



SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E SEGURANÇA DA FAMÍLIA DE LARANJEIRAS DO SUL

SETOR DE VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

Relatório de Aferição da Satisfação dos Usuários da Política Municipal de Assistência Social.

Serviço Avaliado - CRAS Laranjeiras do Sul -
PR

1º Semestre de 2026

Setor Avaliado

Centro de Referência de Assistência Social
(CRAS) – Laranjeiras do Sul, Paraná

Período

1º Semestre de 2026 — coleta realizada
entre os meses de março e junho

Elaboração

Setor de Vigilância Socioassistencial -
Secretaria Municipal de Assistência Social

Técnico Responsável:

Vandersom Gomes - Assistente Social

Metodologia de Coleta

A pesquisa foi realizada por **adesão espontânea** dos usuários que acessaram a recepção do CRAS. Os formulários impressos foram disponibilizados no local e, após o preenchimento, depositados em urna física instalada no equipamento.

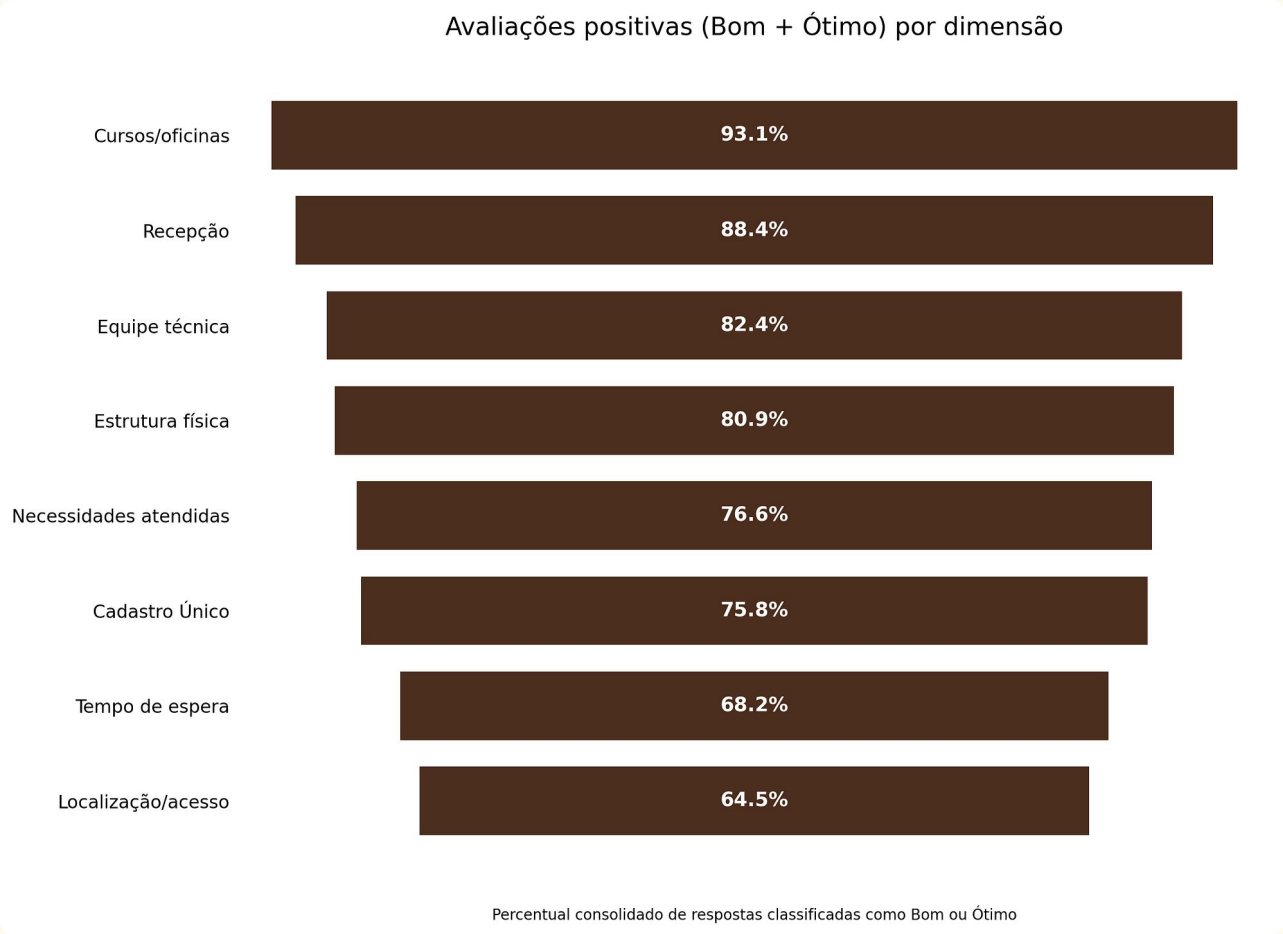
Também foi divulgado QR Code para preenchimento pelo celular, porém não houve adesão pelos usuários do serviço por essa via. Todos os 69 registros válidos foram obtidos exclusivamente por meio dos formulários impressos.

☐ A adesão espontânea implica que os resultados refletem a percepção do subgrupo de usuários que optou por participar, não necessariamente toda a população atendida.

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Laranjeiras do Sul durante o primeiro semestre de 2026. O documento organiza as avaliações por dimensão, permitindo identificar pontos fortes e áreas que demandam atenção da gestão municipal.

69	24	19	12	14
Total de Respondentes	Março	Abril	Maio	Junho
Participantes válidos no semestre	Maior volume de respostas do período	Segundo mês com maior participação	Menor adesão registrada no semestre	Leve recuperação no volume de respostas



