

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MARILIS MARQUES DA CRUZ

**Proposta de metodologia de trabalho para avaliação e identificação da
(in)satisfação dos usuários da política da assistência social no município de
Pinhais em atendimentos em equipamento público: Contribuição ao processo
de melhoria contínua aos atendimentos**

CURITIBA

2024

MARILIS MARQUES DA CRUZ

**Proposta de metodologia de trabalho para avaliação e identificação da
(in)satisfação dos usuários da política da assistência social no município de
Pinhais em atendimentos em equipamento público: Contribuição ao processo
de melhoria contínua aos atendimentos**

Projeto técnico apresentado ao curso de especialização MBA em Gestão Estratégica, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão Estratégica.

Orientadora: Profa. Dra. Andréa Paula Segatto

CURITIBA

2024

**Proposta de metodologia de trabalho para avaliação e identificação da
(in)satisfação dos usuários da política da assistência social no município de
Pinhais em atendimentos em equipamento público: Contribuição ao processo
de melhoria contínua aos atendimentos**

RESUMO

Na esfera da assistência social, a qualidade do atendimento aos usuários desempenha um papel central na eficácia e humanização dos serviços. Este estudo busca compreender e avaliar a satisfação dos beneficiários em relação ao atendimento recebido nos quatro Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, no município de Pinhais. O objetivo é propor uma metodologia de trabalho para que se consiga avaliar e identificar a (in)satisfação dos usuários da política da assistência social a fim de contribuir para o processo de melhoria contínua aos atendimentos realizados. Os procedimentos metodológicos utilizados contaram com o apoio de referenciais bibliográficos que incidem em pesquisas documentais de natureza exploratória, com abordagem quantitativa e com a materialização da coleta de dados. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário de (in)satisfação personalizado, com perguntas relacionadas aos diferentes atendimentos ofertados nos CRAS. Os dados coletados foram analisados utilizando técnicas estatísticas e ferramentas de análise de dados. Este trabalho contribuiu para se obter uma visão abrangente da satisfação dos usuários na assistência social, destacando pontos positivos e áreas que requerem atenção adicional.

Palavras-chave: Gestão pública; Pesquisa de satisfação; Melhoria contínua; Revisão de literatura.

ABSTRACT

In the sphere of social assistance, the quality of service to users plays a central role in the effectiveness and humanization of services. This study seeks to understand and evaluate beneficiaries' satisfaction with the care received at the four Social Assistance Reference Centers - CRAS, in the municipality of Pinhais. The objective is to propose a working methodology to be able to evaluate and identify the (dis)satisfaction of users of social assistance policy in order to contribute to the process of continuous improvement in the services provided. The methodological procedures used were supported by bibliographic references that focus on documentary research of an exploratory nature, with a quantitative approach and the materialization of data collection. The data collection instrument used was a personalized (dis)satisfaction questionnaire, with questions related to the different services offered at CRAS. The collected data was analyzed using statistical techniques and data analysis tools. This work contributed to obtaining a comprehensive view of user satisfaction in social assistance, highlighting positive points and areas that require additional attention.

Keywords: Public management; Satisfaction survey; Continuous improvement; Literature Review

1 INTRODUÇÃO

A política de assistência social desempenha um papel fundamental na promoção do bem-estar e na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos em Pinhais. Para garantir que os serviços oferecidos aos usuários sejam eficazes e atendam às necessidades da comunidade de forma contínua, é necessário estabelecer um programa de melhoria contínua. A gestão estratégica na área de assistência social envolve não apenas a implementação de programas, serviços ou benefícios, mas também a garantia da satisfação dos munícipes atendidos. A opinião e a experiência dos beneficiários são fundamentais para avaliar a efetividade das ações e identificar oportunidades de melhoria. Para Silva (2015), o debate que envolve a temática sobre os serviços e as ações no campo da Assistência Social sob a responsabilidade do poder público é recente na sociedade brasileira, uma vez que essa assistência foi afirmada, em nível nacional, a partir da Constituição Federal de 1988, com a Lei Orgânica da Assistência Social em 1993 e em 2004, com a Política Nacional de Assistência Social, a qual, mais recentemente, foi promulgada pela Lei n. 12.435, de 6 de julho de 2011. Ainda para Silva (2015), na nova concepção que envolve a assistência social como direito à proteção social, contempla-se diversos desafios ao enfrentamento da questão social e à afirmação de uma política social pública que se caracteriza pela redução de fragilidades às vulnerabilidades e aos riscos sociais a que todos estão expostos.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA

A proposta de intervenção deste trabalho consiste em mensurar a (in)satisfação dos munícipes atendidos em um equipamento público da assistência social no município de Pinhais, promovendo uma gestão estratégica mais eficiente e eficaz, contribuindo para o processo de melhoria contínua.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Propor uma metodologia de trabalho para que se consiga avaliar e identificar a (in)satisfação dos usuários da política da assistência social a fim de contribuir para o processo de melhoria contínua aos atendimentos realizados.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Estabelecer um processo estruturado para a mensuração da satisfação dos munícipes atendidos na área de assistência social;
- Envolver os usuários na avaliação e no aprimoramento dos serviços, coletando *feedback* e promovendo a participação ativa da comunidade;
- Identificar os principais pontos de satisfação e/ou insatisfação dos beneficiários em relação aos serviços oferecidos;

1.3 JUSTIFICATIVA DO ASSUNTO

A relevância desta pesquisa pode ser observada na importância da avaliação da satisfação dos munícipes, pois o desenvolvimento de um instrumento para esse fim, proposto neste trabalho, é crucial para garantir que os serviços de assistência social estejam atendendo adequadamente às necessidades e expectativas da comunidade. Seguindo essa linha, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR) criou o Programa de Avaliação de Contas Municipais de Governo (ProGov) (TCEPR, 2022a), uma iniciativa que tem por objetivo reestruturar o modelo de avaliação das contas anuais dos prefeitos paranaenses. A partir deste ano, em relação às prestações de contas de 2022, o TCE-PR avaliará a atuação dos gestores não só nos aspectos financeiros e contábeis, mas também na efetiva implementação de políticas públicas em áreas essenciais, como educação, saúde, assistência social, previdência e transparência e relacionamento com o cidadão. No município de Pinhais, um item da avaliação de atuação governamental não foi contemplado pela gestão: “A área de Vigilância Socioassistencial realizou nos últimos 12 meses algum procedimento com a finalidade de aferir o grau de satisfação dos usuários da política municipal de assistência social (TCEPR, 2022b). Este item é um dos elementos do questionário aplicado aos municípios paranaenses, destacando-se que o município de Pinhais obteve nota zero neste quesito (TCEPR, 2023). Os resultados produzidos no relatório foram baseados

exclusivamente em informações declaratórias fornecidas por agentes públicos municipais, nos termos da Nota Técnica CGF nº.17/2022 (TCEPR, 2022c). Compreende-se que a falta de *feedback* dos beneficiários pode levar a lacunas na prestação de serviços e dificultar a identificação de problemas e a implementação de soluções adequadas. Para Kotler (1998), satisfação é um sentimento de prazer ou desapontamento, uma vez que resulta da comparação do desempenho esperado pelo produto em relação às expectativas da pessoa. A mensuração da (in)satisfação dos munícipes permitirá uma gestão mais participativa, orientada para resultados e centrada no cidadão.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 GESTÃO PÚBLICA

Refere-se à administração e ao funcionamento de órgãos e entidades governamentais em todos os níveis (federal, estadual e municipal). Ela envolve a elaboração e implementação de políticas públicas, a prestação de serviços à sociedade e a gestão dos recursos públicos. Para Santos (2014), a finalidade da gestão pública está focada em seu principal objetivo, sendo este, o bem comum da coletividade administrada.

Gestão pública é o planejamento, a organização, a direção e o controle dos bens e interesses públicos, agindo de acordo com os princípios administrativos, visando ao bem comum por meio de seus modelos delimitados no tempo e no espaço. (SANTOS, 2014, p. 20).

As funções dos gestores públicos e gestores das organizações privadas, em termos de atividades básicas, não são muito distintas. No entanto, podemos observar diferenças, como as demonstradas no QUADRO 1, adaptado de Santos (2006, p.19), considerando os aspectos político, econômico e organizacional.

