

MANUAL DO PESQUISADOR

**“PRODUÇÃO DE ESTRATÉGIAS E INSUMOS
METODOLÓGICOS E INSTRUMENTAIS PARA A
EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
USUÁRIOS DO SUAS”**

QUESTÃO POR QUESTÃO

2018

Identificação do Questionário

Coleta automática dos paradosos incluindo horário de fim da entrevista

GPS coletado no fim da entrevista (para não impactar o tempo de entrevista)

As variáveis de cadastro, como UF, município, porte do CRAS, etc. serão incluídas nos registros automaticamente

Cód UF

Identificação do CRAS

Nº do Quest

CPF do entrevistador

Data entrevista

Hora entrevista

Orientação:

A “Apresentação” será feita pelo entrevistador que, se necessário, terá acesso ao texto abaixo no verso de uma das escalas visuais.

Ler os dois próximos textos, seguidamente, para o usuário ou usuária, completanto a lacuna com o seu nome e adaptando o artigo “a” ou “o” de acordo com o sexo de quem está sendo entrevistado(a).

Apresentação do Pesquisador

Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite! Meu nome é _____ e sou pesquisador(a) da Sociedade para o Desenvolvimento da Pesquisa Científica, que está realizando uma pesquisa para a Universidade Federal de Minas Gerais, por demanda do Ministério do Desenvolvimento Social. Esta pesquisa é sobre a sua satisfação com o trabalho do CRAS. O (A) Sr(a) teria disponibilidade para responder algumas perguntas? Não tomará mais que 20 minutos do seu tempo. Obrigado (a).

Apresentação da Pesquisa

Tendo como objetivo melhorar o atendimento recebido pelos usuários do CRAS, gostaríamos de saber como foi ou tem sido a sua experiência com os serviços prestados aqui. Para isso gostaríamos primeiro de ouvir a sua opinião sobre o atendimento e depois conhecer um pouco mais sobre você.

Todas as suas informações que você der são sigilosas e seu nome não será associado a elas. Elas também não irão, de forma alguma, comprometer/afetar os serviços oferecidos a você.

Por último, gostaria de dizer que não há respostas certas ou erradas, o que importa é a sua opinião sobre cada uma das perguntas. Se houver alguma questão que você não queira responder, me diga e eu passarei para a questão seguinte. As suas respostas são muito importantes para nós.

Bloco I – Percepção de Satisfação com a vida

Este bloco tem por objetivo compreender a percepção de satisfação do usuário com a própria vida, a fim de compará-la a percepção sobre os serviços e atividades da atenção básica da assistência social – o CRAS.

I1. Em relação à sua vida hoje, você diria que está:

- ☐ 1 – Muito satisfeito
- ☐ 2 – Satisfeito
- ☐ 3 – Pouco satisfeito
- ☐ 4 – Nada satisfeito
- ☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questão I1:

Nesta questão o pesquisador deve apenas ler a pergunta e apresentar as opções de 1 a 4. Caso o entrevistado não saiba ou não queira responder, deve-se marcar a opção 9. A opção 9, porém, não deve ser apresentada/ lida ao usuário.

I2. Em relação ao ano passado, você diria que sua vida:

- ☐ 1 – Está melhor que no último ano
- ☐ 2 – Continua na mesma que o ano passado
- ☐ 3 – Está pior que o ano passado
- ☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questão I2:

Nesta questão o pesquisador deve apenas ler a pergunta e apresentar as opções de 1 a 3. No caso do entrevistado não saber responder, deve-se marcar a opção 9, porém, esta opção não deve ser apresentada ao usuário.

Bloco A – Da primeira visita ao CRAS

Este bloco pretende compreender a relação do usuário entrevistado com o referido CRAS. Para isso, serão feitas perguntas sobre a primeira vez que esteve no CRAS e qual a atividade ou serviço que realizou.

A1. É a primeira vez que você vem a este CRAS?

☐ 1 - Sim

SALTAR PARA O BLOCO C

☐ 0 – Não

Orientação questão A1:

Para aqueles que estão na primeira visita, as perguntas sobre a relação com o CRAS serão feitas apenas para a visita atual, Bloco C.

A2. Há quanto tempo você é atendido por este CRAS?

☐ 1 – Há menos de 1 (um) mês

☐ 2 – Entre 1 (um) e 3 (três) meses

☐ 3 – Há mais de 3 (três), mas a menos de 6 (seis) meses

☐ 4 – Há mais de 6 (seis), mas há menos de 12 (doze) meses

☐ 5 – Há mais de 12 (doze) meses

☐ 9 – Não lembra/ não sabe (**ESPONTÂNEA**)

Orientação questão A2:

A questão A2 pretende medir há quanto tempo o entrevistado recebe atendimento (serviços e benefícios) neste CRAS. O entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 5. A alternativa 9 deverá ser marcada caso o entrevistado não saiba ou não tenha parâmetro de tempo, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário. Respostas livres, que fogem às opções oferecidas, deverão ser adequadas pelo entrevistador ao invés de insistir na repetição ou releitura das opções. Exemplos de respostas livres desviantes: “Há uns três meses” [Neste caso deverá ser perguntado se mais (o que implica em marcar a opção 3) ou se menos que três meses (o que implica em marcar a opção 2)]; “Desde o mês passado” (confirmar se há mais ou menos que um mês); já faz uns dois anos (marcar opção 5).

A3. Quantas vezes você veio a este CRAS nos últimos 30 dias (excluindo a visita de hoje)?

____|____|

99 – Não lembra/ não sabe (**ESPONTÂNEA**)

Orientação questão A3:

Na questão A3 deve-se apenas escrever o número de vezes em que o usuário esteve no CRAS nos últimos 30 dias, sem contar o dia da entrevista. Se o usuário não tiver ido nenhuma vez no último mês antes da entrevista, escrever 00 (zero). Caso o entrevistado não saiba ou não se lembre, marcar a alternativa 99, sem apresentá-la como opção.

A3.a. (Para quem respondeu 00 na questão anterior) E nos últimos 12 meses, quantas vezes você veio a este CRAS?

____|____|

99 – Não lembra/ não sabe (ESPONTÂNEA)

Orientação questão A3.a:

A questão A3.a. deve ser perguntada apenas para aqueles que responderam não terem ido ao CRAS nenhuma vez nos últimos 30 dias. Deve-se, então, escrever o número de vezes em que o usuário esteve no CRAS nos últimos 12 meses, sem contar o dia da entrevista. Se o usuário não tiver ido nenhuma vez no último ano antes da entrevista, escrever 00 (zero). Caso o entrevistado não saiba ou não se lembre, marcar a alternativa 99, sem apresentá-la como opção.

A4. Por que você veio a este CRAS pela primeira vez?

(Classificar a resposta do entrevistado em três categorias: FORMA DE ACESSO, MOTIVO E ATIVIDADE. Nem sempre vai existir um motivo ou uma atividade.)

Forma de acesso: (PROBE: Como você chegou a este CRAS pela primeira vez? Foi porque ouviu falar dele ou foi encaminhado a ele por outro órgão da prefeitura? Qual?)

- ☐ 1 – Demanda espontânea
- ☐ 2 – O CRAS solicitou a presença/busca ativa pelo CRAS
- ☐ 3 – Encaminhado(a) pela rede sócio assistencial (APAE, Centros de Convivência, Asilo (Unidades de Acolhimento), casas de referência para pessoas em situação de rua, ou qualquer outra entidades públicas ou privadas que prestam serviço de assistência)
- ☐ 4 – Encaminhado(a) pela rede setorial/ políticas públicas (funcionários da escola, funcionários do posto de saúde/ hospital, funcionários da Caixa Econômica Federal, CAPS, entre outros)
- ☐ 9 – Não lembra/não sabe (ESPONTÂNEA)

Orientação questão A4:

O PROBE deve ser utilizado sempre que o entrevistador ficar em dúvida sobre a resposta oferecida espontaneamente, ou quando o entrevistado precisar de maiores esclarecimentos para elaborar sua resposta. Exemplos: “Como assim?”, “Você poderia me explicar o que você quer dizer com isso?”, “O que você quer dizer com forma de acesso?”, etc.

A questão A4 pretende saber qual a forma de acesso do usuário ao CRAS, ou como o entrevistado soube ou foi encaminhado para este CRAS. Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as perguntas de PROBE. A partir da resposta espontânea do usuário, o entrevistador deverá marcar uma das cinco categorias de resposta. No caso do entrevistado não conseguir esboçar uma resposta, o pesquisador deverá ler as alternativas de 1 a 4.

Alternativa 1 – Demanda espontânea – quando o entrevistado viu e/ou ouviu falar dos serviços e/ou benefícios de algum conhecido e procurou o CRAS, de forma espontânea.

Alternativa 2 - O CRAS solicitou a presença/busca ativa pelo CRAS – quando algum funcionário do CRAS foi ao território (bairro, casa, vila, aldeia) do usuário e solicitou que ele fosse a sede do CRAS.

Alternativa 3 – Encaminhado(a) pela rede sócio assistencial – quando o entrevistado recebeu indicação de funcionários de outras entidades da rede sócio assistencial: entidades privadas prestadoras de serviços da assistência social.

Artigo 3º, Lei nº 8.742/1993 – LOAS Art. 3 o Consideram-se entidades e organizações de assistência social aquelas sem fins lucrativos que, isolada ou cumulativamente, prestam atendimento e assessoramento aos beneficiários abrangidos por esta Lei, bem como as que atuam na defesa e garantia de direitos.