Objetivo da Pesquisa

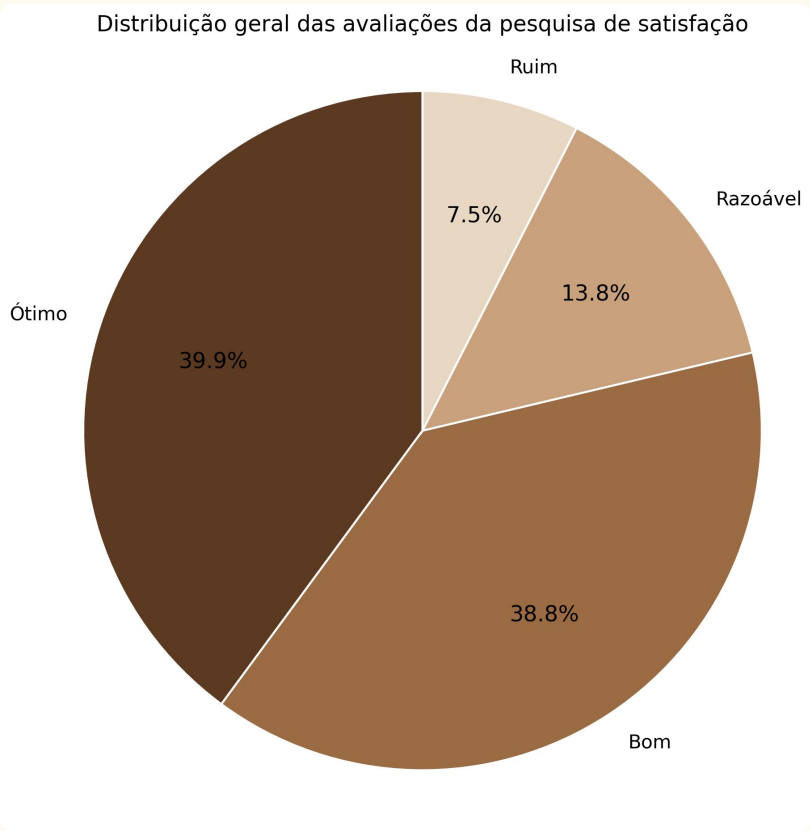
Avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo CRAS e identificar pontos de melhoria a partir da perspectiva direta dos usuários, subsidiando decisões da gestão municipal de Assistência Social.

Dimensões Avaliadas

- Espaço físico do CRAS
- Localização e acessibilidade
- Tempo de espera pelo atendimento
- Atendimento na recepção
- Atendimento da equipe técnica
- Atendimento do Cadastro Único
- Atendimento da necessidade apresentada
- Cursos e oficinas da Central de Ofícios

Resumo Executivo

Considerando o conjunto das respostas válidas dos itens avaliativos, **78,7%** das avaliações concentraram-se nas categorias **“Bom” e “Ótimo”**, indicando uma **percepção geral** predominantemente **positiva dos usuários em relação aos aspectos avaliados no CRAS**. As categorias “Razoável” e “Ruim” corresponderam a 21,3% das avaliações, demonstrando a existência de aspectos que requerem acompanhamento e análise específica pela gestão.



Pontos Fortes

- **Cursos e Oficinas:** 93,1% de avaliações "Bom" ou "Ótimo" — melhor desempenho do semestre
- **Recepção:** 88,4% de satisfação, constituindo aspecto mais bem avaliados da pesquisa.
- **Equipe Técnica:** 82,4% de avaliações positivas com consistência ao longo dos meses
- **Estrutura Física:** 80,9% de satisfação, indicando percepção favorável dos quanto ao ambiente físico da unidade

Pontos de Atenção

- **Localização/Acesso:** **35,5%** das respostas concentradas entre **"Ruim/Razoável"** — maior índice de insatisfação entre as dimensões
- **Tempo de Espera:** **31,8%** avaliaram como **"Razoável/Ruim"**, com demanda por sistema de senhas.
- **Cadastro Único:** A percepção é majoritariamente favorável, porém o percentual positivo está abaixo da média geral, onde o índice chega a **24,2%** de insatisfação,

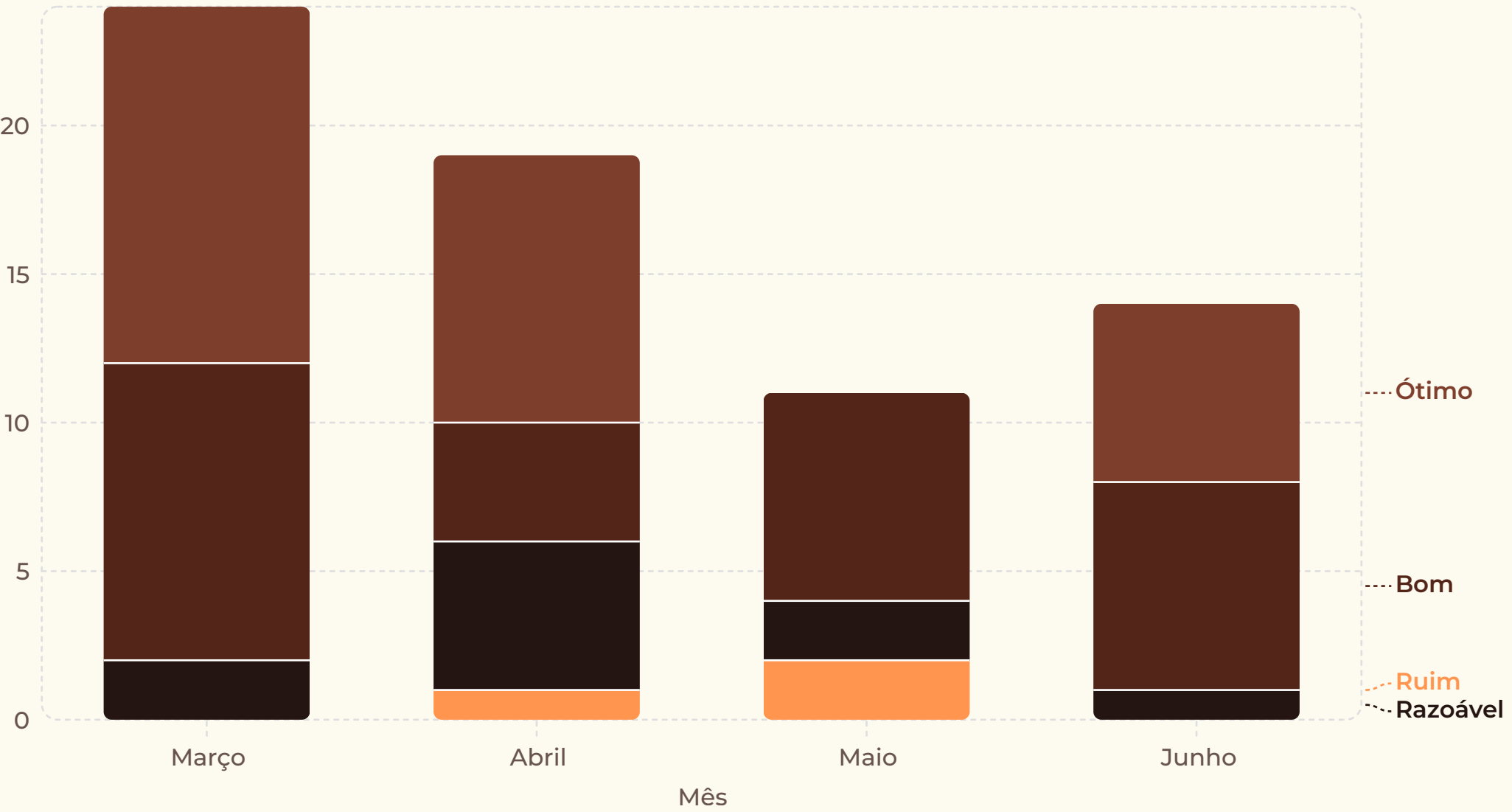
Demandas solicitadas

Foram identificadas, 18 manifestações de interesse para expansão dos cursos e oficinas, com pedidos específicos nas áreas de **beleza, culinária e profissões técnicas**.