QUADRO 1. Diferenças básicas entre gestões pública e privada

	GESTÃO PÚBLICA	GESTÃO PRIVADA
ASPECTO POLÍTICO	Funcionamento e resultados, bons ou maus, têm impacto	Há autonomia decisória. O impacto político é menor.

	político. O processo decisório sofre fortes ingerências políticas.	
ASPECTO ECONÔMICO	Orientada para o bem-estar social. <i>Output</i> em grande parte não mensurável. Organizações não competitivas no mercado. Rentabilidade dispensável (custo/benefício).	Orientada para o lucro. <i>Output</i> mensurável. Organização competitiva. Rentabilidade vital para o crescimento e sobrevivência.
ASPECTO ORGANIZACIONAL	Muito afetada e/ou dirigida por forças externas. Objetivos econômicos e sociais. Alto grau de interdependência entre as organizações. Órgãos com funções múltiplas e concomitantes. Carência de bancos de dados. Gerência com grande rotatividade. Gerentes não assumem riscos próprios.	Tem controle mais amplo sobre ela mesma. Objetivos predominantemente econômicos. Maior autonomia em relação a outras organizações. Órgãos com funcionalidade específica e bem discriminada. Existência frequente de bancos de dados. Gerências mais estáveis. Há riscos de emprego de capital se houver insucesso.
Para o funcionamento do setor público, outros aspectos relativos à gestão de pessoas (admissão, demissão, número, remuneração etc.), compras e contratações, obtenção de recursos financeiros etc., têm leis específicas.		

Fonte: Adaptado de Santos (2006, p.19).

Ressalta-se que a gestão pública é uma área complexa que requer habilidades de liderança, conhecimento técnico e um compromisso com o bem-estar público. Ela desempenha um papel fundamental na organização e funcionamento de governos e na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Conceitualmente, gestão é a prática que deve ser aprimorada para o alcance de determinados fins: no caso do setor público, a gestão existe para reduzir a pobreza (por meio da redistribuição tributária), para melhorar a educação, para aumentar a competitividade da economia, para elevar a conservação de recursos naturais, para preservar, estender e expandir a cultura etc. Em geral, essas são algumas das principais demandas de uma sociedade, e todo o aperfeiçoamento da gestão do setor público deve ser orientado estrategicamente para o atendimento desses objetivos, ou seja, do desenvolvimento econômico e social. (NASCIMENTO, 2020, p. 9).

Nesse sentido, para Nascimento (2020), a gestão pública prioritariamente faz parte de um projeto amplo de desenvolvimento, que proporcione a melhoria das organizações e dos métodos, da informação gerencial, da capacitação das pessoas, ganhando um sentido estratégico.

2.2 POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

A política de assistência social é uma parte essencial das políticas sociais de um país e tem como objetivo principal garantir o bem-estar e a proteção social das pessoas em situação de vulnerabilidade, pobreza e risco social. Esta política se concentra em oferecer apoio e recursos para que os cidadãos possam superar suas dificuldades e melhorar sua qualidade de vida. O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é uma política pública brasileira que visa garantir o acesso dos cidadãos a serviços, programas e benefícios sociais. Ele foi criado pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e é regulamentado pelo Ministério da Cidadania. “Para a implementação do SUAS e para se alcançar os objetivos previstos na PNAS/2004, é necessário tratar a gestão do trabalho como uma questão estratégica”. (NOB-RH/SUAS, 2011, p.15). As políticas sociais, como mediação fundamental da ação do Estado, viabilizam uma intervenção continuada e estratégica sobre as sequelas da questão social, levando o aparelho estatal a desenvolver simultaneamente funções econômicas, políticas e sociais, administrando as contradições e buscando um sistema de consensos em busca de legitimidade social.

O QUADRO 2, desenvolvido a partir da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, de acordo com o texto da Resolução nº. 109, de 11 de novembro de 2009, publicada no Diário Oficial da União em 25 de novembro de 2009, representa os principais objetivos no âmbito do SUAS (MDS, 2009).

QUADRO 2. Principais objetivos no âmbito do SUAS

OBJETIVOS	DESCRIÇÃO
Proteção Social	Prevenir e enfrentar situações de vulnerabilidade e risco social, como pobreza, violência doméstica, abuso infantil e outros problemas que afetam a qualidade de vida das pessoas.
Promoção Social	Desenvolver a capacidade dos indivíduos e comunidades para que possam superar suas dificuldades e melhorar suas condições de vida. Isso pode ser feito por meio de capacitação, educação e apoio psicossocial.
Defesa de Direitos	Garantir que os direitos sociais e civis dos cidadãos sejam respeitados e assegurados, incluindo o direito à assistência social, à saúde, à educação e à participação social.

Fonte: Adaptado de MDS (2009, p. 6).

Para Iamamoto (2022), os avanços no campo da assistência social são significativos, abrangendo a cobertura dos programas e serviços a todos que deles necessitarem, priorizando a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice e promove a integração ao mercado de trabalho, a habilitação e a reabilitação das pessoas portadoras de deficiências, integrando-as à sua comunidade. Ainda para Iamamoto (2022), a Seguridade Social enquanto o tripé das políticas de Saúde, Assistência Social e Previdência Social representou um avanço nas políticas sociais.

O artigo 194, da Constituição Federal, estabelece que “[...] a seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social” (Brasil, 1988). Também ficam definidos, no texto constitucional, os princípios e objetivos da seguridade, quais sejam: universalização; equidade; seletividade e distributividade na prestação de serviços e benefícios; irredutibilidade do valor dos benefícios; equidade na forma de participação no custeio; diversidade da base de financiamento; democratização e descentralização da gestão (Brasil, 1988). (IAMAMOTO, 2022, p. 88).

O SUAS é implementado em todo o país por meio de uma rede de unidades de assistência social, como Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). Essas unidades prestam atendimento e apoio às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade.

2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação desempenha um papel fundamental na gestão pública por razões como as citadas por Lee e Kotler (2020, p. 348), “os níveis de satisfação do cliente associados aos componentes de serviço da campanha fornecem um *feedback* importante para analisar os resultados e planejar futuros esforços”. De acordo com Bergamini (2018, p.7), “a avaliação de desempenho permite que se faça um levantamento de tudo aquilo que possa estar ajudando ou comprometendo o uso dos recursos que se tenha.” Para Yu (2011, p.273), “fatores contextuais afetam o sucesso da decisão, dessa forma a percepção do decisor sobre a urgência e importância da decisão está diretamente ligada aos recursos despendidos para o suporte ao processo decisório e ao número de alternativas

geradas”. A satisfação do usuário na assistência social está intrinsecamente ligada à capacidade dos serviços em atender às necessidades individuais, promovendo a autonomia e respeitando a dignidade humana (Brasil, 2004). No QUADRO 3 apresenta-se algumas dessas razões encontradas na literatura mencionada.

QUADRO 3. Importância da pesquisa de satisfação na gestão pública

Avaliação do Desempenho	Por meio das pesquisas de satisfação, os órgãos governamentais podem avaliar o desempenho dos serviços públicos que oferecem. Isso inclui serviços como saúde, educação, segurança pública, transporte e muito mais. Essa avaliação é crucial para identificar áreas que precisam de melhorias e aquelas que estão funcionando bem.
Tomada de Decisões Baseada em Dados	Os dados coletados por meio de pesquisas de satisfação fornecem uma base sólida para a tomada de decisões informadas. Isso ajuda a evitar decisões arbitrárias e a implementar políticas que sejam mais eficazes e eficientes.
Avaliação de Programas e Políticas	Além de avaliar serviços públicos, as pesquisas de satisfação também podem ser usadas para avaliar a eficácia de programas e políticas governamentais, garantindo que eles atinjam seus objetivos.

Fonte: Adaptado de Yu (2011), Bergamini (2018) e Lee e Kotler (2020).

A satisfação está inteiramente interligada com a qualidade dos serviços prestados, pois como coloca Paladini (2019, p. 18): “A satisfação do consumidor, com suas necessidades e conveniências, e o sucesso da empresa, com sua capacidade de desempenho e suas estratégias de mercado, serão os itens fundamentais na avaliação da qualidade”. Nesse sentido, a pesquisa de satisfação desempenha um papel essencial na melhoria da gestão pública, garantindo que os serviços e políticas atendam às necessidades dos cidadãos e promovam um governo mais eficiente e responsável.

