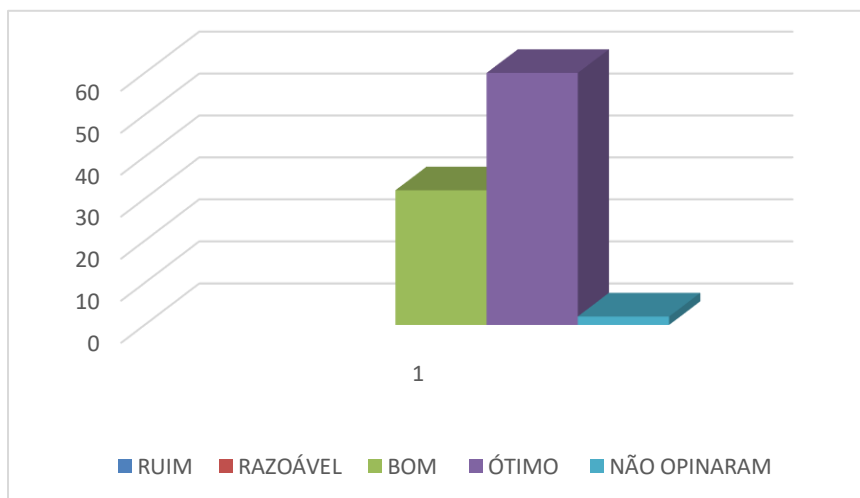


O gráfico representa a satisfação do usuário na questão das melhorias realizada no prédio do CRAS, entre as melhorias uma de grande importância foi a rampa de acesso. Verifica-se que 38 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 22 pessoas avaliaram como bom, 22 pessoas avaliaram como razoável e 6 pessoas avaliaram como ruim e 6 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.



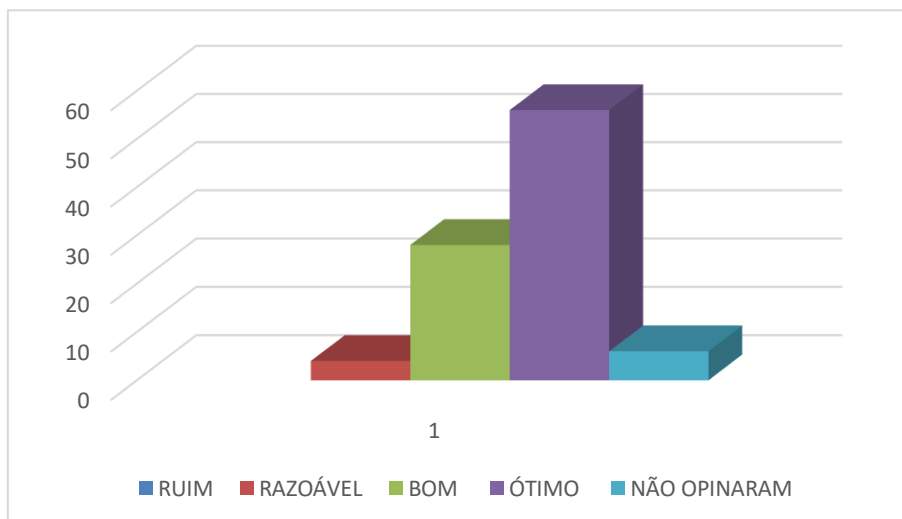
PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Questão 04 – Como você avalia as atividades que o CRAS oferece?



O gráfico ilustra a satisfação do usuário na questão das atividades realizadas no CRAS, considerando que 60 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 32 pessoas avaliaram como bom, e 2 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.

Questão 05 – Como você avalia o acolhimento e respeito da equipe do CRAS ?

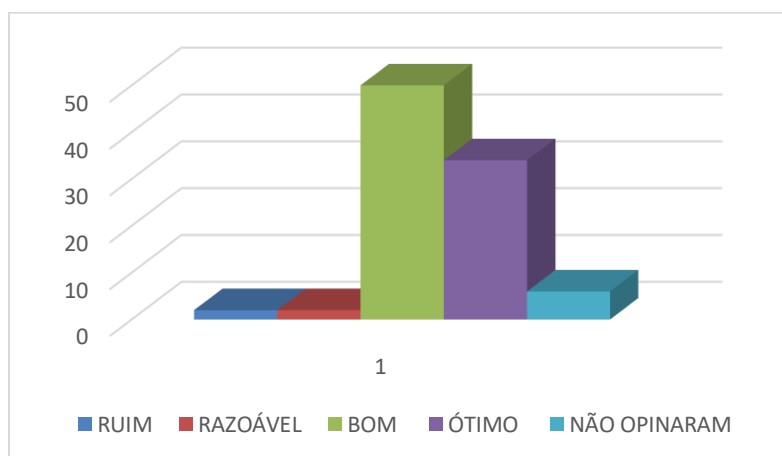


O gráfico representa a satisfação na questão atendimento e acolhida da equipe do CRAS tendo em vista que 56 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 28 pessoas avaliaram como bom, 4 pessoas avaliaram como razoável, 6 pessoa não opinou/respondeu esta pergunta.