As respostas apresentam uma concentração maior em atividades ligadas a beleza e cuidados pessoais, especialmente **maquiagem, sobrancelha, extensão de unhas, unha em gel e massagem**. Também aparecem demandas relacionadas à qualificação profissional em ofícios, como **soldador, pintor, mecânica, eletricista, segurança e culinária**.

Estrutura Física do CRAS

A estrutura física do CRAS apresentou **80,9% dos usuários satisfeitos com a infraestrutura** no período, indicando percepção predominantemente favorável dos participantes quanto ao ambiente físico da unidade. Os resultados apresentaram variação mensal, com percentuais mais baixos em abril e maio e elevação em junho.



Desempenho Mensal

Mês	Bom/Ótimo	Taxa de Satisfação
Março	22 de 24	92%
Abril	13 de 19	68%
Maio	7 de 11	64%
Junho	13 de 14	93%

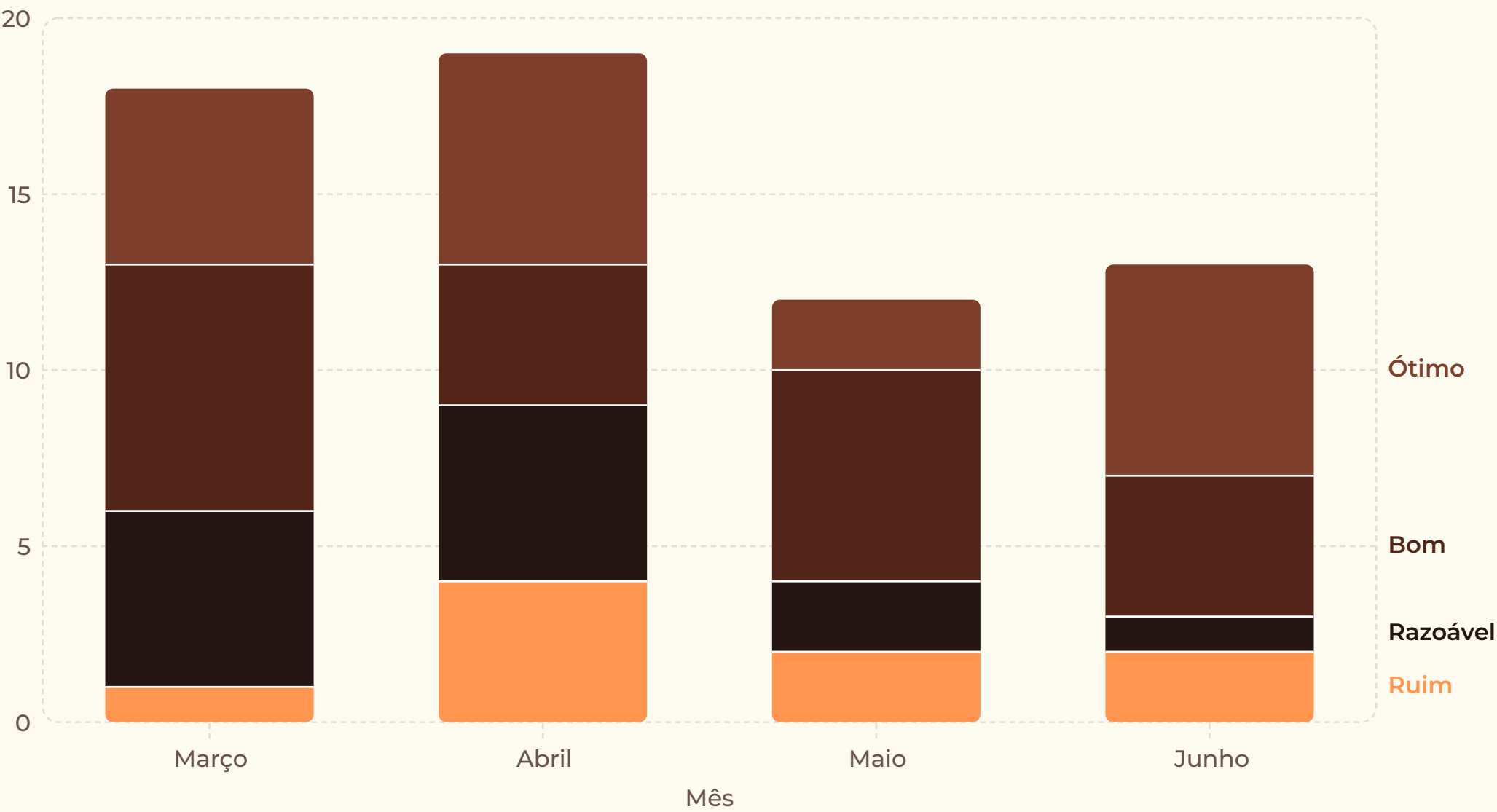
No consolidado, a estrutura física do CRAS obteve **80,9% de avaliações “Bom” ou “Ótimo”**. Como a variação entre os meses é expressiva e o número de respondentes é relativamente pequeno, especialmente em maio, seria adequado verificar nas próximas pesquisas se essa oscilação se repete. A variação negativa não comprometeu o padrão geral do semestre.

Análise Interpretativa

A avaliação da **estrutura física do CRAS** deve ser compreendida como expressão da percepção dos usuários sobre o ambiente em que os atendimentos são realizados. Essa percepção pode ser influenciada por diferentes fatores, como conforto, conservação, limpeza, acessibilidade, privacidade, ventilação, iluminação e organização dos espaços. Assim, as avaliações registradas não constituem, por si só, diagnóstico técnico das condições do imóvel, mas funcionam como indicador da experiência dos usuários no equipamento, devendo ser complementadas, quando necessário.

Localização / Facilidade de acesso

A dimensão de localização e acessibilidade ao CRAS apresenta o **maior índice de insatisfação do semestre**, com **35,5%** das respostas concentradas nas categorias **"Ruim"** e **"Razoável"**. Esta é a área que demanda atenção da gestão territorial.