Alternativa 4 – Encaminhado (a) pela rede setorial/políticas públicas– quando o entrevistado recebeu indicação de funcionários de outras instituições promotoras de políticas públicas, por exemplo, agentes de saúde ou gestores escolares, para procurar suporte no CRAS.

A alternativa 9 deverá ser marcada caso o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente como se deu a forma de acesso, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

A5. Motivo: (PROBE: Veio a este CRAS pela primeira vez por alguma razão específica? Qual?)

- ☐ 1 – Procurar informação sobre benefício (Bolsa família, BPC, auxílio funeral, cesta básica, entre outros)
- ☐ 2 – Procurar informação de como conseguir meus documentos pessoais
- ☐ 3 – Procurar informação sobre o Conselho Tutelar
- ☐ 4 – Buscar informação sobre creche e escola (políticas de educação)
- ☐ 5 – Buscar informação sobre posto de saúde e dentista (políticas de saúde)
- ☐ 6 – Buscar apoio para resolver problemas em casa/ na família
- ☐ 7 – Buscar trabalho (políticas de emprego e renda)
- ☐ 8 – Outro:
- ☐ 88 – Veio para realizar atividade
- ☐ 99 – Não lembra/não sabe (ESPONTÂNEA)

A5.a Qual outro motivo?

Orientação questão A5:

A questão A5 procura saber se houve alguma razão ou motivo específicos para a visita. A partir da resposta do usuário, o entrevistador deve enquadrar em uma das nove categorias (de 1 a 8). Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 8.

A alternativa 88 refere-se às outras atividades realizadas no CRAS, principalmente relacionadas ao Serviço de Convivência (as quais envolvem atividades em grupos por idade ou famílias, e serão abordadas na questão seguinte) e atendimentos (que incluem atendimentos individuais e familiares com assistentes sociais ou psicólogos, ou cadastro e renovação do Cadastro Único ou Bolsa Família).

A alternativa 99 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

Caso o entrevistado responda a alternativa 8, na questão A5.a é disponibilizado um campo aberto para que o entrevistado manifeste qual outra razão não contemplada nas opções. O entrevistador deverá familiarizar-se com as opções de 1 a 7 para evitar que respostas já categorizadas sejam incluídas como “8 – Outro: Qual?”

A6. Atividade: (PROBE: Na sua primeira visita a este CRAS você recebeu algum atendimento ou participou de alguma atividade ou atendimento? Qual?)

- ☐ 1 – Trazer/ atualizar os dados para o Cadastro Único (RENOVAR O BOLSA FAMÍLIA)
- ☐ 2 – Atendimento (individual/familiar) com psicólogo/ assistente social
- ☐ 3 – Assistir a uma palestra
- ☐ 4 – Curso de capacitação para trabalhar
- ☐ 5 – Participar de atividades em grupo (oficinas, esportes, etc.)
- ☐ 6 – Outro:
- ☐ 88 – Não realizou atividade nem atendimento
- ☐ 99 – Não lembra/ não sabe (ESPONTÂNEA)

A6.a Qual outra atividade?

Orientação questão A6:

A questão A6 pretende saber, especificamente, qual atendimento ou atividade o usuário recebeu ou participou em sua primeira visita ao CRAS. A partir da resposta do usuário, o entrevistador deve enquadrar em uma das sete categorias (de 1 a 6). Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 6.

A alternativa 88 refere-se aos usuários que foram ao CRAS por motivos diversos, que não necessitava de atendimento nem era uma atividade normalmente executada no espaço. .

A alternativa 99 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

Caso o entrevistado responda a alternativa 6, na questão A6.a é disponibilizado um campo aberto para que o entrevistado manifeste qual outra atividade, não contemplada nas opções. O entrevistador deverá familiarizar-se com as opções de 1 a 5 para evitar que respostas já categorizadas sejam incluídas como “6 – Outro: Qual?”

A7. Você conseguiu solução para o que veio buscar na época?

- ☐ 1 – Sim, consegui resolver o que precisava no próprio CRAS
- ☐ 2 – Sim, o CRAS me encaminhou para outro lugar onde encontrei solução
- ☐ 3 – Fui encaminhado(a) pelo CRAS, mas não deram solução no outro lugar, na época
- ☐ 4 – O CRAS não deu solução para o que eu fui buscar
- ☐ 9 – Não lembra/ não sabe (ESPONTÂNEA)

Orientação questão A7:

A questão A7 pretende saber se houve solução no CRAS ou em outro lugar para onde o CRAS encaminhou na época da primeira visita do entrevistado. O entrevistador deve encaixar a resposta espontânea do usuário em alguma das quatro categorias (1 a 4). NO CASO DE TER SIDO ENCAMINHADO PELO CRAS PARA OUTRO LUGAR, é necessário que a resposta contenha a informação sobre a solução do encaminhamento também. Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 4.

A alternativa 9 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

Bloco B – Qualidade das atividades realizadas

Orientação:

Este bloco pretende saber se o respondente ou alguém da sua família já realizou alguma das atividades, serviços ou atendimentos ofertados pelo CRAS. As atividades, atendimentos e serviços elencados nas opções deste bloco fazem parte do escopo de atividades do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) ou de outras atividades socio assistenciais realizadas pelo CRAS.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif) é um trabalho de caráter continuado que visa a fortalecer a função de proteção das famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. Segundo as Orientações Técnicas do PAIF, ele se traduz em quatro principais atividades: Recepção/Acolhida; Acompanhamento Familiar; Atividades Coletivas e Encaminhamentos.

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é normalmente conhecido pelas famílias, como “grupo de convivência”, grupo de jovens”, “coletivos”. O SCFV são encontros em grupo, geralmente, por ciclo de vida (crianças de 0 a 6 anos e suas famílias, crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, adolescentes de 15 a 17 anos, adultos de 18 a 59 anos e idosos com mais de 60 anos). Segundo dados do Censo SUAS, os grupos tem, em média, 20 participantes. Os grupos podem ou não ter temáticas específicas que se alteram no tempo, como por exemplo, adolescentes geralmente trabalham com inclusão digital e música, mulheres adultas trabalham com questões de beleza e maternidade e assim sucessivamente. Embora, geralmente, os grupos possuem temáticas, o objetivo é que as famílias conheçam umas a outras, fortalecendo sua rede de apoio, e ao mesmo tempo, trabalhem questões como autoestima, empoderamento, autonomia, resgate cultural, entre outros.

Quando o próprio respondente tiver realizado o atendimento ou atividade, perguntar de que forma ele avalia a atividade (Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo).

Vou ler algumas atividades ofertadas nos CRAS e gostaria que me indicasse se você (ou alguém da sua família) já participou ou não delas. daquelas que você tiver participado, quero que me diga, numa escala entre ótimo e péssimo, como você avalia cada uma delas.

ENTREVISTADOR: APRESENTAR AO ENTREVISTADO A ESCALA VISUAL DE AVALIAÇÃO SOMENTE QUANDO O PRÓPRIO RESPONDENTE TIVER PARTICIPADO DA ATIVIDADE

B1. Você já participou de reuniões com grupos de convivência ou grupos de famílias? (Os grupos podem ou não ter temáticas específicas que se alteram no tempo, como por exemplo, adolescentes geralmente trabalham com inclusão digital e música, mulheres adultas trabalham com questões de beleza e maternidade e assim sucessivamente)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não **(PULAR PARA B3)**
- ☐ 9 – Não lembra/Não sabe **(ESPONTÂNEA) (PULAR PARA B3)**

B2. Qual a sua avaliação para esta atividade?

- ☐ 1 – Ótimo
- ☐ 2 – Bom
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 4 – Ruim
- ☐ 5 – Péssimo

B3. E alguém da sua família participou de reuniões destes grupos?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não lembra/Não sabe **(ESPONTÂNEA)**

B4. Você já participou de atendimentos individuais ou familiares com psicóloga(o)/ assistente social?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não **(PULAR PARA B6)**
- ☐ 9 – Não lembra/Não sabe (ESPONTÂNEA) **(PULAR PARA B6)**

B5. Qual a sua avaliação para esta atividade?

- ☐ 1 – Ótimo
- ☐ 2 – Bom
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 4 – Ruim
- ☐ 5 – Péssimo

B6. E alguém da sua família participou de atendimentos individuais ou familiares com psicóloga(o)/assistente social?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não lembra/Não sabe (ESPONTÂNEA)

B7. Você já participou de atividades para geração de renda/ inclusão produtiva? (cursos de capacitação para o trabalho realizados no CRAS – cursos de artesanato, costura, pintura em tecido)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não **(PULAR PARA B9)**
- ☐ 9 – Não lembra/Não sabe (ESPONTÂNEA) **(PULAR PARA B9)**

B8. Qual a sua avaliação para esta atividade?

- ☐ 1 – Ótimo
- ☐ 2 – Bom
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 4 – Ruim
- ☐ 5 – Péssimo

B9. E alguém da sua família participou de atividades para geração de renda/inclusão produtiva?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não lembra/Não sabe (ESPONTÂNEA)

B10. Você já participou de atividade de atualização ou cadastramento no cadastro único? (cadastramento de famílias de baixa renda, cadastramento para receber Bolsa Família ou BPC, cadastramento para participar de programas da Caixa Econômica Federal) O Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico é instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal voltados ao atendimento desse público (Decreto 6.135, de 26 de junho de 2007).