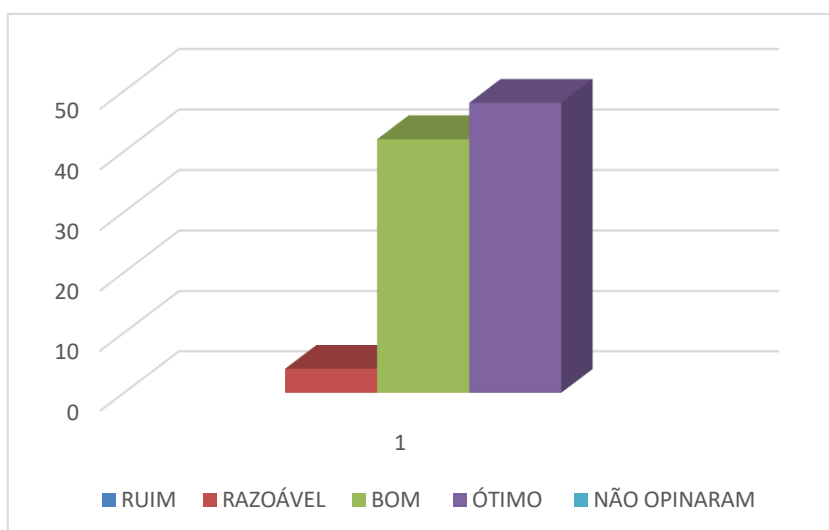
PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Questão 06 – Como você avalia a disponibilidade de horário para os atendimentos ?



O gráfico ilustra que a satisfação na questão dos horários ofertados para atendimento aos usuários sendo que 34 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 50 pessoas avaliaram como bom, 2 pessoa avaliou como razoável , 2 pessoas avaliram como ruim e 6 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.

Questão 07– Como você avalia a limpeza e organização do ambiente?

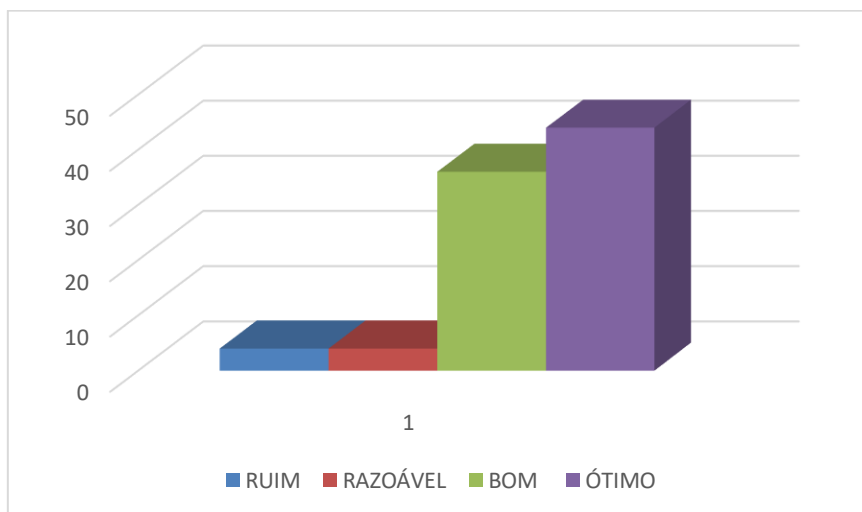


O gráfico representa que na questão de limpeza e organização atendem ao que se espera visto 48 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 42 pessoas avaliaram como bom, 4 pessoas avaliaram como razoável.



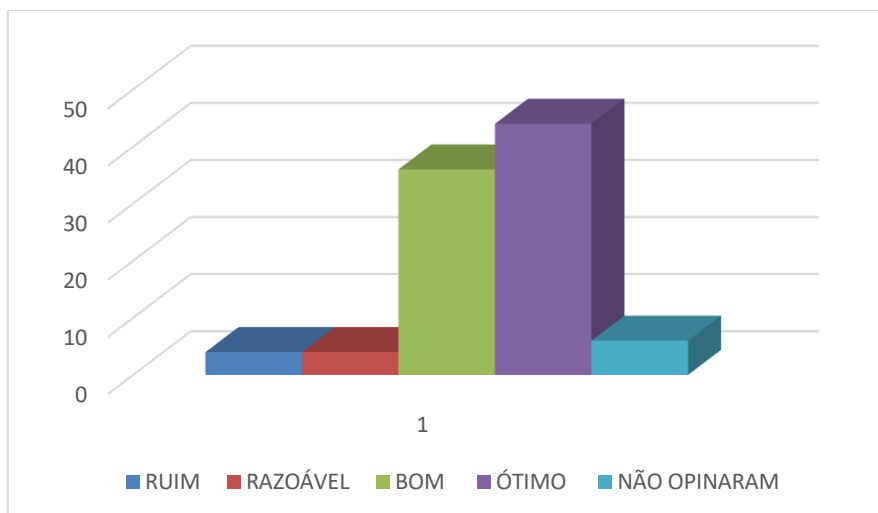
PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Questão 08 – Como você avalia a forma como o CRAS divulga as informações de eventos, cursos e atendimentos ?