Desempenho Mensal

Mês	Bom/Ótimo	Taxa de Satisfação
Março	12 de 18	66,7%
Abril	10 de 19	52,6%
Maio	8 de 12	66,7%
Junho	10 de 13	76,9%

Na análise territorial das avaliações “Ruim” e “Razoável”, foram identificadas 11 respostas com informação de bairro, das quais **7 (63,6%) pertenciam ao território Sul** e **4 (36,4%) ao território Norte**. No território Sul, houve maior concentração no **bairro Água Verde**, com cinco registros, além de **Bancários e Presidente Vargas**. É o resultado comparativamente um dos menos favorável da pesquisa. O dado pode estar relacionado à distância, transporte, condições de deslocamento.

Análise Interpretativa

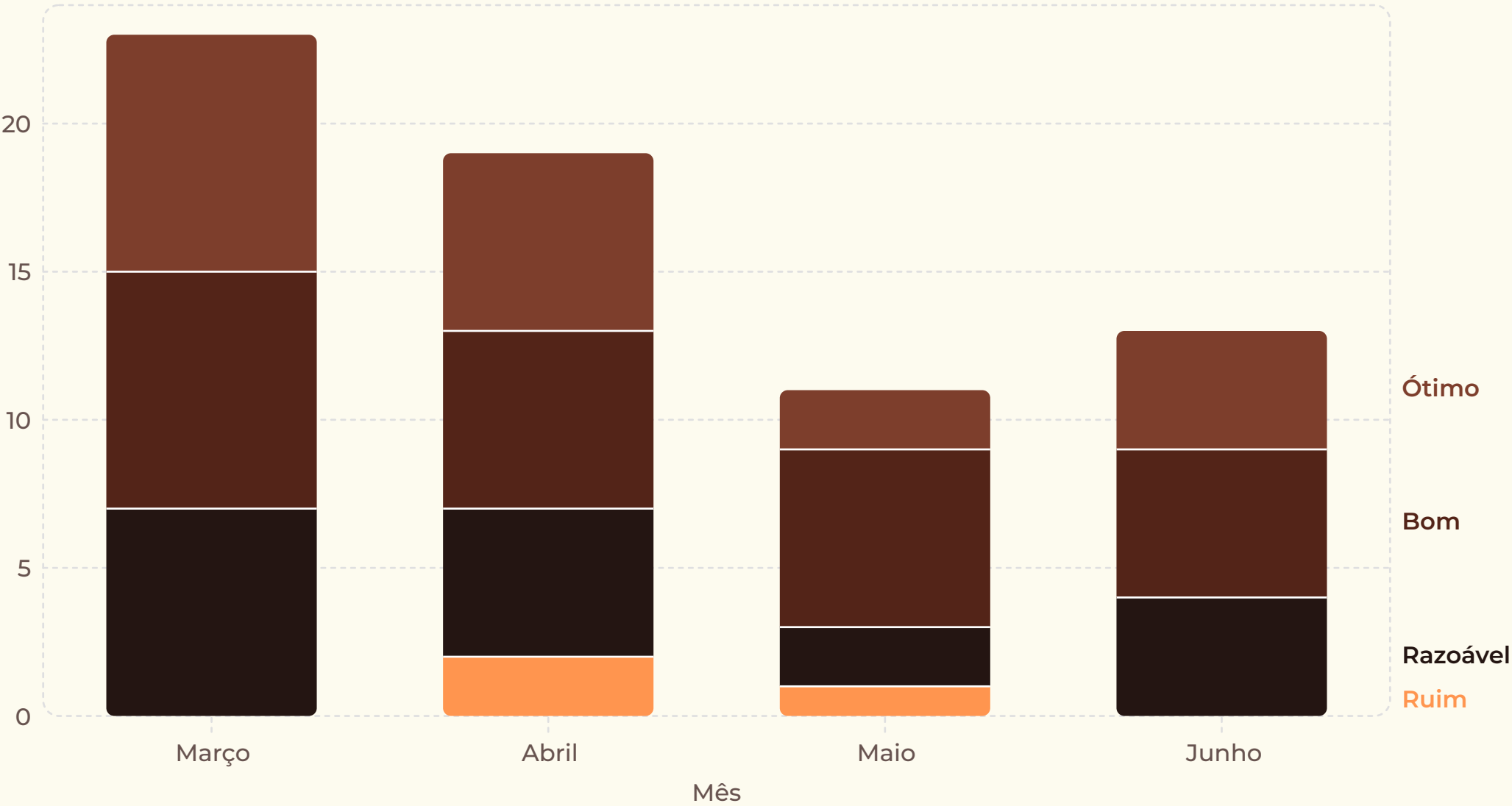
A localização e facilidade de acesso apresentou avaliações menos favoráveis ao longo do período. Abril foi o pior mês, com quase 48% de de insatisfação, o maior número absoluto de avaliações negativas em qualquer categoria e mês do semestre.

Usuários relataram que o CRAS é "muito longe". sinalizando possível dificuldade relacionada à distância e ao deslocamento para parte dos usuários.

Além da divisão territorial técnica do serviço, já implantada, também é necessário analisar a possibilidade de transporte facilitado, ou realizadas reuniões descentralizadas especialmente no território Sul, que tem a dificuldades relacionadas à distância, e acesso ao CRAS

Tempo de Espera pelo Atendimento

Na comparação com os demais aspectos pesquisados, **o tempo de espera** apresentou avaliação menos favorável que a maior parte das dimensões analisadas, com **68,2%** das respostas classificadas como **“Bom” ou “Ótimo”**. Esse foi o **segundo menor** percentual de avaliações positivas da pesquisa, ficando acima apenas do item referente à localização e facilidade de acesso ao CRAS. Sendo que , **31,8%** das respostas ficaram entre **“Razoável” e “Ruim”**



Desempenho Mensal

Mês	Bom/Ótimo	Taxa de Satisfação
Março	16 de 23	69,6%
Abril	12 de 19	63,2%
Maio	8 de 11	72,7%
Junho	9 de 13	69,2%

i A adotar mecanismo organização da ordem de atendimento, mediante sistema de senhas, poderá ser avaliada pela gestão como uma das alternativas para qualificar a organização do fluxo e a percepção de equidade entre os usuários.