2.4 MELHORIA CONTÍNUA

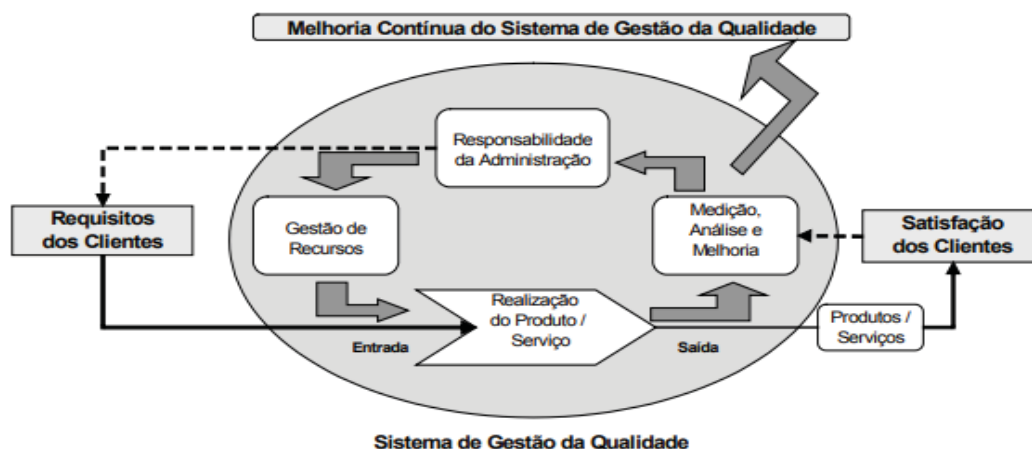
O processo de melhoria contínua na gestão pública é fundamental para aprimorar a eficiência, a eficácia e a transparência dos serviços governamentais. Ele envolve uma abordagem sistemática e contínua para identificar e corrigir problemas,

otimizar processos e atender melhor às necessidades dos cidadãos. Segundo (Kaplan & Norton, 1997, p.133).

“Os padrões, que determinam como os processos internos e as respostas aos clientes deveriam ser realizados, precisam ser feitos com base na melhoria contínua, embora não sirvam como padrões para o desempenho atual e futuro, exigindo reciclagem dos funcionários para que suas mentes e capacidades criativas sejam mobilizadas no sentido dos objetivos organizacionais.”

Ainda sobre essa temática, Pezzatto, Afonso e Lozada (2023) comentam que, nos últimos anos, a preocupação com a qualidade aumentou nas empresas, exigindo que as mesmas utilizem técnicas mais modernas e eficientes de gestão. O aumento da competitividade faz com que as empresas foquem cada vez mais no cliente e na melhoria contínua, conduzindo seus processos com base nos conceitos da qualidade. Entretanto, não é tarefa fácil garantir a qualidade dos produtos e serviços, sendo necessária a adoção de sistemas de gestão da qualidade, visto que esta não é mais um diferencial, e sim um requisito básico que permite melhorar a eficácia da gestão no ambiente globalizado, comprometida com o atendimento às especificações, a satisfação das necessidades dos clientes e a melhoria contínua de todos os processos da organização. (OLIVEIRA et al., 2009). (Apud AFFONSO, 2018). A FIGURA 1 apresentada a seguir, tem como finalidade elucidar a inter-relação entre os requisitos e os processos da gestão da qualidade, mostrando que as partes interessadas desempenham um papel fundamental, que é o de fornecer insumos ou entradas para a organização. A partir da entrada, cabe à organização tratar as necessidades do cliente conforme os requisitos, a fim de entregar o produto ou serviço de acordo com as expectativas do cliente. O monitoramento da satisfação dos clientes exige a avaliação da satisfação, bem como em que grau suas necessidades e expectativas foram atendidas.

FIGURA 1. Modelo de um sistema de qualidade baseado em processo



Fonte: NBR ISO 9001:2000

A melhoria contínua na gestão pública não é um processo único, mas sim um ciclo contínuo de análise, ação, avaliação e ajuste. Ela desempenha um papel vital na construção de governos mais eficientes e responsivos às necessidades da sociedade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo apresentou natureza exploratória e foi realizado a partir de uma abordagem quantitativa. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário de (in)satisfação personalizado, com perguntas relacionadas aos diferentes atendimentos ofertados pela assistência social na cidade de Pinhais, com a definição de uma amostra representativa dos munícipes atendidos, considerando critérios demográficos entre outras características específicas.

Os dados coletados foram analisados utilizando técnicas estatísticas e ferramentas de análise de dados, para identificar padrões e tendências e, a partir dos resultados encontrados, foram identificados pontos de satisfação e insatisfação dos munícipes atendidos na área de assistência social, ações corretivas e preventivas que precisam ser implementadas para aprimorar a qualidade dos serviços e melhorar a efetividade e a eficiência dos programas e ações de assistência social, conduzindo assim ao fortalecimento da relação entre a comunidade e a gestão da assistência social, promovendo a participação cidadã e a transparência na gestão. Os entrevistados foram abordados para responder ao

questionário após passarem pelos atendimentos nos equipamentos. A aplicação foi realizada nos quatro CRAS - Centro de Referência de Assistência Social instalados em Pinhais, de acordo com a divisão territorial, sendo estes: CRAS Norte, localizado no bairro Jardim Amélia; CRAS Sul, localizado no bairro Jardim Weissópolis; CRAS Oeste, localizado no bairro Atuba e o CRAS Leste, localizado no bairro Maria Antonieta. O período de coleta dos dados ocorreu entre os dias 13 a 23 de novembro de 2023. O questionário aplicado encontra-se no Apêndice A.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

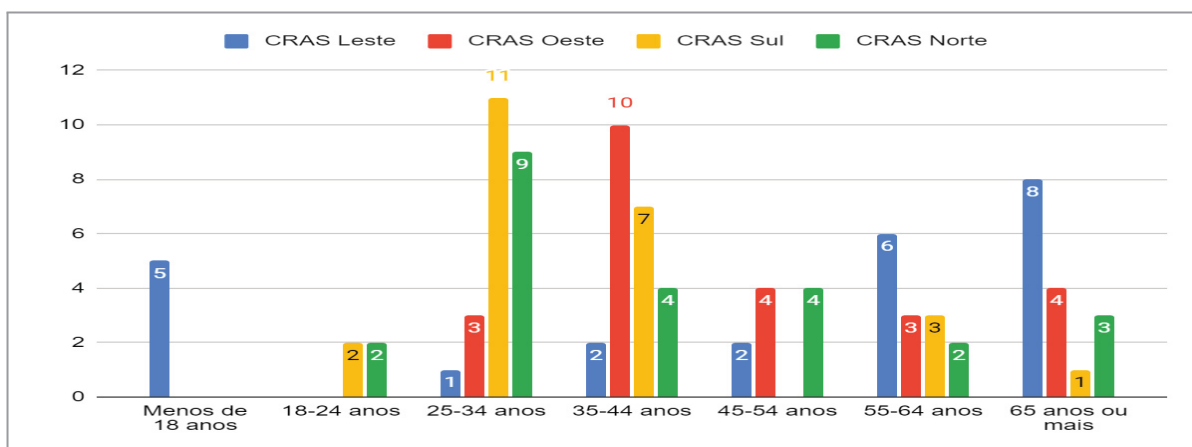
Os resultados foram agrupados em categorias, incluindo perfil do usuário, uso dos serviços da Secretaria Municipal de Assistência Social, satisfação dos atendimentos e sugestões. Neste momento estão sendo analisados apenas os dados quantitativos do questionário, a parte relativa a sugestões externadas pelos usuários será apresentada no item seguinte, em apresentação da proposta de intervenção. No total, 96 pessoas contribuíram para a obtenção dos dados referente à pesquisa de satisfação, distribuídos igualmente entre os quatro CRAS (24 entrevistados em cada um).

No que se refere à faixa etária, na totalidade dos respondentes conforme apresentado no GRÁFICO 1, 25% dos entrevistados (24 dos 96), encontra-se na faixa etária dos 25 a 34 anos; 23,95% (23 dos 96 entrevistados) estão na faixa de 35 a 44 anos; 16,67% (16 de 96 entrevistados) possuem 65 anos ou mais; 14,58% (14 de 96) estão na faixa de 55 a 64 anos; 10,42% (10 de 96) encontram-se na faixa de 45 a 54 anos; 5,21% (5 de 96) tem idade inferior a 18 anos e 4,17% (4 de 96) estão com idade entre 18 e 24 anos. Observa-se que 48,95% (praticamente a metade dos entrevistados) encontram-se entre 25 e 44 anos.

Considerando os CRAS separadamente, observa-se que essa distribuição não se altera na maioria deles. O CRAS Sul e Norte possuem a maior concentração de entrevistados na mesma faixa de maior concentração do resultado geral, ou seja, na faixa etária dos 25 a 34 anos. No entanto, percentualmente essa concentração eleva seu valor, isto é, 45,8% dos entrevistados atendidos no CRAS Sul (11 dos 24 entrevistados) e 37,5% (9 de 24 entrevistados) no CRAS Norte encontram-se na faixa de 25 a 34 anos (no somatório geral o percentual foi de 25%). Já no CRAS Oeste, 41,6% (10 dos 24 entrevistados) estão em 35 a 44 anos, a segunda faixa de

maior concentração geral, (23,95%). Apenas o CRAS Leste apresenta uma concentração diferenciada, 33,3% (8 de 24 entrevistados) estão com 65 anos ou mais, faixa que concentrou 16,67% no cômputo total de entrevistados, e também foi o único CRAS que apresentou respondentes menores de 18 anos.