O gráfico representa a satisfação em relação as divulgações de informações, cursos, eventos e atendimentos CRAS, visto que 50 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 32 pessoas avaliaram como bom, 10 pessoas entrevistadas avaliaram como razoável e 2 pessoas avaliaram como ruim.

Questão 09– Como você avalia a facilidade de acesso ao CRAS ?

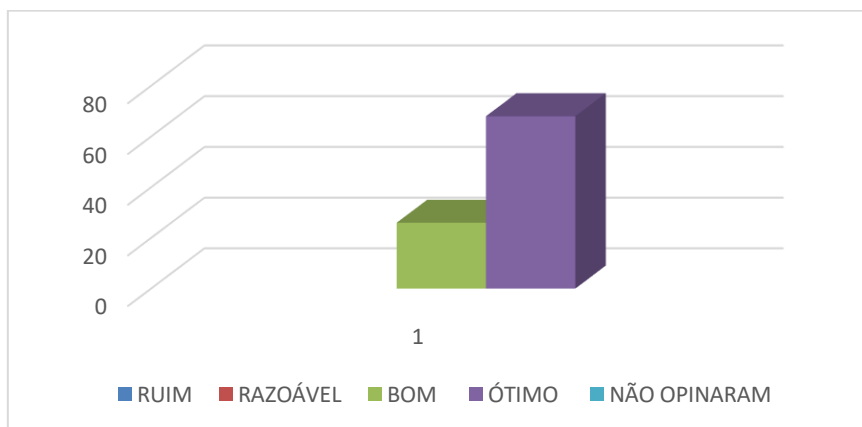


O gráfico representa a satisfação em relação ao acesso no CRAS visto que 44 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo, 36 pessoas entrevistas avaliaram como bom, 4 pessoas avaliaram como razoável, 4 pessoas entrevistadas avaliaram como ruim e 6 pessoas não opinaram/responderam esta pergunta.



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Questão10–Como você avalia os lanches oferecidos nos projetos do CRAS ?



O gráfico representa a satisfação em relação aos lanches oferecidos aos usuários dos projetos no CRAS visto que 68 pessoas entrevistadas avaliaram como ótimo , 26 pessoas entrevistadas avaliaram como bom.

AVALIAÇÃO GERAL COMO GRAU DE SATISFAÇÃO – QUESTÕES DISCURSIVAS

Questão- Você tem alguma sugestão/ elogio/reclamação?

- 4 pessoas pediram para realizar mais bingos ;
- 3 pessoas pediram para ter mais viagens ;
- 1 pessoa pediu para ter mais tempo para o artesanato;
- 3 pessoas pediram mais viagens ;
- 2 pessoas pediram para ter mais atividades ;
- 1 Ficar aberto no horário de almoço ;
- 2 Excelente;
- 1 Muito simpáticas;
- 1 Excelente e educadas;
- 3 Parabéns pela educação;
- 1 Ótimo Atenciosa;
- 4 Ótimo;
- 1 Funcionárias educadas;
- 1 Recepção ótima;



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

AVALIAÇÃO GERAL

No período de 19 de Agosto a 19 de Setembro de 2025 foram avaliados 94 questionários depositados na caixa de avaliação instalada na recepção.

CONCLUSÃO

O feedback é importante tanto para as organizações quanto para os usuários pois, se os usuários estão satisfeitos, é porque a instituição está desempenhando de forma eficiente os seus serviços, consequentemente se estão satisfeitos, é sinal de que estão gostando dos serviços recebidos.

No que diz respeito as questões abertas, é gratificante para a equipe que desenvolve os atendimentos ter o reconhecimento e elogios sobre o trabalho realizado, demonstrando um atendimento humanizado.

ELABORAÇÃO

Secretaria de Assistência Social.

Equipe Centro de Referência Assistência Social - CRAS.



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DA BOA VISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

AValiação de Satisfação no Atendimento

Nome(opcional):

**QUESTIONÁRIO DE
SATISFAÇÃO**



questionário

satisfação

Ruim Razoável Bom Ótimo

Como você avalia o atendimento dos profissionais do cadastro único/psicólogo/assistente social/educador social, artesão?



Como você avalia o tempo de espera para ser atendido?



Como você avalia as melhorias do prédio do CRAS?



Como você avalia as atividades que o CRAS oferece?



Como você avalia o acolhimento e respeito da equipe do CRAS?



Como você avalia a disponibilidade de horário para os atendimentos?



Como você avalia a limpeza e organização do ambiente?



Como você avalia a forma como o CRAS divulga as informações de eventos, cursos e atendimentos?



Como você avalia a facilidade de acesso ao CRAS?



Como você avalia os lanches oferecidos nos projetos do CRAS?



Você tem alguma sugestão/elogio/ou reclamação?