

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

BOLETIM INFORMATIVO - 5ª EDIÇÃO 2023

CRAS

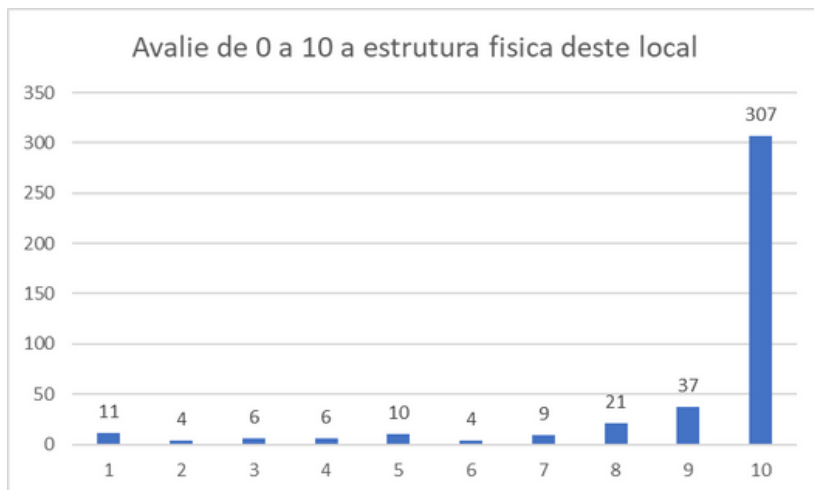
Avaliação dos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS



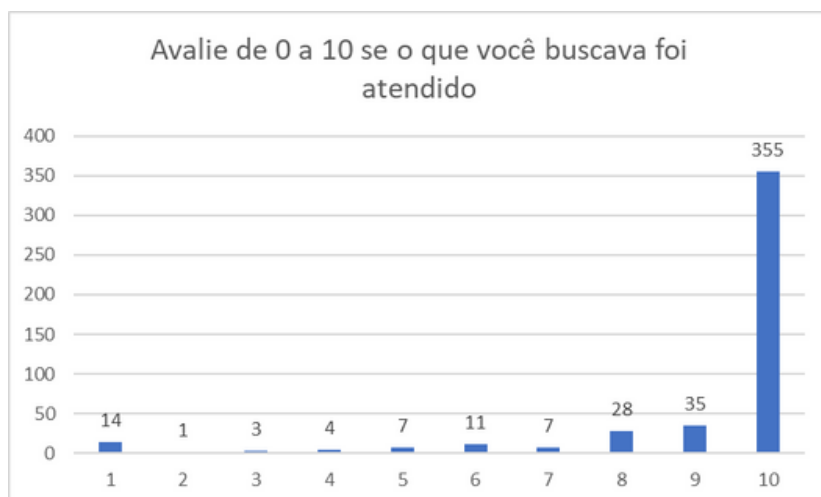
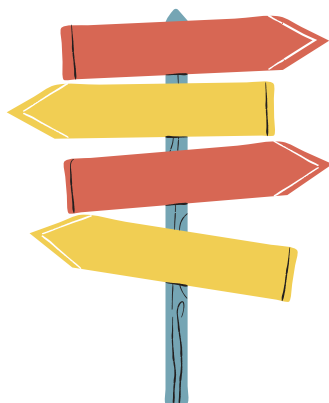
A Pesquisa de satisfação é uma importante estratégia de escuta das pessoas atendidas na política de assistência social, além de ser um instrumento de monitoramento e avaliação das ofertas socioassistenciais para pensar o seu aprimoramento. Este Boletim informativo traz a síntese das avaliações coletadas de janeiro a meados de novembro de 2023 nas 10 unidades de CRAS do município de Londrina, totalizando 509 avaliações. A coleta se deu por meio de formulário eletrônico com a métrica de avaliação de 1 a 10. O instrumento está disponibilizado no site da Prefeitura Municipal de Londrina sendo a divulgação realizada pelas próprias unidades diretamente a população na própria unidade ou por meio de link para preenchimento online.