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não **(PULAR PARA B12)**
- ☐ 9 – Não lembra/Não sabe (ESPONTÂNEA) **(PULAR PARA B12)**

B11. Qual a sua avaliação para esta atividade?

- ☐ 1 – Ótimo
- ☐ 2 – Bom
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 4 – Ruim
- ☐ 5 – Péssimo

B12. E alguém da sua família participou de atividade de atualização ou cadastramento no cadastro único?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não lembra/ Não sabe (ESPONTÂNEA)

B13. Você já participou de atividade para recebimento de algum benefício eventual? (benefício natalidade, funeral, cesta básica, ajuda financeira para conseguir documentos, passagem, aluguel social, doação de roupas e cobertores, auxílio para conta de água, luz ou gás, material de construção, entre outros)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não **(PULAR PARA B15)**
- ☐ 9 – Não lembra/Não sabe (ESPONTÂNEA) **(PULAR PARA B15)**

B14. Qual a sua avaliação para esta atividade?

- ☐ 1 – Ótimo
- ☐ 2 – Bom
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 4 – Ruim
- ☐ 5 – Péssimo

B15. E alguém da sua família participou de atividade para recebimento de algum benefício eventual?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não

Bloco C – Visita Atual

☐ 9 – Não lembra/Não sabe (ESPONTÂNEA)

Este bloco pretende compreender a relação do usuário entrevistado com o referido CRAS. Para isso, serão feitas perguntas sobre a visita do dia da entrevista e qual a atividade ou serviço que o usuário realizou.

Orientação questões C1 e C2:

As questões C1 e C2 pretendem captar se há dificuldade para o usuário em chegar ao CRAS, ou seja, saber se o lugar em que o CRAS está localizado é próximo ou de fácil acesso para o entrevistado.

As opções “Sim” ou “Não” da questão C1 deverão ser lidas, para evitar que o entrevistado responda “mais ou menos”, “um pouco”, “é fácil mas leva tempo” etc.

Na questão C2, respostas em horas devem ser multiplicadas por 60 (exemplo: 5 horas X 60 minutos = 300 minutos), e respostas em dias devem seguir a seguinte escala de equivalência: 1 dia = 1440 minutos; 2 dias = 2880 minutos; 3 dias = 4320 minutos; 4 dias = 5760; 5 dias = 7200 minutos, e assim em diante.

C1. Para você, é fácil chegar aqui?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

C2. Quanto tempo você levou para chegar até aqui?

(ENTREVISTADOR: REGISTRAR O TEMPO EM MINUTOS)

|_|_|_|_|

999 para Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

C3. Por que você veio ao CRAS hoje? (ESPONTÂNEA)

(Classificar a resposta do entrevistado em três categorias diferentes: Forma de ACESSO, MOTIVO E ATIVIDADE. Nem sempre vai existir um motivo ou uma atividade)

Forma de acesso: (PROBE: Como você chegou a este CRAS hoje? Você veio porque ouviu falar deste CRAS ou foi encaminhado para cá por outro órgão da prefeitura? Qual?)

- ☐ 1 – Demanda espontânea
- ☐ 2 – O CRAS solicitou a presença/busca ativa pelo CRAS
- ☐ 3 – Encaminhado(a) pela rede socioassistencial (APAE, Centros de Convivência, Asilo (Unidades de Acolhimento), casas de referência para pessoas em situação de rua, ou qualquer outra entidades públicas e privadas que prestam serviço de assistência)
- ☐ 4 – Encaminhado(a) pela rede setorial/ políticas públicas (funcionários da escola, funcionários do posto de saúde/ hospital, funcionários da Caixa Econômica Federal, CAPS, entre outros)
- ☐ 9 – Não lembra/não sabe (ESPONTÂNEA)

Orientação questão C3:

A questão C3 pretende saber qual a forma de acesso do usuário ao CRAS, ou como o entrevistado soube ou foi encaminhado para este CRAS. Caso ele não manifeste prontamente sua resposta o entrevistador deverá ler uma das alternativas de PROBE. A partir da resposta do usuário, o entrevistador deve enquadrar em uma das cinco categorias. No caso do entrevistado não conseguir esboçar uma resposta, o pesquisador deverá ler as alternativas de 1 a 5.

Alternativa 1 – Demanda espontânea – quando o entrevistado viu e/ou ouviu falar dos serviços e/ou benefícios de algum conhecido e procurou o CRAS, de forma espontânea.

Alternativa 2 - O CRAS solicitou a presença/busca ativa pelo CRAS – quando algum funcionário do CRAS foi ao território (bairro, casa, vila, aldeia) do usuário e solicitou que ele fosse a sede do CRAS.

Alternativa 3 – Encaminhado(a) pela rede sócio assistencial – quando o entrevistado recebeu indicação de funcionários de outras entidades da Rede Sócio Assistencial: entidades privadas prestadoras de serviços da assistência social.

Artigo 3º, Lei nº 8.742/1993 – LOAS Art. 3 o Consideram-se entidades e organizações de assistência social aquelas sem fins lucrativos que, isolada ou cumulativamente, prestam atendimento e assessoramento aos beneficiários abrangidos por esta Lei, bem como as que atuam na defesa e garantia de direitos.

Alternativa 4 – Encaminhado (a) pela rede setorial/políticas públicas (educação, saúde, etc.) – quando o entrevistado recebeu indicação de funcionários de outras instituições promotoras de políticas públicas, por exemplo, agentes de saúde ou gestores escolares, para procurar suporte no CRAS.

A alternativa 9 deverá ser marcada caso o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente como se deu a forma de acesso, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

C4. Motivo: (PROBE: Você veio a este CRAS hoje por alguma razão específica? Qual?)

- ☐ 1 – Procurar informação sobre benefício (Bolsa família, BPC, auxílio funeral, cesta básica, entre outros)
- ☐ 2 – Procurar informação de como conseguir meus documentos pessoais
- ☐ 3 – Procurar informação sobre o Conselho Tutelar
- ☐ 4 – Buscar informação sobre creche e escola (políticas de educação)
- ☐ 5 – Buscar informação sobre posto de saúde e dentista (políticas de saúde)
- ☐ 6 – Buscar apoio para resolver problemas em casa/ na família
- ☐ 7 – Buscar trabalho (políticas de emprego e renda)
- ☐ 8 – Outro:
- ☐ 88 – Veio para realizar atividade
- ☐ 99 – Não lembra/não sabe (ESPONTÂNEA)

C4.a Qual outro motivo?

Orientação questão C4:

A questão C4 procura saber se houve alguma razão ou motivo específicos para a visita. A partir da resposta do usuário, o entrevistador deve enquadrar em uma das nove categorias (de 1 a 8). Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 8.

A alternativa 88 refere-se às outras atividades realizadas no CRAS, principalmente relacionadas ao Serviço de Convivência (as quais envolvem atividades em grupos por idade ou famílias, e serão abordadas na questão seguinte) e atendimentos (que incluem atendimentos individuais e familiares com assistentes sociais ou psicólogos, ou cadastro e renovação do Cadastro Único ou Bolsa Família).

A alternativa 99 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

Caso o entrevistado responda a alternativa 8, na questão C4.a é disponibilizado um campo aberto para que o entrevistado manifeste qual outra razão não contemplada nas opções. O entrevistador deverá familiarizar-se com as opções de 1 a 7 para evitar que respostas já categorizadas sejam incluídas como “8 – Outro: Qual?”

C5. Atividade: (PROBE: Na sua visita de hoje você recebeu algum atendimento ou participou de alguma atividade neste CRAS? Qual?)

- ☐ 1 – Trazer/atualizar os dados para o Cadastro Único
- ☐ 2 – Atendimento (individual/familiar) com psicólogo/assistente social
- ☐ 3 – Assistir a uma palestra
- ☐ 4 – Curso de capacitação para trabalhar
- ☐ 5 – Participar de atividades em grupo (oficinas, esportes, etc.)
- ☐ 6 – Outro:
- ☐ 88 – Não realizou atividade nem atendimento
- ☐ 99 – Não lembra/não sabe (ESPONTÂNEA)

C5.a Qual outra atividade?

Orientação questão C5:

A questão C5 pretende saber, especificamente, qual atendimento ou atividade o usuário recebeu ou participou em sua primeira visita ao CRAS. A partir da resposta do usuário, o entrevistador deve enquadrar em uma das sete categorias (de 1 a 6). Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 6.

A alternativa 88 refere-se aos usuários que foram ao CRAS por motivos diversos, que não necessitava de atendimento nem era uma atividade normalmente executada no espaço. .

A alternativa 99 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

Caso o entrevistado responda a alternativa 6, na questão C5.a é disponibilizado um campo aberto para que o entrevistado manifeste qual outra atividade, não contemplada nas opções. O entrevistador deverá familiarizar-se com as opções de 1 a 5 para evitar que respostas já categorizadas sejam incluídas como “6 – Outro: Qual?”

C6. Conseguiu solução para o que veio procurar/resolver hoje?