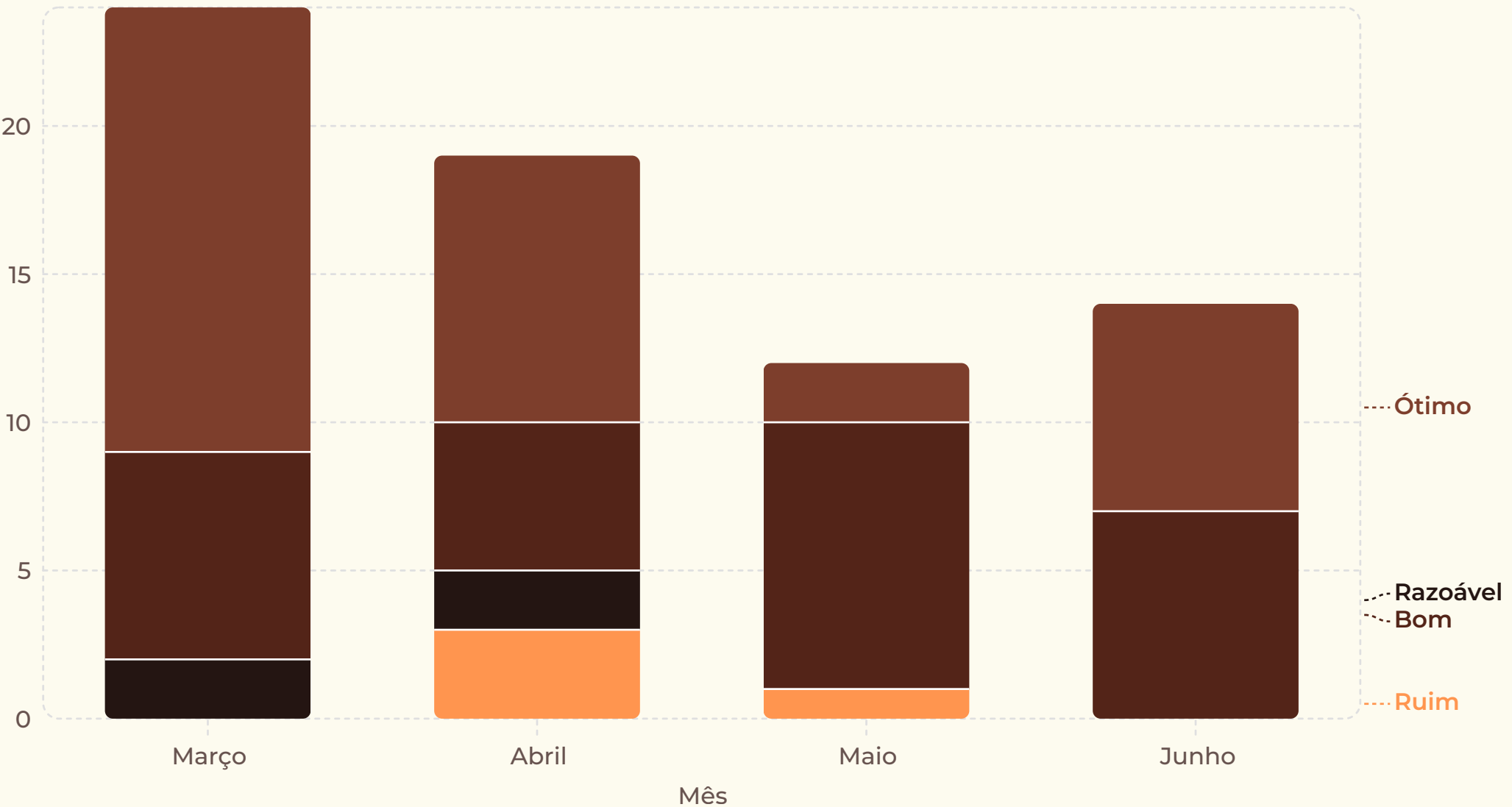
Análise Interpretativa

Durante o período analisado o tempo de espera apresentou percentual relevante de avaliações “Razoável” e “Ruim”, Sugere que o tempo de espera é percebido necessariamente como ponto de atenção para uma organização de melhoria do atendimento .

Houve sugestão de implementar **sistema de senha na chegada** para evitar que pessoas passem à frente de quem chegou antes. Esta é uma recomendação que pode ter melhor impacto na percepção de equidade no atendimento.

Atendimento na Recepção

O atendimento na recepção é um dos **um dos aspectos mais bem avaliados do CRAS**, com **88,4%** de satisfação consolidada no semestre. constituindo um dos aspectos mais bem avaliados da pesquisa.



Desempenho Mensal

Mês	Bom/Ótimo	Taxa de Satisfação
Março	22 de 24	92%
Abril	14 de 19	74%
Maio	11 de 12	92%
Junho	14 de 14	100%

A avaliação permaneceu predominantemente positiva no período, com redução em abril (74%) e recuperação nos meses subsequentes, alcançando **100% de avaliações ‘Bom’ ou ‘Ótimo’** em junho.

Análise Interpretativa

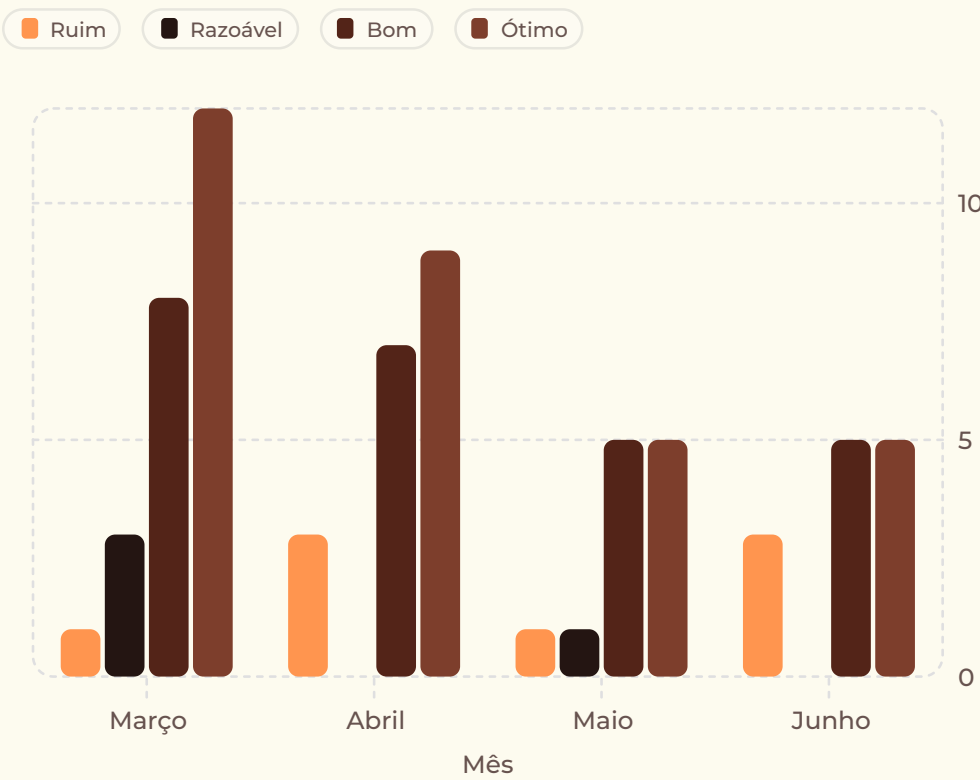
A recepção pode ser considerada um ponto forte do atendimento, especialmente por representar o primeiro contato do usuário com a unidade e exercer **papel importante na acolhida, orientação inicial e organização do fluxo**. A predominância de avaliações positivas sugere percepção favorável quanto à forma como os usuários são recebidos e orientados.