ELABORADO PELA GERÊNCIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO - VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

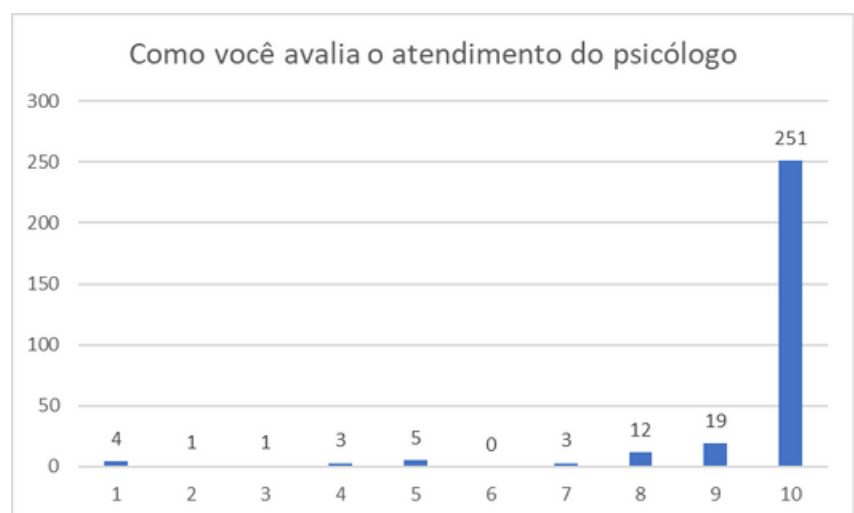
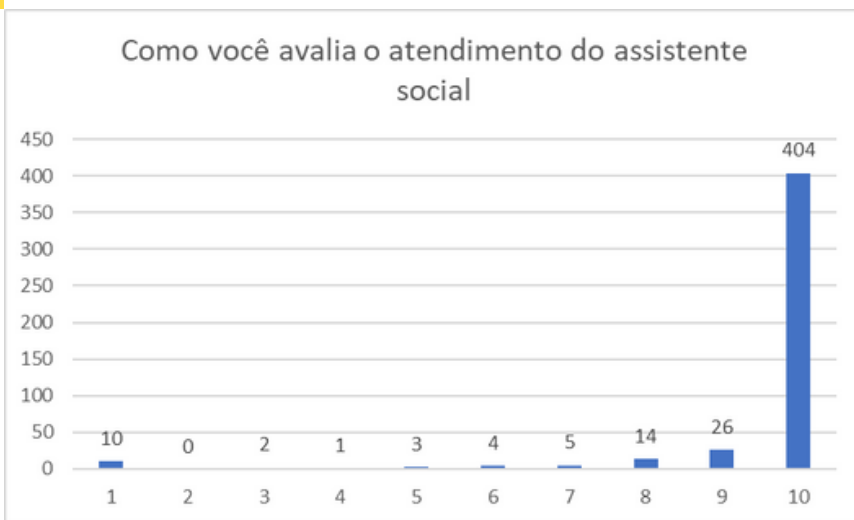
O gráfico abaixo apresenta a avaliação em relação a estrutura física das unidades de CRAS. Em relação a este indicador foi possível verificar que a maior parte das pessoas avaliaram dando a nota 10, sendo esta uma avaliação positiva. Importante sinalizar que 7 das estruturas de CRAS são prédios públicos construídos para esta finalidade o que possibilita que a estrutura esteja adequada a oferta.



O gráfico abaixo apresenta a avaliação das pessoas em relação ao atendimento mediante a demanda que apresentou a unidade. Em relação a este indicador foi possível verificar que a maior parte das pessoas avaliaram dando a nota 10, ou seja, a maioria das pessoas que buscaram o serviço foram atendidas na demanda que apresentou.