- ☐ 1 – Sim. Participou da atividade que veio assistir ou realizar no CRAS
- ☐ 2 – Sim. O problema foi resolvido no próprio CRAS hoje.
- ☐ 3 – Sim. O CRAS indicou que voltasse para atendimento ou atividade em uma data próxima.
- ☐ 4 – O CRAS encaminhou para resolver em outro lugar da rede sócio assistencial ou setorial (políticas públicas).
- ☐ 5 – O CRAS não resolveu o problema.
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questão C6:

A questão C6 pretende saber se houve solução no CRAS ou se o CRAS indicou outro atendimento em nova data, ou encaminhou para outro lugar da rede socioassistencial ou setorial (políticas públicas). A partir da resposta do usuário, o entrevistador deve enquadrar em uma das quatro categorias (de 1 a 4). Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 4.

A alternativa 9 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

Bloco D – Responsividade do Atendimento

O Bloco D foi elaborado para captar a percepção do usuário do CRAS sobre o tempo de espera e a duração do atendimento e/ou dos serviços prestados.

D1. Quanto tempo você ESPEROU para ser atendido hoje?

(ENTREVISTADOR: REGISTRAR O TEMPO EM MINUTOS)

|_|_|_|_|

999 para Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

D2. Fora o tempo de espera para ser atendido, quanto tempo DUROU o seu atendimento?

(ENTREVISTADOR: REGISTRAR O TEMPO EM MINUTOS)

|_|_|_|_|

999 para não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questão D1:

A questão D1 pretende saber o tempo de espera do usuário entre a sua chegada ao CRAS até o momento em que foi atendido ou que a atividade a qual foi realizar teve início.

A questão D2 pretende saber o tempo de duração do atendimento ou da atividade que o usuário realizou.

As duas questões devem ser respondidas em minutos. Caso o usuário responda em horas, o pesquisador deve fazer a conversão, considerando 1 hora = 60 minutos.

Quando o entrevistado não souber responder ou se recusar, marcar a opção 999.

Bloco E – Satisfação sobre as dimensões de qualidade

O Bloco E - Satisfação sobre as Dimensões de Qualidade foi elaborado para captar a percepção do usuário do CRAS sobre a qualidade geral do atendimento e dos serviços prestados, bem como a percepção sobre a qualidade das atividades, do espaço e do material utilizado.

Orientação questões E1 a E15:

Nas questões E1 a E15 são feitas afirmativas diversas sob o espectro de cinco dimensões: confiança, agilidade, atenção e cuidado, ambiente e equipamentos, e solução. Para cada afirmativa os usuários deverão responder se concordam ou discordam, totalmente ou em parte.

Os entrevistadores devem PERGUNTAR PRIMEIRO se o entrevistado concorda ou discorda, E DEPOIS se totalmente ou em parte. O entrevistador terá em mãos uma ESCALA VISUAL DE CONCORDÂNCIA, que deverá apresentar ao usuário para facilitar a resposta.

No caso do usuário ter deficiência visual, não entregar a escala visual, e repetir as opções de resposta, de forma integral, quantas vezes forem necessárias, sempre perguntando primeiro se concorda ou discorda, e em seguida se totalmente ou em parte.

A seguir vamos falar sobre a qualidade geral de todos os atendimentos que você já recebeu neste CRAS. Falarei algumas afirmativas e quero que você me diga se concorda ou discorda, e com qual intensidade: se em parte ou totalmente.

CONFIANÇA

E1. Eu já contei ou contaria algo ou alguma situação para um funcionário deste CRAS que não contaria para outras pessoas.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

AGILIDADE

E2. Estou satisfeito com o tempo em que permaneci no CRAS durante a espera e o atendimento.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

E3. Os funcionários deste CRAS têm disposição e boa vontade no atendimento.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

E4. Eu e minha família conseguimos ser atendidos em todas as vezes que viemos a este CRAS.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

E5. Os funcionários deste CRAS fazem um bom trabalho.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

ATENÇÃO E CUIDADO

E6. Durante o tempo em que fui atendido, os funcionários se mostraram interessados em mim e na razão porque eu estava lá.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

E7. Os funcionários deste CRAS me atendem com respeito e educação.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

E8. Os funcionários prestam atenção às minhas necessidades.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

AMBIENTE E EQUIPAMENTOS

E9. Os cartazes, faixas, folhetos e placas do espaço do CRAS passam informações importantes.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questão E9:

Caso o entrevistado não tenha visto, não tenha lido, ou não tenha notado a existência destes equipamentos, deverá ser marcada a opção 1, a não ser que ele voluntarie a opção 9.

E10. Os materiais e equipamentos (cadeiras, mesas, materiais usados nas oficinas) utilizados durante o atendimento e/ou oficinas estão em bom estado para uso.

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

E11. Os espaços físicos (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento etc.) deste CRAS são adequados (bem conservados, limpos e em bom estado de uso).

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

SOLUÇÃO

E12. As atividades, serviços ou benefícios concedidos por este CRAS ajudam a melhorar minha relação com a família. (Atividade se refere a qualquer atividade ou atendimento que tenha ido fazer no CRAS, as quais ajudam a se aproximar mais da família, melhorar a convivência entre os parentes, contribuir para a educação dos filhos, ter conversas mais agradáveis e evitar violência e brigas familiares)

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

E13. As atividades, serviços ou benefícios concedidos por este CRAS ajudam a melhorar a relação com a minha vizinhança. (Atividade se refere a qualquer atividade ou atendimento que tenha ido fazer no CRAS, as quais ajudam a melhorar a convivência com vizinhos e comunidade, evitando brigas e conflitos)

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

E14. As atividades, serviços ou benefícios concedidos por este CRAS têm ajudado a aumentar a confiança em mim mesmo (a). (aumentar a segurança para buscar ajuda e resolver os próprios problemas; mais confiança em socializar com as pessoas ao redor; mais autonomia para buscar serviços (saúde, emprego, educação, defesa, etc.) em outros lugares, entre outros.)

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

E15. Este CRAS contribui para que eu conheça melhor os meus direitos. (direito ao acesso irrestrito e gratuito à políticas de assistência, saúde e educação. Direito à benefícios diversos de acordo com as suas necessidades. Direito à defesa patrocinada pela defensoria pública, entre outros.)

- ☐ 4 – Concorda totalmente
- ☐ 3 – Concorda em parte
- ☐ 2 – Discorda em parte
- ☐ 1 – Discorda totalmente
- ☐ 9 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questões E16 e E17:

As questões E16 e E17 pretendem captar, dentre as cinco dimensões de qualidade - confiança, agilidade, atenção e cuidado, ambiente e equipamentos, e solução, qual o usuário considera a mais importante e qual considera a menos importante.

Para facilitar a escolha da resposta, o entrevistador deverá apresentar ao usuário o PAINEL VISUAL COM AS DIMENSÕES DOS SERVIÇOS DO CRAS. Deverá ser dito ao entrevistado que caso ele precise de ajuda com o entendimento ou compreensão de algum dos termos apresentados que ele poderá perguntar ao entrevistador, que neste caso deverá ler o PROBE do termo correspondente. Os PROBES não deverão ser apresentados junto do painel visual para evitar que o entrevistado gaste tempo lendo todos eles. As PROBES devem aparecer na tela do Dispositivo Móvel de Coleta (DMC) ou em painel específico para o entrevistador.

A opção "9- Não sabe/ Não respondeu", não deverá ser apresentada, e marcada apenas quando for espontaneamente voluntariada pelo entrevistado.

No caso do usuário ter deficiência visual, não entregar o painel, e repetir as opções quantas vezes forem necessárias.

Vou ler cinco características que devem ser consideradas para se avaliar o serviço do CRAS. Gostaria que me dissesse PRIMEIRO qual delas você considera a MAIS importante, e DEPOIS a que você considera a MENOS importante.

1. Confiança

[PROBE: A habilidade dos funcionários em passar confiança e resolver o problema]

2. Agilidade

[PROBE: A agilidade no atendimento]

3. Atenção e cuidado

[PROBE: Ter atenção e interesse nos problemas das pessoas]

4. Ambiente e equipamentos

[PROBE: Adequação do espaço para uso e informar os cidadãos]

5. Solução

[PROBE: Promover a autoestima, a autonomia e o acesso a direitos]

E16. Primeiro a mais importante:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. Confiança | <input type="radio"/> 4. Ambiente e equipamentos |
| <input type="radio"/> 2. Agilidade | <input type="radio"/> 5. Solução |
| <input type="radio"/> 3. Atenção e cuidado | <input type="radio"/> 9. Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA) |

E17. E a menos importante:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. Confiança | <input type="radio"/> 4. Ambiente e equipamentos |
| <input type="radio"/> 2. Agilidade | <input type="radio"/> 5. Solução |
| <input type="radio"/> 3. Atenção e cuidado | <input type="radio"/> 9. Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA) |

Bloco F – Discriminação e Preconceito

Este bloco visa compreender se o usuário percebeu em algum momento que tenha sofrido algum tipo de discriminação ou preconceito ao ser atendido no CRAS onde está. Preconceito se refere a determinadas opiniões ou sentimentos que frequentemente estão relacionados a rótulos atribuídos a pessoas e grupos, seja por pertencerem a determinada classe social, por sua identidade de gênero, por sua cor/raça/etnia, orientação sexual, religião, entre outros.