O desempenho da recepção de, configura-se como um ponto forte do serviço, e um dos **aspectos mais bem avaliados** da pesquisa. O resultado indica percepção favorável dos usuários quanto ao atendimento inicial e à organização do fluxo na unidade.

Atendimento da Equipe Técnica e Cadastro Único

Esta seção apresenta os resultados de duas dimensões com perfis distintos: a **equipe técnica** (assistentes sociais, psicólogos, pedagogos) mantém avaliação positiva consistente, enquanto o **Cadastro Único** concentra os relatos mais críticos do semestre.

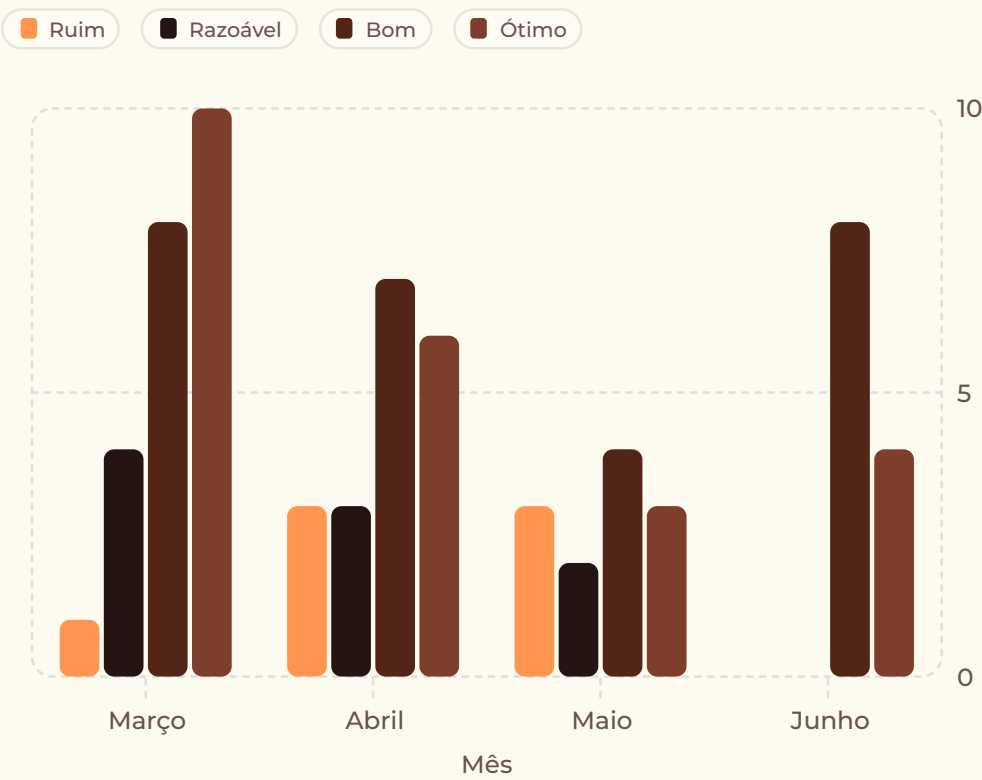
Equipe Técnica - Evolução Mensal



Mês	Satisfação
Março	83,3% (20/24)
Abril	84,2% (16/19)
Maio	83,3% (10/12)
Junho	76,9% (10/13)

A equipe técnica apresentou **82,4% de avaliações Bom ou Ótimo** no período. **As manifestações qualitativas** incluem registros favoráveis relacionados à paciência no atendimento, reforçando a percepção positiva dos participantes. Entretanto, o aumento de avaliações “Ruim” observado em junho recomenda acompanhamento nas próximas aplicações da pesquisa.

Cadastro Único - Evolução Mensal



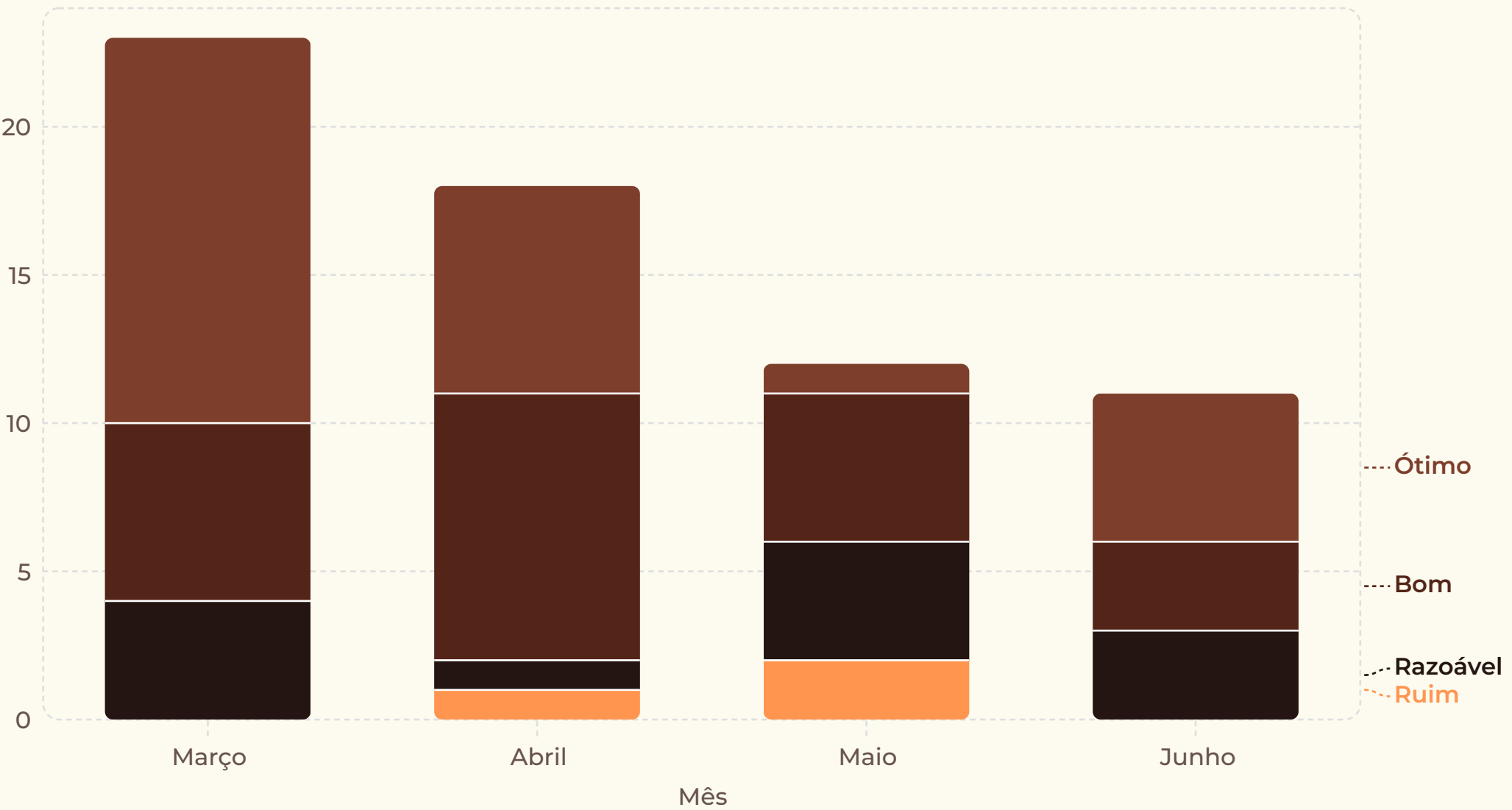
Mês	Satisfação
Março	78,3% (18/23)
Abril	68,4% (13/19)
Maio	58,3% (7/12)
Junho	100% (12/12)

