

# Qualidade e efetividade do SUAS na perspectiva dos usuários

**X Encontro Nacional de Vigilância Socioassistencial**

Ministério de Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA)

24 a 26 de maio de 2017, Brasília, DF

**Jerônimo O. Muniz**, Professor do Dept. de Sociologia e Diretor do Centro de Pesquisas Quant. em Ciências Sociais (CPEQS) da UFMG

**CPEQS**

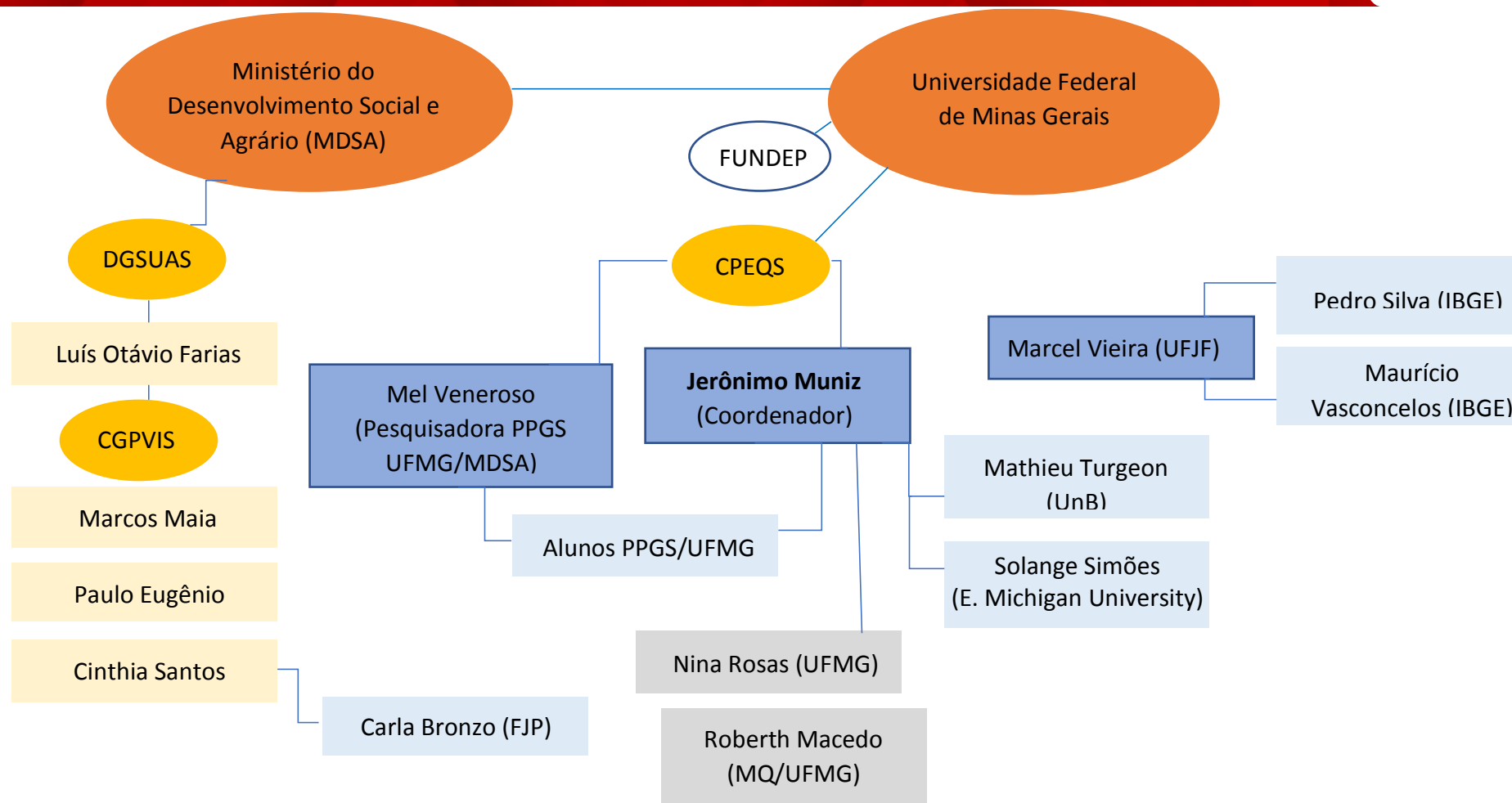
**UFMG**

25 de maio, 2017, às 14 horas



1. Apresentação da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PESUS?)
2. Referências e antecedentes à construção do questionário;
3. Estrutura geral do questionário:
  - 3.1. Seção central: captação da satisfação;
  - 3.2. Variáveis de confusão/ controle;