Os preconceitos podem levar a atitudes discriminatórias, que por sua vez remetem a ação de tratar diferentemente indivíduos, negando acesso, oportunidades, excluindo ou marginalizando. No CRAS, o preconceito e a discriminação podem surgir na qualidade diferenciada do atendimento, na interação com outras e outros usuários, atitudes que podem levar em casos extremos em assédio verbal ou físico. Nos interessa saber se usuárias e usuários do CRAS são ou se sentem vítimas de ações e atitudes discriminatórias.

Orientação questões F1 a F3:

As questões F1 a F3 pretendem captar a percepção dos usuários sobre preconceito ou discriminação, vivenciados individualmente ou por terceiros, no espaço do CRAS. Estas ocorrências podem ser experimentadas durante o atendimento feito pelos funcionários, ou percebidas através das interações com outros usuários da instituição. Caso os entrevistados reportem tais ocorrências, deve-se perguntar a frequência das mesmas.

Para todas as três perguntas, o pesquisador deve ler as opções para o entrevistado para que ele se encaixe em uma delas. Exceto a opção “9 - Não sabe/não respondeu”.

Agora farei algumas perguntas para saber se você percebe algum tratamento diferenciado com você ou outras pessoas que você já viu serem atendidas aqui neste CRAS.

F1. Ao frequentar ou ser atendida(o) neste CRAS, você já se sentiu constrangida(o) ou recebeu tratamento inferior àquele oferecido às outras pessoas?

(PROBE: Você já sofreu preconceito em relação às outras pessoas lá presentes?)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não, isso nunca aconteceu comigo.
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

SALTAR PARA F6

Orientação questão F1:

Na questão F1 deve-se evitar o uso das palavras “preconceito” ou “discriminação” por elas apresentarem conotação social negativa e também por estarem em geral associadas a raça/ cor da pele, o que poderia induzir a um viés cognitivo do entrevistado.

O PROBE sugerido deve ser lido apenas quando houver dificuldade de entendimento da pergunta por parte do entrevistado. Exemplo: “O que você quer dizer com constrangido? Como assim tratamento inferior?”.

F2. Quantas vezes isto aconteceu com você?

|_|_|

99 – Não lembra/ não sabe (ESPONTÂNEA)

F3. Quem tratou você assim?

- ☐ 1 – Os funcionários do CRAS
- ☐ 2 – Outras pessoas que frequentam o CRAS
- ☐ 3 – Ambos (os funcionários e outras pessoas que frequentam o CRAS)
- ☐ 9 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

F4. Por que você acha que foi tratado assim? [ESPONTÂNEA]

[PROBE: Vou listar alguns motivos e gostaria que me apontasse qual ou quais você considera que pode(m) ter contribuído para você ter sido tratado assim, ter sofrido esse preconceito.]

Orientação questão F4:

A questão F4 busca compreender quais são as fontes do preconceito e das atitudes discriminatórias observadas pelos usuários. Como são muitas opções de resposta, o entrevistador deverá familiarizar-se com as categorias para localizá-las mais rapidamente a partir da resposta ESPONTÂNEA do entrevistado.

Como pode haver mais de uma razão, todas as respostas voluntariadas pelo entrevistado devem ser marcadas. Escute a resposta e classifique de acordo com as opções abaixo. Se marcar mais de uma opção ir para a questão seguinte, F5, para identificar a razão principal.

O PROBE deve ser lido somente quando houver dificuldade por parte do entrevistado ou do entrevistador em captar as respostas. Caso o PROBE seja lido, deverão ser lidas TODAS as categorias de resposta, de 1 a 18 – características de indivíduos/grupos sociais que recorrentemente são objeto de julgamentos que levam à discriminação e a tratamentos depreciativos – e deverão ser marcadas todas aquelas em que ele(a) considerar como motivos de ter sofrido preconceito ou discriminação.

A opção “99 - Não sabe/ Não respondeu”, NÃO deverá ser lida.

- ☐ 1 – Pela minha condição econômica ou classe social (Por exemplo, tratamento a pessoa se encontra em situação de pobreza ou de rua.)
- ☐ 2 – Pela minha cor ou raça. (Por exemplo, por ser negro)
- ☐ 3 – Por ser uma pessoa com deficiência.
- ☐ 4 – Pela minha doença (Em casos de possui alguma doença considerada contagiosa ou simplesmente mal vista pela sociedade em geral, por exemplo, AIDS e Hanseníase)
- ☐ 5 – Pela minha forma de vestir. (Por estar vestida com roupas velhas ou rasgadas; ou o contrário, estar se vestindo bem e considerarem que não se encaixa no perfil de usuários do CRAS)
- ☐ 6 – Pela minha idade (Por ser muito jovem ou idoso, por exemplo)
- ☐ 7 – Pelo lugar onde moro. (Por exemplo, morar em uma região com alta incidência de crimes, ou reconhecida como um lugar com grande número de pessoas em situação de pobreza ou por residir em bairros conhecidos como favelas.)
- ☐ 8 – Por ser mulher/ homem.
- ☐ 9 – Pelas minhas escolhas políticas (Ser tratado diferentemente por ter opiniões políticas identificadas socialmente como “direta” ou “esquerda” ou por defender publicamente determinadas lideranças políticas eleitas ou não, prefeitas/os, vereadoras/es, deputadas/os, senadoras/es, entre outros.)
- ☐ 10 – Pela minha orientação/identidade sexual. (Se identificar como gay, lésbica ou bissexual. Por serem travestis ou transexuais como sujeitos que realizam um trânsito entre um gênero e outro (nasceram mulheres mas se identificam como homens ou o contrário). Homens e mulheres transexuais podem manifestar o desejo de se submeterem a intervenções médico-cirúrgicas para realizarem a adequação dos seus atributos físicos de nascença (inclusive genitais) à sua identidade de gênero constituída)
- ☐ 11 – Pela religião ou culto que frequento (Por exemplo, ser da umbanda ou candomblé, ser espírita, ser da igreja católica ou evangélica, etc.)
- ☐ 12 – Pelo meu corpo. (Ter cicatrizes, pêlos ou manchas à vista, ser julgada como muito magro, ou por estar acima do peso considerado adequado como padrão de beleza (como ser chamada de forma depreciativa de “gorda”). Ou pode ter estatura baixa ou muito alta. Ter nanismo (ter uma estatura muito menor que a média da população).
- ☐ 13 – Pelo meu jeito de falar (Por não falar o português corretamente, pelo sotaque, por falar muito alto ou muito baixo, por ser fanho ou gago etc.).
- ☐ 14 – Por ser membro de povos ou comunidades tradicionais (Indígenas, quilombolas, Comunidade ribeirinha, ciganos ou de comunidades extrativistas)
- ☐ 15 – Por ser usuário de álcool/ drogas.
- ☐ 16 – Pelo jeito que me comporto (Por exemplo: falar alto, falar muito, ser extrovertido ou ser retraído socialmente, ser agressivo na fala etc.)
- ☐ 17 – Por ter tatuagens/ piercings.
- ☐ 18 – Outro motivo. **IR PARA F4.a.**
- ☐ 99 – Não sabe/ Não respondeu. (ESPONTÂNEA)

F4.a. Qual outro motivo?

Orientação questão F5:

A questão F5 só será apresentada quando forem marcadas respostas múltiplas (e diferentes de 99) na questão anterior, F4.

A questão F5 é feita para identificar, entre as razões que o usuário assinalou na pergunta F4, qual ele considera a PRINCIPAL para ter sofrido preconceito ou discriminação no espaço do CRAS.

O pesquisador deverá ler apenas as opções marcadas por ele na questão F4 para que o entrevistado aponte a principal. Espera-se que o Dispositivo Móvel de Coleta (DMC) apresente/ filtre, automaticamente, somente as opções escolhidas em F4, incluindo inclusive a resposta oferecida na questão “F4.a. Qual outro motivo?”, se for o caso.

A opção “99 - Não sabe/ Não respondeu”, NÃO deverá ser lida.

F5. Qual destas você considera a principal razão?