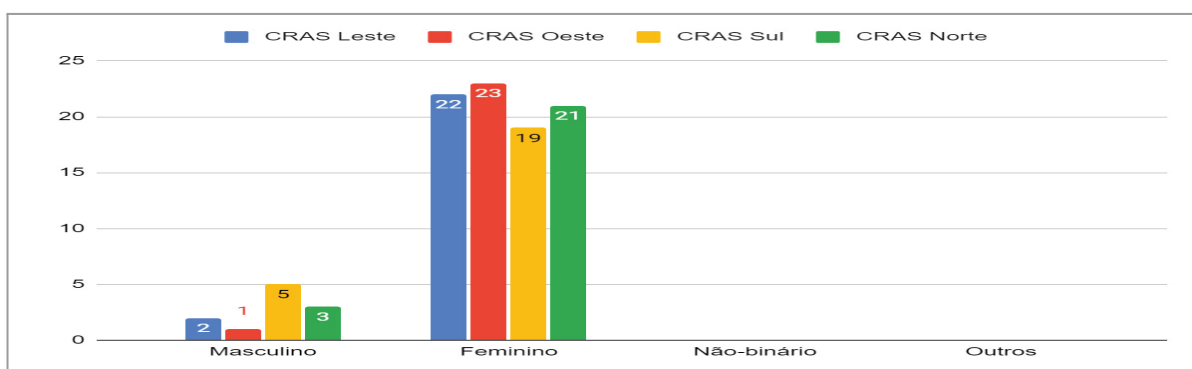
GRÁFICO 1. Faixa etária



Fonte: Autora (2024).

No que se refere ao gênero dos respondentes, conforme apresentado no GRÁFICO 2, constatou-se que a amostra foi composta majoritariamente entre os quatro CRAS por pessoas do sexo feminino, variando de 79% a 95,8% das 96 pessoas atendidas. Esses dados apontam que as mulheres recorrem com mais frequência aos atendimentos socioassistenciais. Ainda assim, o maior público de pessoas do sexo masculino atendidas foi no CRAS Sul, com 20,8% (5 dos 24 entrevistados) e menor público no CRAS Oeste, com 4,16% (1 dos 24 entrevistados).

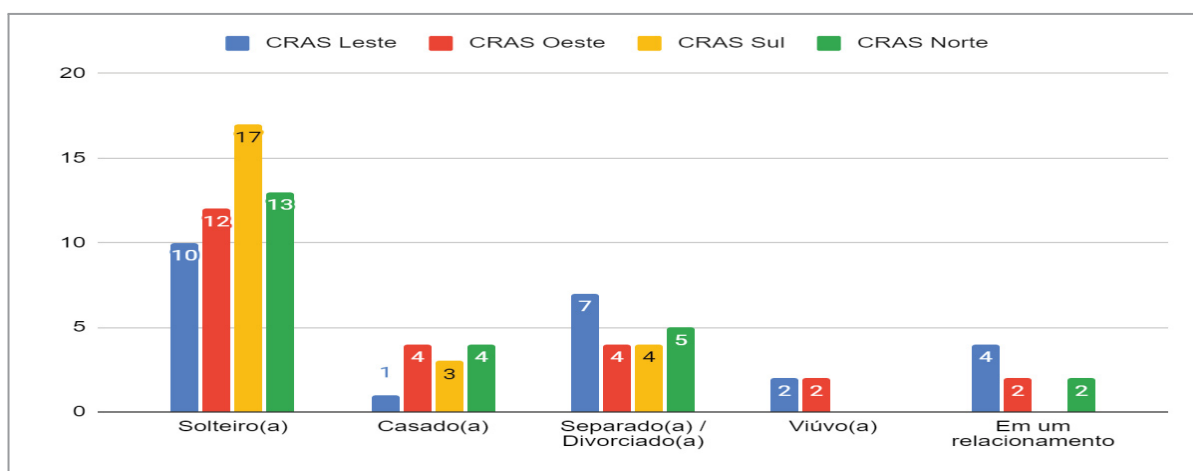
GRÁFICO 2. Gênero Sexual



Fonte: Autora (2024).

Quanto ao estado civil, conforme apresentado no GRÁFICO 3, os resultados foram unânimes nos quatro CRAS com atendimentos realizados em maior demanda ao público solteiro, 54,1% (52 de 96 entrevistados), seguidos de separados ou divorciados, com 20,8% (20 dos 96 entrevistados). Em relação ao percentual interno de cada CRAS, o maior percentual também é de solteiros, variando de 70,8% no CRAS Sul a 41,6% no CRAS Leste.

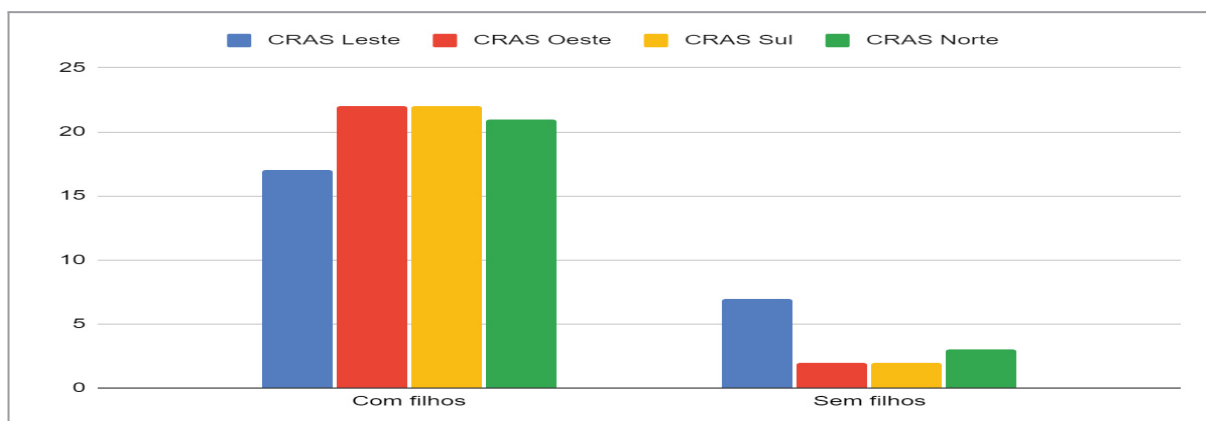
GRÁFICO 3. Estado Civil



Fonte: Autora (2024).

O GRÁFICO 4, sobre composição familiar, observa-se que, tanto na totalidade dos entrevistados como na participação interna a cada CRAS, a maioria dos entrevistados possui filhos, sendo que a menor percentual dessa participação ocorre no CRAS Leste, com 70,8% dos entrevistados nesse CRAS, e a maior no CRAS Sul, com 91,6%, o que pode ser sugerido no momento dos atendimentos, serviços que se perfilam ao serviço de convivência e fortalecimento de vínculos voltados ao público em questão, ou seja, serviços ou programas que atendam também aos seus filhos.

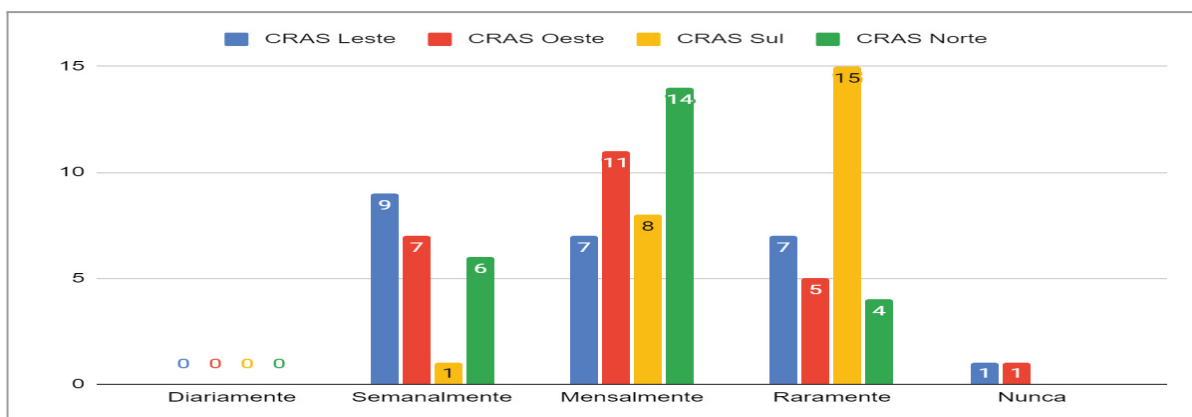
GRÁFICO 4. Composição Familiar



Fonte: Autora (2024).