# Times e pessoas envolvidas



- Equipe principal
- Instituições envolvidas
- Colaboradores
- Vínculos institucionais equipes UFMG e MDSA
- Equipe de apoio
- Equipe MDSA



O Art. 105 do Capítulo VII (Vigilância Socioassistencial), da Seção III (Avaliação), regula a realização de pesquisa com usuários referentes à qualidade dos serviços prestados:

“Art. 105. Caberá à União as seguintes ações de avaliação da política, sem prejuízo de outras que venham a ser desenvolvidas:

- I - promover continuamente avaliações externas de âmbito nacional, abordando a gestão, os serviços, os programas, os projetos e os benefícios sócio assistenciais;
- II - estabelecer parcerias com órgãos e instituições federais de pesquisa visando à produção de conhecimentos sobre a política e o Sistema Único de Assistência Social;
- III - **realizar, em intervalos bianuais, pesquisa amostral de abrangência nacional com usuários do SUAS para avaliar aspectos objetivos e subjetivos referentes à qualidade dos serviços prestados.”**



“Sendo o CRAS a unidade que materializa a identidade e representa a principal porta de entrada do SUAS, considerou-se a necessidade de limitar o escopo inicial da pesquisa a Proteção Social Básica, em especial ao CRAS

(...)

Segundo o Censo SUAS 2015, há um total de 8.155 Centros de Referência de Assistência Social, nos quais foram registrado um total de 18.049.902 atendimentos e 1.074.019 famílias ingressaram em acompanhamento familiar no PAIF<sup>1</sup>.

Estima-se para o projeto, um número de **aproximadamente 10.000 mil questionários**, ainda que possa haver mudança nesta estimativa para garantir a representatividade da Pesquisa por Porte SUAS<sup>2</sup> e Região, com precisão controlada para cada domínio de análise definido de acordo com tais variáveis.”

<sup>1</sup> Registro Mensal de Atendimento – RMA 2015

<sup>2</sup> Porte SUAS: caracterização dos municípios segundo tamanho do município estabelecido pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS 2004, onde **Pequeno Porte I**: município de até 20.000 hab; **Pequeno Porte II**: município de 20.001 a 50.000 hab; **Médio Porte**: município de 50.001 a 100.000 hab; **Grande Porte**: município de 100.001 a 900.000 hab; e **Metrópole**: município de mais de 900.000 hab.

Parasuraman et al (1985, 1988, 1990, 1994) e Cronin and Taylor (1992), apud Salomi et al (2005), Verussa (2011), Brady, Cronin and Brand (2002); Programa GESPÚBLICA (IPPS), Castro et al (2006, 2008); Andrade et al (2010); PNASS (2015); **Gesaworld S.A. e Instituto Via Pública (2009)**

Locker and Dunt,1978; Ware 1975; Fitzpatrick 1991; Ross et al 1993; Bernhart et al, 1999; Krosnick 1999; NSF 2012; Reips and Funke 2008; Voutilainen et al 2015; Hessling et al 2004; Ben-Nun 2008; Rolstad et al 2011; Stewart and Frye 2004; Kosslyn 2007

## **REFERÊNCIAS E ANTECEDENTES À CONSTRUÇÃO DO QUESTIONÁRIO**

# Por que pesquisar a satisfação dos usuários?



“O argumento central para se utilizar a satisfação como resultado de interesse em políticas de bem estar social é simples: **Se os clientes sentem-se satisfeitos com determinado programa, eles são mais propensos a se engajar com as atividades, a aderir às recomendações, e a experimentar os benefícios derivados do Programa.** Desta perspectiva, **a satisfação do usuário** pode ser concebida como **preditora de outros resultados concretos** que possuem valor público, tais como **sucesso acadêmico, participação cívica, empregabilidade, e comportamentos positivos atrelados à saúde.**”

**Fonte:** Traduzido de Fraser and Wu (2013: 13), Satisfaction with social welfare services: a review, Socialstyrelsen Press, ISBN: 978-91-7555-107-4.