- ☐ 1 – Pela minha condição econômica ou classe social (Por exemplo, tratamento a pessoa se encontra em situação de pobreza ou de rua.)
- ☐ 2 – Pela minha cor ou raça. (Por exemplo, por ser negro)
- ☐ 3 – Por ser uma pessoa com deficiência.
- ☐ 4 – Pela minha doença (Em casos de possui alguma doença considerada contagiosa ou simplesmente mal vista pela sociedade em geral, por exemplo, AIDS e Hanseníase)
- ☐ 5 – Pela minha forma de vestir..(Por estar vestida com roupas velhas ou rasgadas; ou o contrário, estar se vestindo bem e considerarem que não se encaixa no perfil de usuários do CRAS)
- ☐ 6 – Pela minha idade (Por ser muito jovem ou idoso, por exemplo)
- ☐ 7 – Pelo lugar onde moro. (Por exemplo, morar em uma região com alta incidência de crimes, ou reconhecida como um lugar com grande número de pessoas em situação de pobreza ou por residir em bairros conhecidos como favelas.)
- ☐ 8 – Por ser mulher/ homem.
- ☐ 9 – Pelas minhas escolhas políticas (Ser tratado diferentemente por ter opiniões políticas identificadas socialmente como “direta” ou “esquerda” ou por defender publicamente determinadas lideranças políticas eleitas ou não, prefeitas/os, vereadoras/es, deputadas/os, senadoras/es, entre outros.)
- ☐ 10 – Pela minha orientação/identidade sexual. (Se identificar como gay, lésbica ou bissexual. Por serem travestis ou transexuais como sujeitos que realizam um trânsito entre um gênero e outro (nasceram mulheres mas se identificam como homens ou o contrário). Homens e mulheres transexuais podem manifestar o desejo de se submeterem a intervenções médico-cirúrgicas para realizarem a adequação dos seus atributos físicos de nascença (inclusive genitais) à sua identidade de gênero constituída)
- ☐ 11 – Pela religião ou culto que frequento (Por exemplo, ser da umbanda ou candomblé, ser espírita, ser da igreja católica ou evangélica, etc.)
- ☐ 12 – Pelo meu corpo.(Ter cicatrizes, pêlos ou manchas à vista, ser julgada como muito magro, ou por estar acima do peso considerado adequado como padrão de beleza (como ser chamada de forma depreciativa de “gorda”). Ou pode ter estatura baixa ou muito alta. Ter nanismo (ter uma estatura muito menor que a média da população).
- ☐ 13 – Pelo meu jeito de falar (Por não falar o português corretamente, pelo sotaque, por falar muito alto ou muito baixo, por ser fanho ou gago etc.).
- ☐ 14 – Por ser membro de povos ou comunidades tradicionais (Indígenas, quilombolas, Comunidade ribeirinha, ciganos ou de comunidades extrativistas)
- ☐ 15 – Por ser usuário de álcool/ drogas.
- ☐ 16 – Pelo jeito que me comporto (Por exemplo: falar alto, falar muito, ser extrovertido ou ser retraído socialmente, ser agressivo na fala etc.)
- ☐ 17 – Por ter tatuagens/ piercings.
- ☐ 18 – Outro motivo.
- ☐ 99 – Não sabe/ Não respondeu. (ESPONTÂNEA)

F4.a. Qual outro motivo?

Orientação questão F6:

A questão F6 se refere à percepção do entrevistado sobre ter visto ou presenciado alguma situação de preconceito ou discriminação sofrida por outros usuários.

O texto da pergunta F6 está condicionado a opção de resposta oferecida na questão F1. Espera-se que o DMC adeque a pergunta apresentada conforme a orientação abaixo.

O pesquisador deverá ler as opções para que o entrevistado se encaixe em uma delas. Exceto a opção “9 - Não sabe/não respondeu”, a qual não deve ser lida.

(PARA QUEM RESPONDEU “0. Não, isso nunca aconteceu comigo” na questão F1, perguntar:)

F6. É possível que não tenha acontecido com você, mas você pode ter visto alguém passar por uma situação de preconceito ou algum constrangimento aqui. Por acaso, você já viu alguém receber tratamento pior do que as outras pessoas neste CRAS?

(PARA QUEM RESPONDEU “1 - Sim” na questão F1, perguntar:

F6. Por acaso você já viu outro usuário receber tratamento pior do que as outras pessoas neste CRAS?

- ☐ 1 – Sim **IR PARA F7**
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

F7. Quantas vezes você presenciou esta situação?

|_|_|_|

99 – Não lembra/ Não sabe (ESPONTÂNEA)

Bloco G – Nível Geral de Satisfação

Este bloco conclui a avaliação de satisfação dos usuários sobre a qualidade de serviços e atividades do CRAS.

Orientação:

As questões G1 a G3 se referem a todos os serviços já recebidos pelo entrevistado. Devem refletir, portanto, uma percepção cognitiva média de satisfação referente a todos os atendimentos e/ ou serviços recebidos daquele CRAS.

Para as três questões, o pesquisador deve ler as opções para o entrevistado e mostrar a escala visual (EXCETO caso seja deficiente visual) para que ele escolha uma delas.

A opção “9 - Não sabe/ Não respondeu”, NÃO deve ser lida.

As questões seguintes referem-se à AVALIAÇÃO GERAL do atendimento recebido e ao seu entendimento sobre os serviços que são ofertados no CRAS.

G1. Como você avalia o atendimento deste CRAS?

(APRESENTAR ESCALA VISUAL DE AVALIAÇÃO)

- ☐ 1 – Ótimo
- ☐ 2 – Bom
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 4 – Ruim
- ☐ 5 – Péssimo
- ☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

G2. Qual é a importância deste CRAS para você?

- ☐ 1 – Extremamente importante
- ☐ 2 – Muito importante
- ☐ 3 – Pouco importante
- ☐ 4 – Sem importância
- ☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

G3. Você recomendaria este CRAS a um amigo, parente ou colega?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

Este bloco avalia de que forma o usuário percebe a política de assistência social e se contribui de alguma forma em sua construção, por via da participação social.

Orientação:

Este **BLOCO NÃO DEVE SER RESPONDIDO** por quem está fazendo a primeira visita ao CRAS (Ex.: Se a resposta a questão A1 tiver sido igual a “1 – Sim”).

A questão H1 pretende saber sobre possível clientelismo, ou uso de influências, para conseguir atendimento no CRAS. Já as questões H2 a H8 pretendem saber se, e em que grau, o usuário participa da construção da política de assistência social no município.

O pesquisador deve ler as opções para o entrevistado para que ele escolha uma delas. Exceto a opção “9 - Não sabe/não respondeu”, a qual não deve ser lida.

H1. Quando vem ao CRAS, você:

- ☐ 1 – Procura sempre o(a) mesmo(a) funcionário(a), o **que facilita o atendimento e resolve os seus problemas**
- ☐ 2 – Procura o(a) funcionário(a) que o prefeito/ vereador/ primeira dama/ ou outro político indicou para fazer o atendimento
- ☐ 3 – Procura qualquer um dos funcionários **que estiver disponível ou espera até que alguém vá até você para fazer o atendimento**
- ☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

Vou citar algumas formas de participação das ações do CRAS e gostaria de saber se você faz ou já fez parte de uma ou mais delas.

H2. Contribuiu com proposta de temas de palestra ou de oficinas neste CRAS?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

H3. Já deu sugestões ou fez reclamações sobre este CRAS?

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

H4. Participou de campanhas e passeatas na rua, realizadas por este CRAS? (**campanhas de prevenção contra violência doméstica, campanhas para doações em situação de desastres com pessoas desabrigadas, etc.**)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

H5. Já participou de reuniões de planejamento deste CRAS? (**Participou de reuniões abertas de planejamento das atividades do CRAS**)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

H6. Já foi representante dos usuários deste CRAS? (Já foi escolhido para representar este CRAS em alguma reunião ou na comunidade)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

H7. Fez ou faz parte de algum coletivo ou fórum de usuários deste CRAS? (Participa de algum coletivo organizado de mulheres, negros, população de rua, povos tradicionais ou outros. Participa de Fóruns e Encontros de Usuários organizados no município, estado ou nacionais?)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

H8. Fez ou faz parte de algum conselho de assistência social (municipal, estadual ou nacional)? (Os Conselhos Municipais, ou populares, são espaços compostos por representantes do poder executivo e da sociedade civil. São uma das ferramentas que possibilitam aos cidadãos uma participação ativa no processo de criação de políticas públicas no Brasil. Os conselheiros da sociedade civil são eleitos pela própria sociedade civil, e podem se candidatar entidades que prestam serviço de assistência, trabalhadores do setor e usuários da política)

- ☐ 1 – Sim
- ☐ 0 – Não
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Bloco J – Número de moradores do domicílio

Este bloco pretende captar o número total de moradores no domicílio do respondente. O conceito de domicílio inclui todas as pessoas que moram sob o mesmo teto, e não apenas os membros da família consanguínea. Conforme o manual do recenseador do Censo 2010 do IBGE: “Domicílio é o local separado e independente que serve de habitação a uma ou mais pessoas.”

BLOCO J

J1. Contando com você, quantas pessoas moram no seu domicílio?

Bloco K – Características Gerais da População

Este bloco corresponde às características socioeconômicas dos moradores do domicílio do qual o usuário entrevistado faz parte.

Orientação questões K1 a K14:

As perguntas K1 a K14, do BLOCO K, devem ser repetidas tantas vezes quantos forem os moradores indicados na pergunta J1, acima. Isto é controlado pelo programa no Dispositivo Móvel de Coleta (DMC).

O pesquisador deve ler as perguntas adaptando-as a um morador específico, de acordo com o número de moradores do domicílio, para todas as questões do bloco.

Deve-se ler todas as opções de cada questão para o entrevistado para que ele se encaixe, e encaixe cada membro do domicílio, em uma delas.

Exceto a opção 9 - Não sabe/não respondeu”, a qual não deve ser lida.

Orientação questão K1:

Na questão K1 registre o primeiro nome e o último sobrenome de todos os moradores do domicílio na data de referência. **Se houver mais de um morador com primeiro e último nomes iguais, registre os outros nomes que permitem distingui-los.**

K1. Por favor, me diga o nome das pessoas que moram com você:

(Comece pela pessoa que o respondente considera ser o responsável pelo domicílio, seguido do restante dos moradores, quando houver)

Agora vou fazer algumas perguntas sobre você

Agora vou fazer algumas perguntas sobre você e a pessoa que mora com você

Agora vou fazer algumas perguntas sobre você e as pessoas que moram com você

K1.a. Entrevistador: após o registro do nome marque a pessoa que é o respondente

Orientação questão K2:

Na questão K2, a posição no domicílio refere-se a relação de parentesco ou convivência com a pessoa responsável pelo domicílio.