Os dados referentes à frequência de utilização dos serviços, conforme GRÁFICO 5, revelam que há uma diversificação de periodicidade conforme território. No CRAS Sul, 62,5% das pessoas raramente utilizam os serviços (15 dos 24 entrevistados); Nos CRAS Norte e CRAS Oeste, a utilização dos serviços ocorre em sua maioria mensalmente, sendo, 58,3% (14 dos 24 entrevistados) e 45,8% (11 dos 24 entrevistados), respectivamente. Já no CRAS Sul, a maioria dos entrevistados faz a utilização dos serviços semanalmente. A frequência de utilização dos serviços ocorre em função do tipo de atendimento e a participação em serviços, programas, projetos ou benefícios. Na análise conjunta, dos 96 entrevistados, 40 informaram utilizar o serviço semanalmente e 31 mensalmente, correspondendo a 41,66% e 32,3% respectivamente, o que reflete a concentração observada na maioria dos CRAS.

GRÁFICO 5. Frequência de utilização dos serviços



Fonte: Autora(2024).

O QUADRO 4 relaciona todos os serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pelos CRAS e em quais deles houve mais procura pelos usuários. De forma unânime, em todos os CRAS, o Cadastro Único foi o mais requisitado pelos usuários, variando de 66,6%, no CRAS Sul a 87,5% nos CRAS Oeste e CRAS Norte. Na sequência, os atendimentos relacionados ao programa Bolsa Família e Auxílio Alimentação se destacaram, sendo estes, também, serviços com maior procura. Não houve procura em nenhum dos CRAS no período de aplicação do questionário aos atendimentos relacionados à Auxílio Funeral, Auxílio Jazigo e Benefício Previdenciário para Dona de Casa.

QUADRO 4. Serviços, programas, projetos e benefício procurados pelos usuários

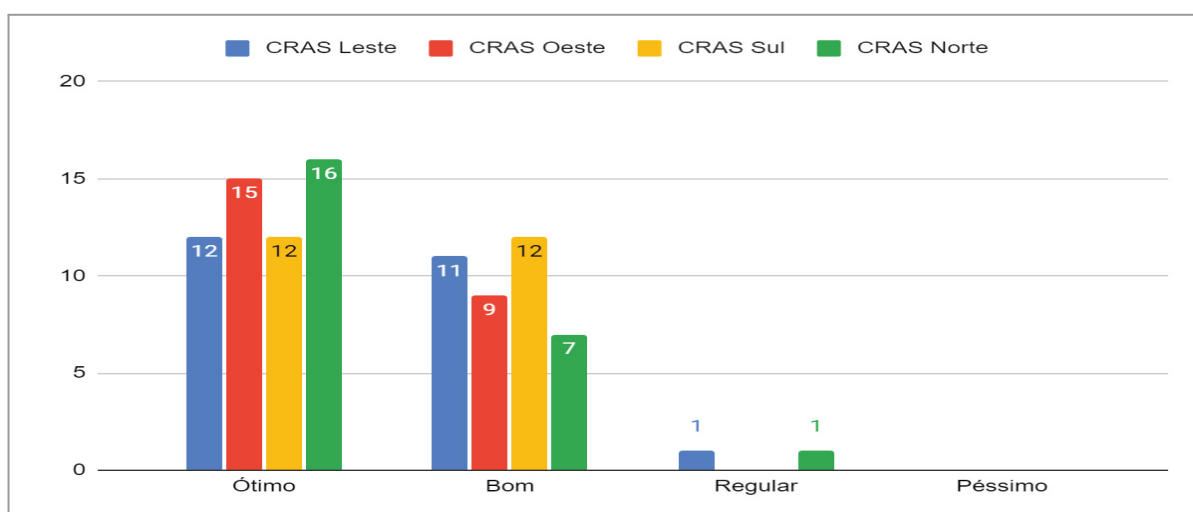
<i>Quais atendimentos da Secretaria Municipal de Assistência Social você busca ou buscou? (Marque todas as que se aplicam)</i>				
	CRAS Leste	CRAS Oeste	CRAS Sul	CRAS Norte
CADASTRO ÚNICO	16	21	20	21
Bolsa Família	14	15	19	12
SCFV - Idoso	7	5		1
Auxílio Alimentação	7	19	10	14
Carteira do Idoso	6	6		2
Passe Livre Intermunicipal	5	4	3	3
Programa Municipal de Aprendizagem	5	1	3	1
SCFV - Projovem, Projovem	5	1	4	1
Tarifa Social - Copel e Sanepar	5	10	6	9
Projeto Menina Moça	4			1
Auxílio Locomoção - Vale Transporte	4	2	4	2
Certidões / Isenção de Taxas	4	8	2	3
Passe Livre Interestadual	3	5	2	4
Horta no Quintal de Casa	3		4	3
Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF	3	4	4	7
Isenção Tarifária - URBS e Metrocard	3	3	2	2
Programa de Atenção ao Idoso - PAI	2		1	1
Programa Leite das Crianças	2	3	5	6
Projeto Pré-Aprendizagem	2	1	1	
Auxílio Natalidade	2	2		7
Auxílio Passagem Rodoviária	2			1
ID jovem	2	1		

Isenção de Taxa para Concursos Público	2		1	
Programa Viver Oportunidades	1		1	
Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio (PCD e Idosos)	1			
Documentação - Assistência Judiciária e Cidadania	1	4	2	3
Carteira TEA	1	2		
Passe Escolar	1			
Programa Agentes de Cidadania			2	
Gestação com Informação		1		7
Assistência Judiciária e Cidadania		1	2	2
Auxílio Funeral				
Auxílio Jazigo/ Cremação				
Benefício de Prestação Continuada - BPC		2	3	4
Benefício Previdenciário para Dona de Casa				

Fonte: Autora (2024).

O GRÁFICO 6 avalia o acesso aos programas, serviços e benefícios; aspectos relacionados à proximidade geográfica, horário de funcionamento e disponibilidade de informações. Os usuários, de modo geral, possuem um grau de satisfação elevado, uma vez que 57,2% (55 dos 96 entrevistados) avaliam como ótimo e 40,6% (39 dos 96 entrevistados) avaliam como bom, concentração muito similar à análise individual de cada CRAS.

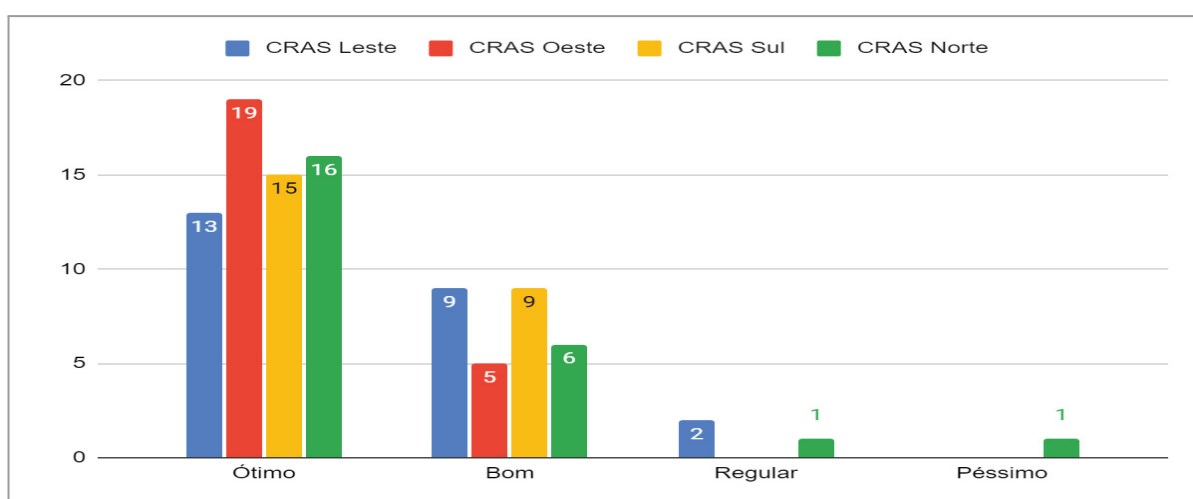
GRÁFICO 6. Acesso aos programas, serviços e benefícios



Fonte: Autora (2024).