# Pesquisa Antecedente

Fonte: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/pesquisas/lista-s.php?tp=pesquisa&stk=ano&id=55#20209845576081553666>



SUMÁRIO EXECUTIVO

## ESTUDOS QUALI-QUANTITATIVOS SOBRE O PROGRAMA DE ATENÇÃO INTEGRAL À FAMÍLIA

Consórcio Gesaworld S.A. e Instituto Via Pública  
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação  
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

Brasília, novembro de 2009



# **ESTRUTURA GERAL DO QUESTIONÁRIO**

- . SEÇÃO CENTRAL: CAPTAÇÃO DA SATISFAÇÃO;**
- . VARIÁVEIS DE CONFUSÃO/ CONTROLE;**

# Estrutura do questionário



1. **Identificação e controle da entrevista:** Localização, CRAS, Controle da Amostra, Data e horário do início da entrevista, Controle de campo.
2. **Perfil do usuário e identificação de vulnerabilidades socioeconômicas:** sexo, idade, raça, vínculo com a assistência social, escolaridade, trabalho, renda.
3. **Satisfação com a vida:** variável latente (índice) baseada em cinco perguntas.
4. **Acesso:** CEP, avaliação da experiência de deslocamento (meio de transporte, tempo)
5. **Propósito e caracterização da visita:** lado da demanda, lado da oferta
6. **Dimensões de qualidade:** avaliação de atividades/ atendimento do CRAS (escala ordinal unipolar), escala hexadimensional (índice) de qualidade, com módulos adicionais sobre presteza (tempos) e resolutividade (incluindo visita anterior).
7. **Propósito e caracterização da visita ANTERIOR:** propósito, local e tempo.
8. **Importância das [seis/ sete] dimensões consideradas:** variável ordinal (1-7)
9. **Nível geral de satisfação:** importância, *net promoter*
10. **Variáveis para pareamento/ acompanhamento:** CPF, telefone, *email*

## “6. Dimensões da Qualidade:”



1. **Confiabilidade:** habilidade de prestar o serviço com exatidão;
2. **Presteza:** disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão;
3. **Garantia:** conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança;
4. **Empatia:** grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes;
5. **Aspectos Tangíveis:** aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.
6. **Resolutividade:** A capacidade de resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos.
7. **Empoderamento:** Ganhos de protagonismo e autonomia política, econômica, cultural e simbólica propiciados pelos serviços do CRAS.

# Módulo 6 do Questionário de Satisfação do Usuário dos Serviços do CRAS



Dimensões de qualidade

		Concorda?		Discorda?		Não sabe/ Não respondeu
		4 Totalmente	3 Em parte	2 Em parte	1 Totalmente	99
Confiabilidade	<b>63.</b> Os funcionários do CRAS oferecem serviços consistentes.					
	<b>64.</b> Os funcionários oferecem o serviço em tempo aceitável.					
Presteza	<b>65.</b> Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a ajudar.					
	<b>66.</b> Os horários de atendimento são convenientes para mim e para minha família.					
Garantia/ Segurança	<b>67.</b> Este CRAS representa um local seguro.					
	<b>68.</b> Os funcionários são honestos.					
Empatia	<b>69.</b> Os funcionários se esforçam para atender às minhas necessidades.					
	<b>70.</b> Os funcionários prestam atenção às minhas necessidades.					
Tangibilidade	<b>71.</b> Os espaços físicos (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento etc.) são limpos e organizados.					
	<b>72.</b> Os materiais de comunicação deste CRAS (folhetos, placas, etc.) são adequados para orientar o acesso aos seus serviços.					
Resoluti- vidade	<b>73.</b> Encontrei neste CRAS o serviço que precisava.					
	<b>74.</b> Consegui resolver o meu problema neste CRAS.					

Empoderamento

**75.** Participar das atividades do CRAS melhorou a minha autoestima, confiança

**76.** Ajuda a conhecer melhor os direitos de cada um.

# O que aprenderemos com a Pesquisa de Satisfação do Usuário?



## Perguntas que serão respondidas

### QUESTÕES DESCRITIVAS

1. Qual o perfil de vulnerabilidade socioeconômica dos usuários que FREQUENTAM o CRAS (escolaridade, idade, estrutura familiar, raça, trabalho)?
2. Como os usuários avaliam as atividades do CRAS de maneira geral e em suas várias dimensões?
3. Qual a importância das diferentes dimensões de qualidade para os usuários?
4. Quais regiões e portes de municípios possuem usuários mais satisfeitos?
5. Como o perfil dos usuários e a qualidade do atendimento mudou de 2009 pra cá?

### QUESTÕES ANALÍTICAS

1. Quais são os fatores associados a satisfação dos usuários? Quais são os mais importantes (tempo de atendimento, facilidade de acesso, resolutividade etc.)?
2. Usuários mais satisfeitos são mais propensos a se engajarem com as atividades dos CRAS?
3. São mais propensos a obterem resultados desejados de escolaridade, cumprimento de condicionalidades e saúde?

**CPEQS**  
**UFMG**

**Perguntas adicionais?**

[jeronimomuniz@gmail.com](mailto:jeronimomuniz@gmail.com)

ou

[jeronimo@fafich.ufmg.br](mailto:jeronimo@fafich.ufmg.br)