SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

RELATÓRIO DE ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

CRAS — Centro de Referência de Assistência Social de Santa Tereza do Oeste / Paraná

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. ANÁLISE DOS DADOS
2.1 Perfil dos respondentes
2.2 Indicadores de satisfação
2.3 Conhecimento e acesso à informação
2.4 Vínculo com benefícios e Cadastro Único
3. PRINCIPAIS RESULTADOS
3.1 Aspectos mais bem avaliados
3.2 Pontos que precisam de melhoria
3.3 Tendências e padrões
4. CONCLUSÕES
5. RECOMENDAÇÕES
5.1 Comunicação e informação
5.2 Ampliação da oferta
5.3 Acesso e território
5.4 Gestão e transparência
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta a análise das respostas da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do CRAS de Santa Tereza do Oeste, aplicada entre 27 de outubro e 9 de novembro de 2026. O instrumento foi estruturado em 16 questões, abrangendo perfil do usuário, avaliação dos serviços, conhecimento sobre o CRAS, vínculo com benefícios socioassistenciais e sugestões espontâneas.

O objetivo é consolidar os indicadores de satisfação, identificar padrões de avaliação e oferecer subsídios técnicos para o aprimoramento da gestão do serviço, em consonância com os princípios de participação social e qualificação do atendimento no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Nota metodológica: A base analisada contém 124 respostas válidas. Realizada através de Google Formulários, enviados por Wahatsapp aos usuários.

2. ANÁLISE DOS DADOS

2.1 Perfil dos respondentes

O público respondente é majoritariamente feminino, idoso e com vínculo antigo com o equipamento. Esse perfil explica parte dos padrões observados: as respostas concentram-se em torno de serviços de convivência, oficinas e grupos, e não em atendimentos pontuais.

Tabela 1 — Perfil dos respondentes

Variável	Distribuição predominante	Observação
Sexo	Feminino: 93% (115) · Masculino: 7% (9)	Forte predominância feminina
Faixa etária	Maior de 65 anos: 45% · 55 a 64 anos: 22% · 18 a 34 anos: 17% · 45 a 54 anos: 10% · 35 a 44 anos: 6%	Público majoritariamente idoso
Tempo de uso do CRAS	Mais de 3 anos: 68% · 1 a 3 anos: 20% · 6 meses a 1 ano: 8% · Menos de 6 meses: 4%	Vínculo consolidado com o serviço

2.2 Indicadores de satisfação

Os indicadores de satisfação apresentam desempenho elevado e consistente em todas as dimensões avaliadas, com destaque para a dimensão relacional do atendimento.

Tabela 2 — Indicadores de satisfação

Indicador	Avaliação positiva	Avaliação neutra ou negativa
Recepção e acolhimento	Muito Bom + Bom: 97%	Regular: 3%
Tempo de espera adequado	Sim: 88%	Talvez: 10% · Não: 2%
Equipe educada e respeitosa	Sim: 100%	—
Sentiu-se à vontade para falar	Sim: 97%	Talvez: 3%
Facilidade de acesso aos serviços	Muito fácil + Fácil: 93%	Difícil: 7%
Localização de fácil acesso	Sim: 97%	Talvez: 3%
Atendimentos ajudaram a resolver problemas	Sim: 93%	Talvez: 5% · Não: 2%

2.3 Conhecimento e acesso à informação

A maioria dos usuários declara conhecer os serviços ofertados, e as redes sociais aparecem como canal preferencial de comunicação, o que indica oportunidade de fortalecimento da comunicação digital institucional.

Tabela 3 — Conhecimento e canais de informação

Indicador	Resultado
Conhece os serviços do CRAS	Sim: 88% · Talvez: 8% · Não: 4%
Melhor forma de acesso à informação	Redes sociais: 78% · Oficinas e grupos: 12% · Panfletos: 8% · Cartilhas: 1%

2.4 Vínculo com benefícios e Cadastro Único

Tabela 4 — Benefícios e Cadastro Único

Indicador	Resultado
Família beneficiária do Bolsa Família	Sim: 30% · Não: 70%

Cadastro Único atualizado	Sim: 93% · Não: 5% · Não sou cadastrado: 1 resposta

Serviços mais acessados	Oficinas e grupos: 55% · Outros: 28% · Tarifa social: 13% · Benefício eventual: 3% · Encaminhamentos: 1%

3. PRINCIPAIS RESULTADOS

3.1 Aspectos mais bem avaliados

O atendimento humano é o ativo mais forte do equipamento. A equipe foi considerada educada e respeitosa por 100% dos respondentes, e o acolhimento recebeu avaliação positiva de 97%. O conforto para falar abertamente (97%) e a resolutividade percebida (93%) reforçam que o CRAS é reconhecido como espaço de escuta qualificada e vínculo de confiança. A localização também é ponto positivo consolidado (97% de aprovação), indicando boa inserção territorial do equipamento.