As avaliações referentes à qualidade no atendimento recebido, que é percebido por meio do profissionalismo, comunicação efetiva e de fácil entendimento, pode ser demonstrado no GRÁFICO 7. No total geral, 65,6% (63 dos 96 respondentes) avaliam como ótimo. Analisando internamente em cada CRAS, percebe-se que no CRAS Oeste, 79,1% (19 dos 24 entrevistados) avaliam como ótimo, seguidos de 66,6% (16 dos 24 entrevistados) do CRAS Norte, 62,5% (15 dos 24 entrevistados) do CRAS Sul e 54,1% (13 dos 24 entrevistados) do CRAS Leste. Apenas um atendimento foi apontado como de péssima qualidade no atendimento recebido no CRAS Norte.

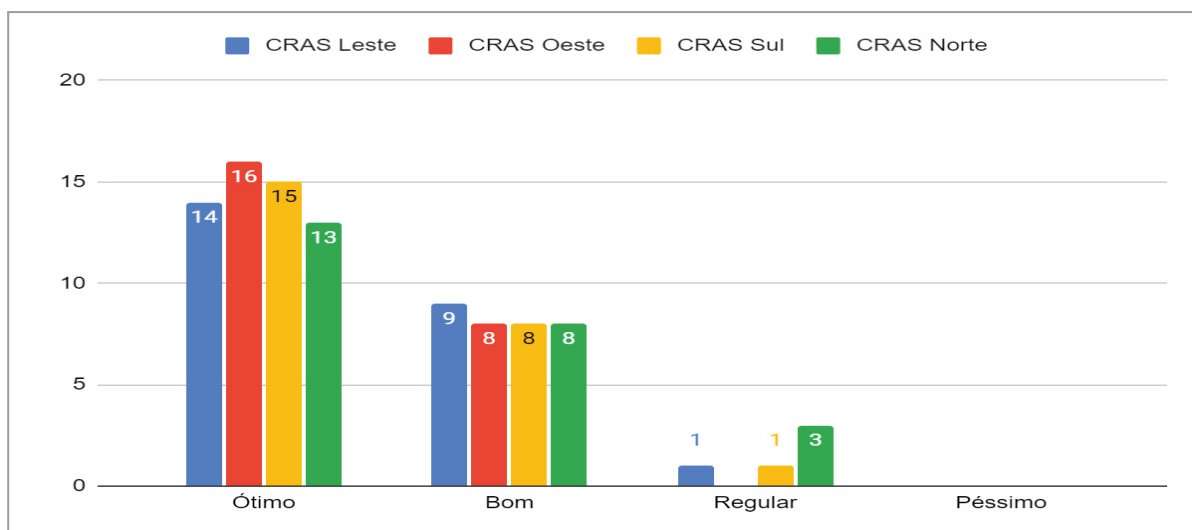
GRÁFICO 7. Qualidade no atendimento recebido



Fonte: Autora (2024).

Demonstração de atenção no atendimento, respostas às solicitações e encaminhamentos necessários foi uma forma de mensurar a presteza e solução atendida na busca requisitada pelos usuários, conforme apresentado no GRÁFICO 8. Os usuários avaliam como positivo os atendimentos, pois em todos os CRAS a maioria dos respondentes avaliaram como ótimo, 60,4% (58 dos 96 entrevistados) ou bom, 30,2% (29 dos 96 entrevistados).

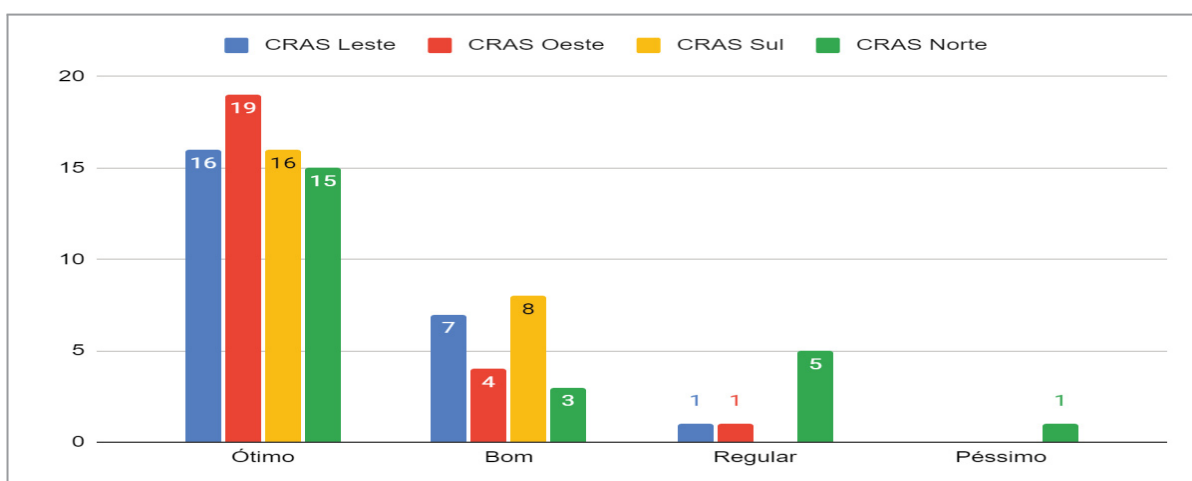
GRÁFICO 8. Presteza e solução atendida da busca requisitada



Fonte: Autora (2024).

O GRÁFICO 9 está relacionado ao tempo de espera para receber o atendimento. Foi considerado como ótimo, atendimentos finalizados em até uma hora; considerado bom, atendimentos concluídos entre uma hora e duas horas; regular, entre duas horas e duas horas e meia e péssimo, os atendimentos finalizados acima de duas horas e meia. A pesquisa de satisfação apontou que em todos os CRAS a maioria avaliou positivamente o tempo de espera, sendo 68,75% (66 dos 96 entrevistados) como ótimo e 22,9% (22 dos 96 entrevistados) como bom, concluindo-se que há agilidade nos atendimentos. Porém, ainda houve uma avaliação como péssima no CRAS Norte.

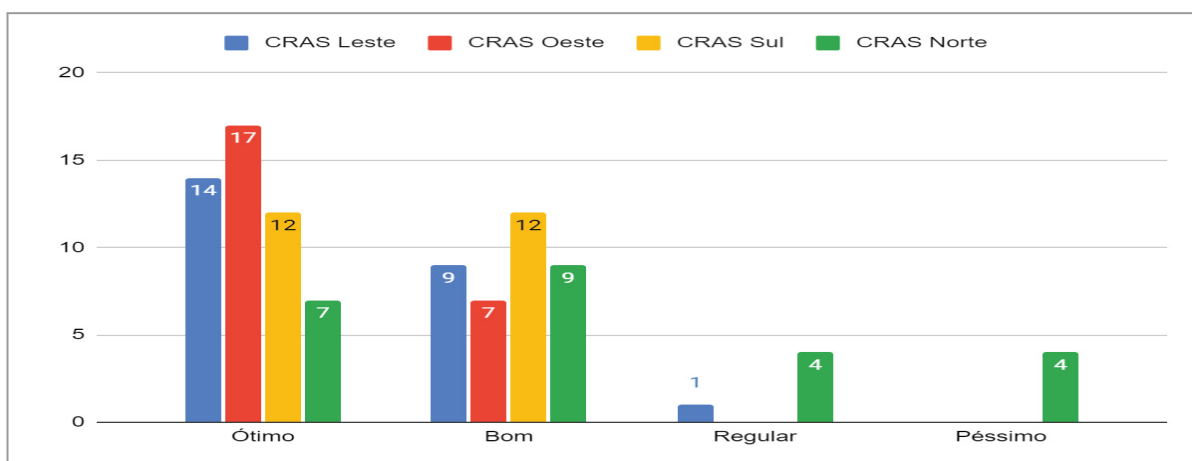
GRÁFICO 9. Tempo de espera para ser atendido(a)



Fonte: Autora (2024).

O GRÁFICO 10 refere-se à acessibilidade para pessoas com necessidades especiais, levando em consideração aspectos como estrutura física, acessos com rampas, elevadores, utilização de recursos adequados, entre outros. Nos CRAS Oeste e CRAS Sul, todas as avaliações classificaram como ótimo ou bom esse quesito e afirmaram que há acessibilidade nos ambientes de atendimento. Entretanto, no CRAS Norte, 16,6% (4 dos 24 entrevistados) classificaram como regular e péssimo esse quesito, concluindo-se que há uma observação em destaque e que requer uma atenção neste ponto.