Embora a percepção predominante seja positiva, o resultado indica um nível de insatisfação relevante quando comparado a outros aspectos avaliados **75,8%** ótimo e bom. Porém, **manifestações qualitativas registradas na própria pesquisa**, que apontam relatos de atendimento inadequado por parte de entrevistadores, sendo um ponto de atenção. Observa-se, melhora em junho com 100% das avaliações classificadas como “Bom” ou “Ótimo”.

⊗ Referente a atendimento, o Cadastro Único constitui ponto de atenção, especialmente pela convergência entre percentual de avaliações menos favoráveis e manifestações qualitativas relacionadas à forma de atendimento, principalmente pelas manifestações de usuários que relataram atendimento inadequado, à falta de cordialidade, impaciência e forma inadequada ou grosseira de comunicação.

Atendimento das Necessidades dos Usuários

A satisfação com o atendimento no CRAS das necessidades apresentadas pelos usuários apresentou **76,6% de avaliações ‘Bom’ ou ‘Ótimo’**, indicando percepção predominantemente favorável dos participantes quanto ao atendimento de suas necessidades.



Desempenho Mensal

Mês	Bom/Ótimo	Taxa de Satisfação
Março	19 de 23	82,6%
Abril	16 de 18	88,9%
Maio	6 de 12	50%
Junho	8 de 11	72,7%

No item referente ao atendimento das necessidades dos usuários, foram registradas 64 respostas válidas, das quais 49 (76,6%) foram classificadas como “Bom” ou “Ótimo”, enquanto 15 (23,4%) ficaram entre “Razoável” e “Ruim”.

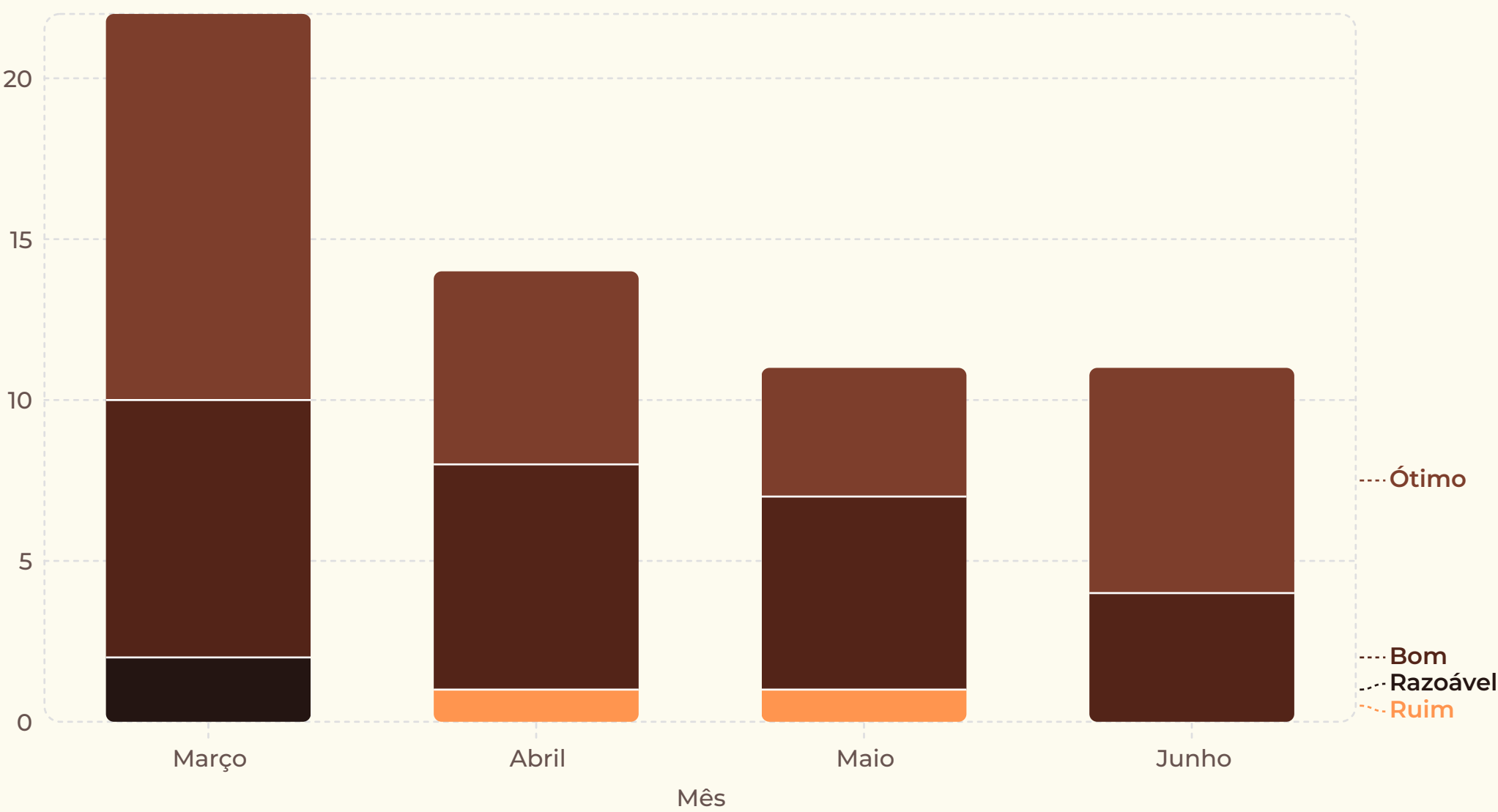
Análise Interpretativa

Os meses de março e abril apresentaram desempenho sólido, com 83% e 89% de satisfação respectivamente. Contudo, maio registrou queda abrupta para 50% — o pior resultado individual de toda a pesquisa em qualquer dimensão — com recuperação em junho para 72,7% .

