

Pesquisa de Satisfação de Usuários

No início de 2017 deu-se início ao projeto “**Produção de estratégias e insumos metodológicos e instrumentais para a execução da Pesquisa de Satisfação de Usuários do SUAS**”, uma parceria entre o Ministério do Desenvolvimento Social e a Universidade Federal de Minas Gerais.

Por meio dessa parceria foi possível a realização da **Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS em 2018**.

A pesquisa tem caráter amostral de abrangência nacional com os usuários do CRAS para avaliar aspectos **objetivos e subjetivos referentes à qualidade dos serviços prestados**. A pesquisa é prevista pelo Artigo 105 do Capítulo VII, da Seção III da NOB SUAS de 2012. **No futuro a pesquisa será ampliada de maneira a alcançar todos os usuários do SUAS.**

*“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 socioassistenciais; 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.**” (Art. 105 - NOB 2012)*

As informações coletadas pela pesquisa são muito importantes para melhor informar gestores, governantes e outros interessados acerca da **percepção dos usuários do CRAS** sobre o serviço ofertado pela política de assistência social. Além disso, pautando-se na hipótese de que usuários satisfeitos com a política são mais propensos a se engajar com as atividades e a experimentar os benefícios derivados da política de forma mais bem-sucedida, a satisfação do usuário pode ser entendida por meio de outros resultados concretos que não a observação direta, tais como aumento da autoestima, participação cívica, empregabilidade e autonomia.

DIMENSÕES

O que é objeto de avaliação de satisfação pelo usuário: instalações/ equipamentos; serviços e atividades prestados; e como são realizados os atendimentos pelos profissionais. As dimensões analisadas durante a pesquisa foram:

AGILIDADE	A agilidade no atendimento.
AMBIENTE E EQUIPAMENTOS	Adequação do espaço para uso e informar os cidadãos.
ATENÇÃO E CUIDADO	Ter atenção e interesse nos problemas das pessoas.
CONFIANÇA	Se o usuário tem confiança nos serviços prestados pelo CRAS.
SOLUÇÃO	Promover a autoestima, a autonomia e o acesso a direitos.

BLOCOS DO QUESTIONÁRIO

BLOCO I – PERCEPÇÃO DE FELICIDADE E SATISFAÇÃO COM A VIDA – se em relação ao ano passado, ele diria que está melhor

BLOCO A - PRIMEIRA VISITA AO CRAS – o que levou o usuário ao CRAS e como foi a resposta a sua demanda

BLOCO B – QUALIDADE DAS ATIVIDADES REALIZADAS – atendimentos individuais e/ou coletivos, benefícios e outras atividades realizadas pelo usuário

BLOCO C – VISITA ATUAL – motivo porque está no CRAS hoje. Como foi o atendimento hoje.

BLOCO D – RESPONSABILIDADE DO ATENDIMENTO

- Tempo de espera no atendimento
- Duração do atendimento

BLOCO E - SATISFAÇÃO SOBRE AS DIMENSÕES DE QUALIDADE – Confiança; Agilidade; Atenção e cuidado; Ambiente e equipamentos; Solução.

BLOCO F – DISCRIMINAÇÃO E PRECONCEITO

Ao frequentar ou ser atendida(o) pelo CRAS, você já percebeu algum preconceito ou foi constrangido por parte de quem te atendeu?

BLOCO G – NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO

- Como você avalia o atendimento deste CRAS?

BLOCO H – PERCEPÇÃO DA POLÍTICA PELO USUÁRIO

Você diria que o CRAS:

- É uma política que fornece benefícios em dinheiro e outras formas de ajuda para quem precisa.
- É um serviço que depende da boa vontade dos políticos para funcionar.
- Contribui para garantir direitos aos cidadãos.
- Promove autonomia e o bem-estar dos seus usuários.
- É um serviço que encaminha para outros atendimentos de saúde, educação, emprego etc.

BLOCO G – NÚMERO DE MORADORES DO DOMICÍLIO

BLOCO K – CARACTERÍSTICAS GERAIS DA POPULAÇÃO - sexo, idade, raça/cor, escolaridade, trabalho

BLOCO L – RENDA FAMILIAR

BLOCO M – VULNERABILIDADE E BENEFÍCIOS

- Você ou algum membro da sua família faz parte de algum povo ou comunidade tradicional?
- Você ou algum membro da sua família faz parte de algum grupo minoritário (PCD, LGBTI, situação de rua, etc.)?

Você ou algum membro da sua família recebe benefício(s) públicos?

BLOCO N – PAREAMENTO E ACOMPANHAMENTO – CPF/NIS, telefone e email