3.2 Pontos que precisam de melhoria

- **Comunicação e informação:** Ainda que 88% declarem conhecer os serviços, há um núcleo de 12% que não sabe ou não tem certeza. As sugestões espontâneas revelam falhas concretas de comunicação, como relatos de falta de aviso quando o atendimento foi cancelado e de ausência de informação sobre os dias certos de atendimento. Este é o achado mais acionável da pesquisa.
- **Oferta de atividades:** A principal demanda espontânea é por mais oficinas, cursos e atividades de convivência, com destaque para trabalhos manuais, dança, atividades para crianças, grupos para mães atípicas e visitas a idosos com mais de 80 anos.
- **Acessibilidade e infraestrutura:** Cerca de 7% classificaram o acesso como difícil, e há menções a condições precárias das ruas e à necessidade de atendimento na subprefeitura, indicando barreiras de deslocamento para parte do território.
- **Transparência e quadro de pessoal:** Uma resposta menciona a necessidade de mais transparência nos gastos, sinalizando percepção de fragilidade na comunicação institucional.

3.3 Tendências e padrões

Há uma clivagem geracional clara. Os respondentes com mais de 65 anos concentram-se em avaliações Bom e Muito Bom e direcionam suas sugestões para convivência e atividades (dança, trabalhos manuais, lanche, limpeza do salão). Já os respondentes de 18 a 44 anos apresentam maior incidência de avaliações Regular e de críticas sobre espera, informação e transparência.

Observa-se também um efeito de antiguidade: usuários com mais de 3 anos de vínculo avaliam melhor, enquanto os mais recentes (menos de 1 ano) concentram as avaliações Regular e as críticas ao tempo de espera, o que sugere dificuldade de

integração inicial.

4. CONCLUSÕES

O CRAS de Santa Tereza do Oeste apresenta nível de satisfação elevado e consistente, com destaque para a qualidade do atendimento humano, dimensão em que o equipamento atinge desempenho máximo. A confiança no vínculo com a equipe é o principal capital institucional do serviço.

Os pontos de atenção não estão no atendimento em si, mas na gestão da informação, na ampliação da oferta de atividades e na acessibilidade territorial. São fragilidades de processo e de comunicação, portanto mais facilmente endereçáveis do que problemas estruturais de relacionamento.

A leitura por perfil indica que o CRAS atende muito bem seu público mais fidelizado (idosos, usuários antigos), mas tem espaço para melhorar a experiência de novos usuários e do público adulto jovem.

5. RECOMENDAÇÕES

5.1 Comunicação e informação

- Implantar rotina de aviso prévio de cancelamentos e alterações de agenda, com confirmação por WhatsApp e cartaz na recepção.
- Publicar calendário mensal visível de atendimentos, oficinas e grupos, com dias e horários fixos.
- Manter e intensificar o uso das redes sociais (78% apontaram como melhor canal), com conteúdo simples e recorrente.

5.2 Ampliação da oferta

- Estruturar novas oficinas a partir das demandas espontâneas: trabalhos manuais, dança, atividades para crianças e grupo de apoio a mães atípicas.
- Criar ou reforçar programa de visitação domiciliar a idosos com mais de 80 anos.
- Revisar a periodicidade das reuniões com o grupo de idosos.

5.3 Acesso e território

- Avaliar atendimento descentralizado na subprefeitura ou em ponto de apoio, para reduzir barreiras de deslocamento.
- Articular com a gestão municipal sobre condições de pavimentação e transporte no entorno.

5.4 Gestão e transparência

- Divulgar periodicamente informações sobre a aplicação de recursos e a composição da equipe.
- Revisar o fluxo de acolhida inicial para usuários novos, com orientação clara sobre serviços e etapas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados evidenciam um serviço reconhecido e valorizado pela comunidade, com bases sólidas para avançar na qualificação da oferta e na ampliação do acesso. Recomenda-se que este relatório seja apresentado à equipe técnica do CRAS e à gestão municipal, servindo de base para a construção de um plano de ação com metas e prazos, e que a pesquisa seja reaplicada periodicamente para monitoramento dos indicadores.