K2. Qual a (sua posição/ posição de “nome”) no domicílio?

- ☐ 1 - Responsável (Chefe da Família) (“Pessoa responsável é aquela com, no mínimo, dez anos de idade, reconhecida como tal pelos demais moradores do domicílio.”)
- ☐ 2 – Cônjuge [Para a pessoa (homem ou mulher) que vivia conjugalmente com a pessoa responsável pelo domicílio, sendo ambas de mesmo sexo ou de sexo diferente, existindo ou não vínculo matrimonial, e com no mínimo 10 (dez) anos de idade.]
- ☐ 3 – Filho(a) [Para o(a) filho(a) legítimo(a), seja consanguíneo(a) ou adotivo (a), ou de criação somente da pessoa responsável.]

- ☐ 4 – Enteadado(a) (Para o(a) filho(a) legítimo(a), seja consanguíneo(a) ou adotivo(a), ou de criação somente do cônjuge.)
- ☐ 5 – Genro ou nora (Para o genro ou a nora da pessoa responsável ou do cônjuge.)
- ☐ 6 – Neto(a) Para o(a) neto(a) da pessoa responsável ou do cônjuge.
- ☐ 7 – Mãe, Pai, Padrasto ou Madrasta (Para o pai ou a mãe, padrasto ou madrasta da pessoa responsável.)
- ☐ 8 – Sogro(a) Para o(a) sogro(a) da pessoa responsável ou do cônjuge.
- ☐ 9 – Outro parente (Para o(a) bisavô(ô), cunhado(a), tio(a), sobrinho(a), primo(a), bisneto(a), irmão ou irmã, avô ou avó da pessoa responsável ou do cônjuge.)
- ☐ 10 – Não parente

Agregado (Para a pessoa residente em domicílio particular que, sem ser parente, convivente, pensionista, empregado doméstico ou parente deste, não pagava hospedagem nem contribuía para as despesas de alimentação e moradia do domicílio);

Convivente (Para a pessoa residente em domicílio particular que, sem ser parente, dividia as despesas de alimentação e/ou moradia).

Pensionista (Para a pessoa residente em domicílio particular que, sem ser parente, pagava hospedagem.)

Empregado(a) doméstico(a) (Para a pessoa residente em domicílio particular que prestava serviços domésticos remunerados a um ou mais moradores do domicílio.)

Parente do(a) empregado(a) doméstico(a) Para a pessoa residente em domicílio particular que era parente do(a) empregado(a) doméstico(a) e que não prestava serviços domésticos remunerados a moradores do domicílio.

Individual em Domicílio Coletivo Para a pessoa só que residia em Domicílio Coletivo, ainda que compartilhando a unidade com outra(s) pessoa(s) com a(s) qual(is) não tinha laços de parentesco.

K3. (O seu sexo é .../o sexo de “nome” é ...)

- ☐ 1 - Masculino
- ☐ 2 - Feminino

Registre a opção correspondente ao sexo da pessoa entrevistada.

Orientação questão K4:

Na questão K4, se a idade for de um (1) ano ou mais, registre o número de anos completos. Se a idade for inferior a um (1) ano, registre 0 (zero).

K4. Qual a (sua idade/ idade de “nome”)?

|_|_|_|_|

999 Não sabe/ Não respondeu (ESPONTANEA)

Orientação questão K5:

Na questão K5 a cor/ raça deve ser autodeclarada pelo respondente a partir das opções oferecidas. Caso o entrevistado tenha dúvida sobre as opções oferecidas ou caso a declaração não corresponda a uma das alternativas enunciadas no quesito, releia as opções para que a pessoa se classifique na que julgar mais adequada. Em nenhum momento, você deve influenciar a resposta do entrevistado. Conforme o manual do recenseador do Censo 2010 do IBGE:

1 – Branca Para a pessoa que se declarar branca.

2 – Preta Para a pessoa que se declarar preta.

3 – Amarela Para a pessoa que se declarar de cor amarela (de origem oriental: japonesa, chinesa, coreana, etc.).

4 – Parda Para a pessoa que se declarar parda.

5 – Indígena Para a pessoa que se declarar indígena ou índia. Esta classificação se aplica tanto aos indígenas que vivem em terras indígenas como aos que vivem fora delas.

K5. Qual a cor ou raça de “nome”?

- ☐ 1 – Branca
- ☐ 2 – Preta
- ☐ 3 – Amarela
- ☐ 4 – Parda
- ☐ 5 – Indígena

K6. “Você/nome” sabe ler e escrever? (Com 5 ou menos anos saltar para)

- ☐ 0 – Não Para a pessoa que não sabe ler e escrever ou que apenas escreve o próprio nome. Considere também como não sabendo ler e escrever a pessoa que aprendeu, mas esqueceu devido a ter passado por um processo de alfabetização que não se consolidou.
- ☐ 1 – Sim Para a pessoa que sabe ler e escrever um bilhete simples no idioma que conhece. Considere também a pessoa alfabetizada que se tornou física ou mentalmente incapacitada de ler ou escrever.
- ☐ 9 – Não sabe (ESPONTANEA)

Orientações questão K7:

Na questão K7, lembre-se que a pessoa temporariamente impedida a comparecer às aulas por motivo de doença também é considerada como frequentando escola.

Não é considerado como frequentando escola, a pessoa que esteja realizando:

- curso rápido profissionalizante ou de extensão cultural;
- curso superior sequencial, de aperfeiçoamento ou extensão;
- curso de Ensino Fundamental e Ensino Médio (2º. Grau) ministrados por meio de rádio e televisão ou por correspondência; e
- curso pré-vestibular.

K7. “Voce/nome” frequenta ou já frequentou escola?

- ☐ 1 – Frequenta (Para a pessoa que está matriculada e frequenta escola da rede pública ou privada)
- ☐ 2 – Já frequentou
- ☐ 3 – Nunca frequentou (PULAR PARA K10)
- ☐ 4 – Não sabe/Não respondeu (ESPONTÂNEA)

K8. (SE frequenta escola): Qual o curso que “você/nome” frequenta?

K8. (SE já frequentou escola): Qual o curso mais elevado que “você/nome” frequentou?

- 1 - Creche, pré-escolar, classe de alfabetização – CA
- 2 - Alfabetização de jovens e adultos
- 3 - Antigo primário (elementar)
- 4 - Antigo ginásio (médio 1º ciclo)
- 5 - Regular do ensino fundamental ou 1º grau
- 6 - Educação de jovens e adultos (EJA) ou supletivo do ensino fundamental
- 7 - Antigo científico, clássico etc (médio 2º ciclo)
- 8 - Regular do ensino médio ou do 2º grau
- 9 - Educação de jovens e adultos (EJA) ou supletivo do ensino médio
- 10 - Superior – graduação
- 11 - Especialização de Nível Superior
- 12 – Mestrado/ doutorado *(Será assinalado como concluído se houver a posse do título de mestre/ doutor ou aprovação da dissertação/ tese, ainda que o diploma não tenha sido expedido.)*
- 99 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

K9. (SE frequenta escola): → saltar para .K10

K9. (SE já frequentou escola): “Você/ nome” concluiu este curso que frequentou anteriormente?

- ☐ 0 – Não
- ☐ 1 – Sim
- ☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questão K10:

Na questão K10, pretende-se captar a execução de atividades remuneradas por pelo menos uma hora nos últimos 30 dias. Trabalho remunerado é definido como: “Ocupação remunerada em dinheiro, produtos, mercadorias ou benefícios (moradia, alimentação, roupas, treinamento, etc.) na produção de bens ou serviços; ou ocupação remunerada em dinheiro ou benefícios (moradia, alimentação, roupas, treinamento, etc.) no serviço doméstico.”

K10. (Você/“nome”) trabalhou ou estagiou, durante pelo menos uma hora, em atividade remunerada nos últimos 30 dias?

- ☐ 0 – Não
- ☐ 1 – Sim
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientações questão K11:

Na questão K11 registre o número de horas que a pessoa habitualmente dedicava por semana no trabalho principal. O registro deve ser feito em **horas completas**. Por exemplo, 40 horas e 55 minutos deve ser registrado como 40, e 35 horas e 20 minutos como 35.

As horas habitualmente trabalhadas são aquelas que a pessoa costumava dedicar ao trabalho. Portanto, essa informação independe de a pessoa ter trabalhado nos últimos 30 dias.

Nas horas trabalhadas não são incluídas: **a)** as pausas para as refeições; e **b)** o tempo gasto nas viagens da residência para o trabalho.

K11. Quantas horas por semana (Você/“nome”) trabalhava?

|_|_|_|

99 para não sabe/não respondeu (**ESPONTANEA**)

K12. (Você/ “nome”) tem carteira de trabalho assinada?

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim (**Para a pessoa empregada contratada com carteira de trabalho assinada.**)

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

K13. (Você/“nome”) contribui para algum instituto de Previdência Oficial?

(**PROBE: Instituto Nacional de Seguridade Social- INSS, Plano de Seguro Social da União, institutos de previdência social estaduais ou municipais?**)

☐ 0 – Não (**Para a pessoa que não era contribuinte de instituto de previdência em qualquer trabalho que tinha**)

☐ 1 – Sim (**Para a pessoa que era contribuinte de instituto de previdência oficial no trabalho principal que tinha nos últimos 30 dias, inclusive empregado sem carteira de trabalho assinada, conta própria ou empregador.**)

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (**ESPONTÂNEA**)

Se, antes que seja atingido o número de moradores informado, o respondente disser que não há mais moradores, corrigir o número de moradores informado em J2.