As avaliações menos favoráveis podem não decorrer exclusivamente da qualidade do atendimento prestado. Parte dessas percepções pode estar relacionada aos **limites de atuação da Política de Assistência Social**, aos **critérios de acesso a benefícios, programas e serviços**, especialmente requisitos de renda, composição familiar ou demais condições previstas nas normativas, bem como a expectativas dos usuários quanto ao acesso a benefícios para os quais eventualmente não preenchiam os critérios estabelecidos.

Avaliação dos Cursos e Oficinas da Central de Ofícios

A Central de Ofícios é o **principal aspecto bem avaliado no CRAS** na perspectiva dos usuários, **com 93,1% de satisfação** — o melhor resultado entre todas as dimensões avaliadas no semestre. A consistência das avaliações positivas mês a mês reforça a relevância estratégica desta oferta.



Desempenho Mensal

Mês	Bom/Ótimo	Taxa de Satisfação
Março	20 de 22	90,9%
Abril	13 de 14	92,9%
Maio	10 de 11	90,9%
Junho	11 de 11	100%

Sugere-se manter a pesquisa de satisfação integrada à rotina da Central de Ofícios, com formulários disponíveis nos locais de realização das atividades e orientação aos participantes, ao final dos cursos ou oficinas.

✔ O elevado percentual de avaliações positivas e as manifestações de interesse por novas atividades indicam pertinência de a gestão considerar essas informações no planejamento das futuras ofertas da Central de Ofícios.

Análise e Demandas Identificadas

A Central de Ofícios manteve avaliações positivas em todos os meses, sempre acima de 90%. **Junho encerrou com 100% das respostas na faixa "Bom" ou "Ótimo"** — resultado que é percebida pelos participantes analisados.

Os registros qualitativos indicam demanda expressiva por ampliação da oferta de cursos e oficinas com menções específicas a:

- **Beleza:** maquiagem, sobrancelha, extensão de unhas, unha em gel e massagem.
- **Ofícios e qualificação:** soldador, pintor, mecânico, eletricista, segurança, produção de lingerie e cozinha
- **Atividades artístico-culturais:** dança de salão e desenho

Considerações Finais e Recomendações

Com base nos dados coletados entre março e junho de 2026, o CRAS de Laranjeiras do Sul apresenta **desempenho satisfatório em termos gerais**, com destaque para a qualidade humana do atendimento direto e para as atividades da Central de Ofícios. As recomendações a seguir são ordenadas por prioridade e viabilidade de implementação.

1	Localização do CRAS e Alcance Territorial Análise: Esse foi o menor percentual de avaliações positivas entre todas as dimensões pesquisadas, o que caracteriza a localização e o acesso como o principal ponto de atenção identificado no levantamento. Entre os respondentes com avaliação menos favorável e bairro identificado, observou-se maior concentração no território Sul, especialmente no bairro Água Verde. Também foi registrado relato de usuário indicando que a unidade se encontra “muito longe”. Os resultados sugerem possível existência de barreiras territoriais de acesso, dificuldade pode estar relacionada também à disponibilidade de transporte, tempo de deslocamento, condições de mobilidade, ou necessidade de deslocamento frequente até a unidade. Recomendam-se a manutenção contínua da pesquisa e identificação dos bairros.
2	Organização do Fluxo de Espera Análise: Recomenda-se que a gestão avalie a adoção de mecanismos para organização da ordem de atendimento, inclusive a possibilidade de implantação de sistema de senhas, considerando os diferentes fluxos da unidade, os atendimentos agendados, as demandas espontâneas e as prioridades existentes. A medida poderá contribuir para maior transparência na ordem de atendimento e para a percepção de equidade entre os usuários, devendo seu impacto ser posteriormente acompanhado por meio das próximas aplicações da pesquisa de satisfação.
3	Gestão de Pessoas — Cadastro Único Análise: Foram apontadas situações relacionadas à falta de cordialidade, impaciência e forma inadequada de comunicação no atendimento. Embora esses registros não permitam generalizar a situação para toda a equipe, constituem sinal de atenção administrativa, recomendando acompanhamento da qualidade do atendimento e orientação quanto à comunicação respeitosa e acolhedora aos usuários. . Observa-se, contudo, melhora progressiva do indicador, culminando em junho com 100% das avaliações do Cadastro Único classificadas como “Bom” ou “Ótimo”, sem novos relatos qualitativos especificamente identificados como referentes aos entrevistadores do setor naquele mês. Esse resultado é positivo, mas deve ser acompanhado nas próximas aplicações para verificar se a melhoria se mantém.
4	Expansão da Central de Ofícios Análise: Avaliar a viabilidade de diversificação dos cursos e oficinas considerando as manifestações de interesse identificadas na pesquisa. As sugestões evidenciaram interesse pela continuidade e diversificação das ofertas, destacaram-se atividades nas áreas de beleza e cuidados pessoais, como maquiagem, sobrancelha, massagem, extensão de unhas e unha em gel, além de sugestões relacionadas à qualificação em diferentes ofícios, como soldador, pintor, mecânica, eletricista e culinária.
5	Monitoramento Contínuo da Satisfação Análise: Que a unidade do CRAS mantenha a Pesquisa de Satisfação de forma contínua e integrada à rotina de atendimento, com formulários disponíveis também nas salas de atendimento além da recepção, cabendo aos profissionais apenas informar, ao final do atendimento, sobre a possibilidade de participação voluntária. Os formulários preenchidos deverão ser depositados pelos próprios usuários em urna localizada na recepção, garantindo maior autonomia e confidencialidade na manifestação.

Os resultados demonstram percepção predominantemente positiva dos participantes em relação aos aspectos avaliados, ao mesmo tempo em que identificam pontos de atenção relacionados principalmente ao acesso territorial, tempo de espera e determinadas experiências de atendimento