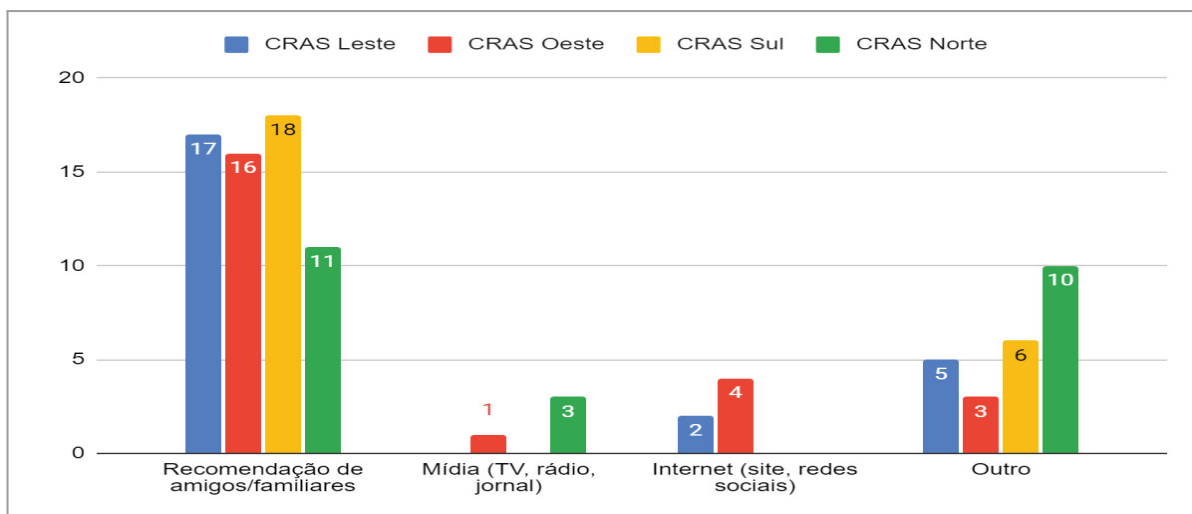
GRÁFICO 10. Acessibilidade para pessoas com necessidades



Fonte: Autora (2024).

Referente às divulgações e como os usuários obtiveram informações para acessar os serviços, programas, projetos e benefícios oferecidos pela Secretaria Municipal de Assistência Social, o GRÁFICO 11 demonstra que de forma unânime, o maior percentual de divulgação ocorre por recomendação de amigos/familiares, totalizando 64,5% (62 dos 96 entrevistados) e outro, 25% (24 dos 96 entrevistados). Com o percentual baixo para divulgação por meio de mídias (tv, rádio, jornal) e internet (site, redes sociais), observa-se a possibilidade de desenvolvimento de estratégias que promovam maior alcance a usuários com a utilização de meios de comunicação que sejam acessíveis à população.

GRÁFICO 11. Como soube dos atendimentos oferecidos pela Secretaria de Assistência Social



Fonte: Autora (2024).

Os dados obtidos ofereceram a possibilidade de analisar a percepção dos cidadãos em relação aos serviços e políticas implementadas. Os participantes expressaram um nível geral de satisfação com os serviços prestados pela gestão pública, o que incentiva a administração a implementar melhorias contínuas. No entanto, identificou-se áreas específicas que requerem melhorias para atender às expectativas dos cidadãos de forma mais eficaz. As áreas em que a gestão pública recebeu as melhores classificações incluem acessos aos programas, serviços e benefícios, a qualidade no atendimento recebido, e presteza e solução atendida da busca requisitada, enquanto as principais preocupações dos participantes foram relacionadas especificamente no CRAS Norte com o tempo de espera para ser atendido e acessibilidade para pessoas com necessidades especiais. Essas informações são cruciais para direcionar esforços de melhorias.

5 APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

As propostas de intervenção aqui apresentadas para realizar o processo de melhoria contínua nos atendimentos em equipamentos públicos aos usuários da política da assistência social no Município de Pinhais foram elaboradas a partir das análises dos dados obtidos por meio da coleta de informações da pesquisa de satisfação respondida pelos usuários. As próprias sugestões dos usuários também contribuíram como propostas para que ações sejam implementadas como forma de

melhorias. Como a pesquisa foi realizada de maneira territorializada e apresentadas as especificidades de cada região, algumas propostas também foram direcionadas aos equipamentos específicos e outras que abrangem a todos.

CRAS LESTE:

- Melhorar o atendimento via *WhatsApp*: Verificar se o equipamento possui estrutura para atendimento e verificar junto ao departamento de informática e tecnologia as possíveis melhorias que podem ser implementadas. Sensibilizar os servidores quanto à importância de realizar com eficiência e presteza esse tipo de atendimento e elucidar as dúvidas e questionamentos dos usuários por meio de uma plataforma digital.

CRAS OESTE:

- Disponibilizar uma sala de espera em separado para quem já fez a triagem na recepção e aguarda atendimento técnico, pois em dias que há grande demanda de atendimento, o espaço fica tumultuado.

CRAS NORTE:

- Aumentar o número dos atendimentos diários e de servidores que atuam junto ao CadÚnico: Constatar se o número de servidores está de acordo com a equipe mínima regulamentada pela NOB-RH/SUAS e fazer o levantamento das demandas reprimidas, verificar e analisar a quantidade, quais dias e frequências são mais recorrentes;
- Divulgar mais os eventos realizados pela Secretaria Municipal de Assistência Social: Solicitar maior divulgação junto aos canais de comunicação da prefeitura; criar grupos, listas de transmissões para serem enviados aos contatos dos usuários via *WhatsApp*;
- Mudar a estrutura física para melhorar a acessibilidade (escada e rampa perigosa): Verificar a possibilidade de realizar mudanças que atendam e forneçam acesso ao público em todos os espaços com segurança.

-

Além das próprias sugestões apontadas pelos usuários, como descritas anteriormente, a análise quantitativa também contribuiu para formular estratégias que resultem em melhorias, tais como:

- Implementar serviços, programas e benefícios que contribuam para a ascensão social do público feminino atendido, uma vez que este público recorre com mais frequência aos atendimentos socioassistenciais;
- Verificar se os filhos dos usuários atendidos estão inseridos em algum serviço, programa ou benefício, aos que não estiverem, verificar a possibilidade de incluir em alguma atividade que se perfila e contribua para que se minimize a situação de vulnerabilidade, se assim o estiver;

Para todos equipamentos, estabelecer uma cultura de avaliação contínua e participativa, valorizando a voz dos munícipes e promovendo a transparência a gestão; promover a capacitação contínua da equipe de profissionais da assistência social, fornecendo as habilidades e ferramentas necessárias para oferecer serviços de alta qualidade, bem como o monitoramento contínuo, garantindo a efetividade das mudanças realizadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo ofereceu uma visão abrangente da satisfação dos usuários na assistência social, destacando pontos positivos e áreas que requerem atenção adicional. As limitações incluem o tamanho da amostra e as respostas podem variar com base nas experiências individuais dos entrevistados.

Ao coletar *feedback* dos cidadãos por meio de pesquisas de satisfação, o governo pode entender melhor as necessidades e expectativas da população; isso permite que os recursos sejam alocados de maneira mais eficaz para atender às demandas reais dos cidadãos. A realização de pesquisas de satisfação demonstra um compromisso com a transparência e a responsabilidade na gestão pública. Os resultados das pesquisas podem ser compartilhados com o público, mostrando que o governo está disposto a ouvir e melhorar com base no *feedback* recebido, além de incentivar o engajamento cidadão, pois demonstra que o governo valoriza a opinião dos cidadãos e, com isso, poder levar a uma maior participação da comunidade nas

questões públicas. A identificação precoce de problemas por meio de pesquisas de satisfação pode ajudar a prevenir conflitos e reclamações mais graves, economizando tempo e recursos ao governo.

Recomenda-se a continuidade de pesquisas periódicas de satisfação para monitorar as melhorias implementadas e garantir que os serviços continuem a atender às necessidades variadas dos beneficiários.

REFERÊNCIAS

AFFONSO, Ligia Maria Fonseca. **Sistema de Controle da Qualidade**. [S. l.]. 2018.

BERGAMINI, Cecília W. **Avaliação de Desempenho - Usos, Abusos e Crençices**. São Paulo: Grupo GEN, 2018. *E-book*. ISBN 9788597019346. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597019346/>. Acesso em: 14 dez. 2023.

BRASIL. Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social (Loas)**. Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/direitos-humanos-no-brasil/loas-lei-organica-da-assistencia-social.html>>. Acesso em: 10 set. 2023.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2009

IAMAMOTO, Marilda V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. [Digite o Local da Editora]: Cortez, 2022. *E-book*. ISBN 9786555552768. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555552768/>. Acesso em: 28 set. 2023.

LEE, Nancy R.; KOTLER, Philip. **Marketing social**. São Paulo: Editora Saraiva, 2020. *E-book*. ISBN 9788571440319. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571440319/>. Acesso em: 14 dez. 2023.

Kaplan, Robert S. **A estratégia em ação: balanced scorecard**/Robert S. Kaplan, David P, Norton; tradução Luiz Euclides Trindade Frazão Filho - Rio de Janeiro: Elsevier, 1997 - 21ª reimpressão.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5º ed. – São Paulo: Atlas, 1998.

NASCIMENTO, Edson R. **Gestão pública**. São Paulo: Editora Saraiva, 2020. *E-book*. ISBN 9788571441354. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571441354/>. Acesso em: 29 set. 2023.

NOB-RH Anotada e Comentada – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

OLIVEIRA, Priscila. ATRICON, 2023. **TCE-PR: Auditoria nacional dos TCs sobre situação das escolas tem participação do Paraná**. Disponível em: <<https://atrimon.org.br/tce-pr-auditoria-nacional-dos-tcs-sobre-situacao-das-escolas-t-em-participacao-do-parana/#:~:text=O%20ProGov%20%C3%A9%20uma%20iniciativa,anos%20iniciais%20do%20ensino%20fundamenta>>. Acesso em: 15 set. 2023.

PALADINI, Edson P. **Gestão da Qualidade - Teoria e Prática**. São Paulo: Grupo GEN, 2019. *E-book*. ISBN 9788597022032. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597022032/>. Acesso em: 28 set. 2023.

PEZZATTO, Alan T.; AFFONSO, Ligia M F.; LOZADA, Gisele; et al. **Sistema de controle da qualidade**. Porto Alegre: Grupo A, 2018. *E-book*. ISBN 9788595026155. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595026155/>. Acesso em: 28 set. 2023.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à gestão pública**. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à gestão pública**. São Paulo: Editora Saraiva, 2014. *E-book*. ISBN 9788502617629. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502617629/>. Acesso em: 29 set. 2023.

SILVA, Marta B. **Assistência social e seus usuários: entre a rebeldia e o conformismo**. São Paulo: Cortez, 2015. *E-book*. ISBN 9788524923654. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788524923654/>. Acesso em: 27 set. 2023.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ (TCEPR). **Avaliação da Atuação Governamental** - ProGov, Curitiba, 2023. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZDIzNGE3YTgtYzUxYi00OTIwLWExNjUtNDZiNTRjYjM0YmY3liwidCI6ImY3MGExYjY2LWRhMGYtNDViZS1iN2VkLTImOGMxYjI0YmZkZiIsImMiOiR9>. Acesso em: 15 set. 2023.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ (TCEPR). **Contas Municipais de Governo - Sobre o ProGov**, Curitiba, 2022a. Disponível em: <https://www1.tce.pr.gov.br/conteudo/contas-municipais-de-governo/346527/area/251>

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ (TCEPR) a. ProGov. **Anexo II - Formulário B – Área: Assistência**, Curitiba, 2022b. Disponível em: <https://www1.tce.pr.gov.br/multimedia/2022/8/docx/00367395.docx/> Acesso em: 5 fev. 2024.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ (TCEPR). Coordenadoria geral de fiscalização (CGF). Nota Técnica Nº 17/2022, de 25 de julho de 2022c. Dispõe sobre os formulários de avaliação de políticas públicas e sobre os critérios para cadastramento dos interlocutores municipais. **Diário Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Paraná**, Curitiba, PR, n. 2799, 25 jul. 2022, p. 31-117.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



Questionário de Pesquisa de Satisfação da Secretaria Municipal de Assistência Social

Instruções:

Por favor, responda às seguintes perguntas para nos ajudar a melhorar nossos serviços na Secretaria Municipal de Assistência Social. Sua opinião é muito importante para nós, e todas as respostas são confidenciais. **(Perguntas de 1 a 3 serão preenchidas com o auxílio de um(a) servidor (a). Perguntas 4 e 5 serão preenchidas pelo(a) usuário(a), se necessário, com o auxílio de um(a) servidor(a)).**

1. Informações Territoriais

- () CRAS OESTE
() CRAS LESTE
() CRAS SUL
() CRAS NORTE

Bairro: _____

2. Perfil do Usuário(a)

Qual é a sua idade?

- () Menos de 18 anos
() 18-24 anos
() 25-34 anos
() 35-44 anos
() 45-54 anos
() 55-64 anos
() 65 anos ou mais

Qual é o seu gênero?

- () Masculino
() Feminino
() Não-binário

Outro: _____

Qual é o seu estado civil?

- () Solteiro(a)
() Casado(a)
() Separado(a) / Divorciado(a)
() Viúvo(a)
() Em um relacionamento

Você tem filhos?

- () Sim
() Não

3. Uso dos Serviços da Secretaria Municipal de Assistência Social

Com que frequência você utiliza os serviços da Secretaria Municipal de Assistência Social?

- () Diariamente
() Semanalmente
() Mensalmente
() Raramente
() Nunca

Quais atendimentos da Secretaria Municipal de Assistência Social você busca ou buscou? (Marque todas as que se aplicam)

() CADASTRO ÚNICO

PROGRAMAS

- () Bolsa Família
() Programa de Atenção ao Idoso - PAI
() Programa Leite das Crianças
() Passe Livre Interestadual
() Passe Livre Intermunicipal
() Programa Municipal de Aprendizagem
() Programa Agentes de Cidadania
() Programa Viver Oportunidades

PROJETOS

- () Horta no Quintal de Casa
() Projeto Menina Moça
() Projeto Pré-Aprendizagem

SERVIÇOS

- () Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF
() Gestão com Informação
() SCFV - Projovem, Projovem
() SCFV - Idoso
() Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio (PCD e Idosos)
() Assistência Judiciária e Cidadania
() Documentação - Assistência Judiciária e Cidadania

BENEFÍCIOS

- () Auxílio Alimentação

- ☐ Auxílio Funeral
- ☐ Auxílio Jazigo/ Cremação
- ☐ Auxílio Locomoção - Vale Transporte
- ☐ Auxílio Natalidade
- ☐ Auxílio Passagem Rodoviária
- ☐ Benefício de Prestação Continuada - BPC
- ☐ Benefício Previdenciário para Dona de Casa
- ☐ Carteira do Idoso
- ☐ Carteira TEA
- ☐ Certidões / Isenção de Taxas
- ☐ ID jovem
- ☐ Isenção Tarifária - URBS e Metrocard
- ☐ Isenção de Taxa para Concursos Público
- ☐ Passe Escolar
- ☐ Tarifa Social - Copel e Sanepar

4. Satisfação com os Atendimentos

Avalie os seguintes aspectos em relação aos atendimentos da Secretaria Municipal de Assistência Social.

Acesso aos programas, serviços e benefícios.
(Proximidade geográfica, horário de funcionamento, disponibilidade de informações, etc):

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Péssimo

Qualidade no atendimento recebido
(Profissionalismo, comunicação efetiva e de fácil entendimento, etc):

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Péssimo

Presteza e solução atendida da busca requisitada
(Demonstração de atenção no atendimento, respostas às solicitações, encaminhamentos necessários, etc):

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Péssimo

Tempo de espera para ser atendido (a).

- ☐ Ótimo - Até uma hora
- ☐ Bom - Entre uma hora e duas horas
- ☐ Regular - Entre duas horas e duas horas e meia
- ☐ Péssimo - Acima de duas horas e meia

Acessibilidade para Pessoas com Necessidades Especiais. (Estrutura física, rampas, elevadores, utilização de recursos adequados, entre outros):

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Péssimo

5. Comentários e Sugestões

Você tem algum comentário adicional sobre os serviços da Secretaria Municipal de Assistência Social que gostaria de compartilhar?

Você tem alguma sugestão para melhorar os atendimentos ou alguma área que você acredita que precisa de mais atenção?

Como você ficou sabendo dos atendimentos oferecidos pela Secretaria Municipal de Assistência Social?

- ☐ Recomendação de amigos/familiares
- ☐ Mídia (TV, rádio, jornal)
- ☐ Internet (site, redes sociais)
- ☐ Outro: _____

Data: / /2023.

Muito obrigado por participar desta pesquisa! Seu *feedback* é valioso para nós e nos ajudará a melhorar nossos atendimentos.