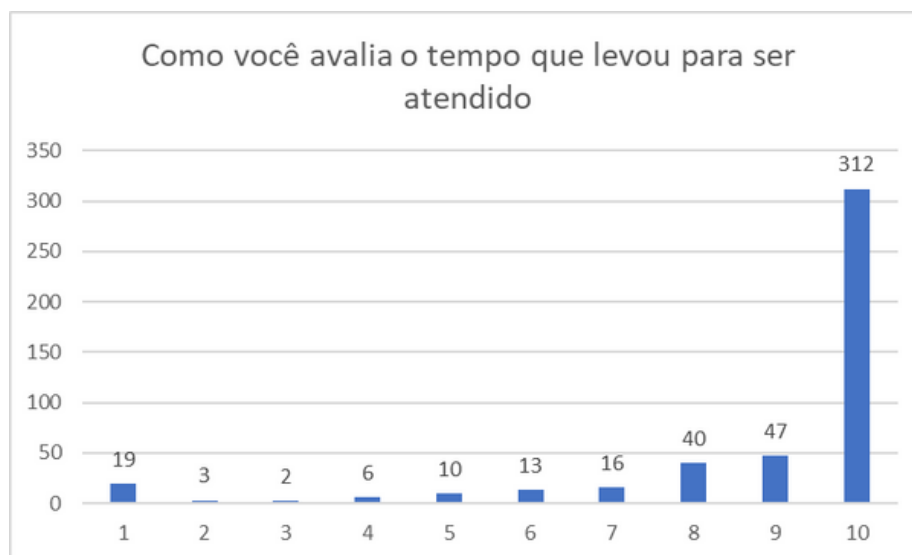
Abaixo ambos os gráficos sintetizam a avaliação das pessoas que responderam ao questionário em relação ao atendimento técnico dos assistente sociais e psicólogos. Nas duas perguntas obteve-se uma avaliação positiva do atendimento realizado pelos profissionais na unidade, sendo a maioria das respostas com a nota 10.



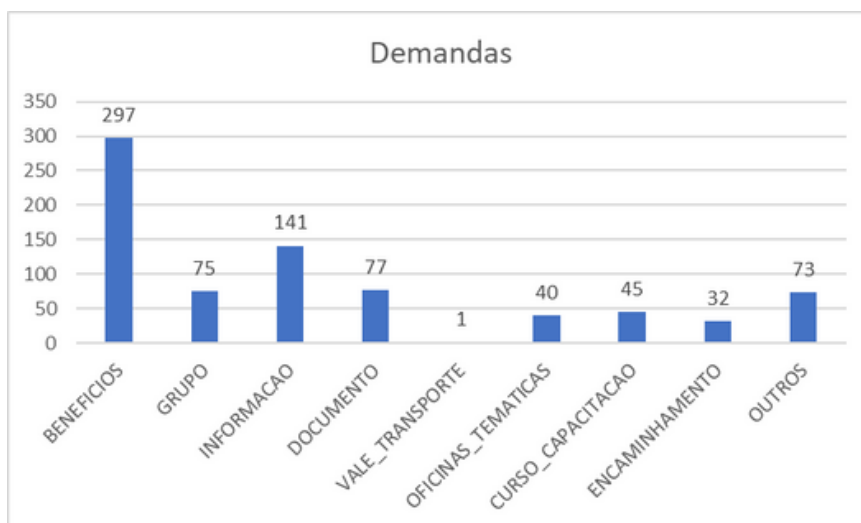
Em relação ao atendimento recebido na recepção das unidades de CRAS a maior concentração de pessoas atribuíram nota 10 para este segmento.



No quesito tempo para atendimento também obteve-se a maior parte dos respondentes atribuindo nota 10.



No que tange as demandas por atendimento no CRAS a que mais incidiu foi em relação a benefícios sociais, seguido por solicitação de informação.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação é como um termômetro para mensurar como a população atendida tem avaliado o serviço ofertado pelo poder público. A pesquisa apresenta um feedback para os trabalhadores e para a gestão e também apresenta informações que subsidiam o aprimoramento da oferta socioassistencial. É uma ferramenta muito importante e que deve ser utilizada periodicamente a fim de possibilitar a participação das pessoas atendidas para a qualificação do serviço público.