Quando o número de moradores for igual ao informado, perguntar:

K14. Existe mais alguém morando no domicílio?

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim

BLOCO L – RENDA FAMILIAR

Orientação questão L1:

O objetivo deste bloco é captar o valor da soma de todos os rendimentos mensais habituais que a pessoa tinha, tendo como referência os últimos 30 dias.

Na questão L1, deve-se orientar o entrevistado a considerar o somatório de todos os rendimentos mensais habituais provenientes de: trabalho, aposentadoria, pensão, aluguel, doação de não morador, seguro-desemprego, Bolsa-família, PETI, BPC, outros programas sociais, juros de caderneta de poupança e de aplicação financeira, dividendos, etc.

Escolher a pergunta de acordo com o número de moradores:

L1. Qual a sua renda mensal? (pergunta feita quando houver apenas o respondente no domicílio)

L1. Juntando a renda de todos os moradores do seu domicílio, você saberia me dizer qual a renda familiar total no seu domicílio no último mês?

|_|_|_|_|_|_|_| ,00

0(zero) para sem renda.

Deixe em branco se não sabe ou não quis responder.

Orientação questão L2:

A questão L2 deverá ser apresentada apenas quando houver dificuldade do entrevistado na questão anterior ou quando ela for deixada em branco. A cartela deverá ser apresentada ao entrevistado para que este possa familiarizar-se com os valores e escolher a opção mais apropriada às suas circunstâncias, evitando assim em alguma medida o constrangimento de revelar a renda ao entrevistador.

L2. (SOMENTE se não houver respondido a pergunta anterior) Dentro das faixas de renda que vou apresentar agora, você conseguiria encaixar a (sua renda/renda de sua família) em alguma delas? Qual?

1 - De R\$ 0,00 a R\$ 238,50 (até ¼ de salário mínimo)

2 - De R\$ 238,51 a R\$ 477,00 (de ¼ de salário a ½ salário mínimo)

3 - De R\$ 477,01 a R\$ 954,00 (de meio a um salário mínimo)

4 - De R\$ 954,01 a R\$ 1.908,00 (de um a dois salários mínimos)

5 - De R\$ 1.908,01 a R\$ 2.862,00 (de dois a três salários mínimos)

6 - De R\$ 2.862,01 a R\$ 4.770,00 (de três a cinco salários mínimos)

7 - Mais de R\$ 4.770,00 (mais de cinco salários mínimos)

(Opção não deve ser incluída na cartela)

9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

L3. Quando pensa (na sua renda/ na renda familiar de seu domicílio), você diria que, em relação ao ano passado, ela ...

☐ 1 – Aumentou

☐ 2 – Permaneceu a mesma

☐ 3 – Diminuiu

☐ 9 – Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

Bloco M – Vulnerabilidade e Benefícios

Este bloco pretende compreender as vulnerabilidades das famílias usuárias do CRAS, a partir do conhecimento sobre o pertencimento à grupos histórica e socialmente vulneráveis, e se recebem benefícios em dinheiro por meio da Assistência Social.

Orientação:

O pesquisador deve ler as opções para o entrevistado para que ele se encaixe em uma delas.
A opção “9 - Não sabe/não respondeu”, NÃO deve ser lida.

M1. Você ou algum membro da sua família faz parte de algum povo ou comunidade tradicional? (múltipla escolha)

- ☐ 1 – Povos Indígenas (São aqueles que, tendo continuidade histórica com grupos pré-colombianos, se reconhecem como indígenas. O critério fundamental é o da autodeclaração, independente do fenótipo ou dos sinais exteriores do indivíduo, como vestimentas ou acessórios. Existem cerca de 300 povos indígenas, presentes em todos os Estados do Brasil)
- ☐ 2 – Comunidade Quilombola (São grupos étnico-raciais segundo critérios de auto-atribuição, com trajetória histórica própria, dotados de relações territoriais específicas, com presunção de ancestralidade negra relacionada com a resistência à opressão histórica sofrida. (Decreto nº 4887/2003).
- ☐ 3 – Comunidade Ribeirinha (Ribeirinhos são indivíduos, famílias e comunidades que vivem em regiões de várzea (áreas alagáveis, próximas do rio) e que possuem um modo de organização e reprodução social baseado na constante interação com o rio e determinado pelo regime hidrológico (mudanças no volume das águas) e pelos recursos que ele oferece)
- ☐ 4 – Povos Ciganos (Ser cigano é ser filho de cigano, viver em comunidade e participar de sua cultura. Dessa forma, uma das principais características dos povos ciganos é que a sua condição é dada pela hereditariedade, ou seja, há vínculo de parentesco entre os membros do grupo e eles se organizam, na maior parte das vezes, em torno da família e da comunidade. Em maior ou menor grau quase todos os povos ciganos compartilham o sentimento de não pertencer a um único lugar e dão valor à liberdade de deslocamento. Os ciganos estão presentes em quase todas as regiões do mundo. No entanto, pode-se dizer que são povos e não apenas um povo, já que por razões históricas foram se diferenciando em relação à língua, a hábitos e práticas religiosas e costumes)
- ☐ 5 – Povos de Matriz Africana (Os povos tradicionais de matriz africana se reconhecem como unidades de resistência africana no Brasil. Esses coletivos se caracterizam pela manutenção de um contínuo civilizatório africano no Brasil, constituindo territórios próprios marcados pela vivência comunitária, pelo acolhimento e pela prestação de serviços sociais e são uma importante referência de africanidade na sociedade brasileira)
- ☐ 6 – Outros Povos e Comunidades Tradicionais (quaisquer outros grupos culturalmente diferenciados e que se reconhecem como tais, que possuem formas próprias de organização social, que ocupam e usam territórios e recursos naturais como condição para sua reprodução cultural, social, religiosa, ancestral e econômica, utilizando conhecimentos, inovações e práticas gerados e transmitidos pela tradição. (Decreto Federal Nº6.040 de 7 de fevereiro de 2000)
- ☐ 7 – Não faz parte de nenhum Povo ou Comunidade Tradicional
- ☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

M2. Você ou algum membro da sua família é: (múltipla escolha)

- ☐ 1 - População em situação de rua (morador de rua, “mendigo”)
- ☐ 2 – LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, Intersexo e Queer)
- ☐ 3 – Pessoas com deficiência (Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas)
- ☐ 4 – Adolescente internado em alguma instituição (Estar em alguma dessas medidas socioeducativas: Advertência, Obrigação de Reparar o Dano, Prestação de Serviço à Comunidade, Liberdade Assistida, Semiliberdade, Internação. Esses jovens também são normalmente chamados como “menor infrator”, “de menor” ou “adolescente em conflito com a lei”)
- ☐ 5 – Cumpre ou cumpriu pena no sistema prisional (ex-presidiário, detento)
- ☐ 6 – Nenhuma das opções acima

☐ 9 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

M3. Você ou algum membro da sua família teve dificuldade ou não foi atendido(a) no CRAS por falta de estrutura ou condições do espaço?

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

M4. Você ou algum membro da sua família faz parte do programa Bolsa Família?

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

M5. Você ou algum membro da sua família recebe Benefício de Prestação Continuada - BPC? (LOAS, “Aposentadoria do Lula”)

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

M6. Você ou algum membro da sua família recebe aposentadoria ou pensão por morte? (Pensão do marido/esposa ou pai/mãe falecidos)

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

M7. Você ou algum membro da sua família recebe auxílio doença, salário maternidade ou seguro desemprego?

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

M8. Você ou algum membro da sua família recebe doação ou mesada de não morador do domicílio, pensão alimentícia, previdência privada ou bolsa de estudos?

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

M9. Você ou algum membro da sua família recebe algum benefício de outro programa social de transferência de renda? (Transferência de renda por algum programa social do município ou do estado. O usuário provavelmente irá citar o nome do benefício, ou falar que é da prefeitura ou do estado. Caso não seja nenhum dos outros citados acima, marcar esta opção.)

☐ 0 – Não

☐ 1 – Sim

☐ 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Bloco N – Pareamento e Acompanhamento

N1. Qual o seu CPF (Cadastro de Pessoa Física)?

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|
| | | | | | | | | | | - | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|

|_ não tem (ESPONTÂNEA)

|_| não sabe (ESPONTÂNEA)

Orientação Questão N2:

O que é NIS?

NIS significa Número de Identificação Social. Todo o cidadão com cadastro na previdência social, no Ministério do Trabalho, ou em benefícios sociais possui esse número que pode ser encontrado no **cartão cidadão**, carteira de trabalho (CTPS) ou cartão do bolsa família responsável pela inscrição do vínculo empregatício com a Previdência Social e entre outros benefícios sociais vinculados a Caixa Econômica Federal.

N2. Qual o seu NIS?

[illegible]

|_ não sabe (ESPONTÂNEA)

N3. Você gostaria de deixar o seu telefone e/ou e-mail para participar desta pesquisa no futuro?

1 – Sim

0 – Não

N4. Qual seu telefone?

[illegible]

DDD

Número do telefone

N5. Qual é seu endereço de correio eletrônico (e-mail)?

Fim da entrevista. Muito obrigado(a) pela sua colaboração.

Observações do campo:
