

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DOS CRAS DE BELÉM/PA NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

Belém/PA - 2018



SEVISA
Setor de Vigilância Socioassistencial
FURNAPA

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM**ZENALDO RODRIGUES COUTINHO JUNIOR**

PREFEITO MUNICIPAL DE BELÉM

FUNDAÇÃO PAPA JOÃO XXIII - FUNPAPA**ADRIANA MONTEIRO AZEVEDO**

Presidente da FUNPAPA

MARIA EDUARDA ROCHA NASCIMENTO LOUCHARD

DIRETORA GERAL

SUELY CRISTINA BANDEIRA COUTINHO

DIRETORA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BÁSICA E ESPECIAL

EDENICE DO CARMO GALVÃO

DIRETORA ADMINISTRATIVA

ROSÂNGELA DO SOCORRO SAMPAIO PINHEIRO

DIRETORA FINANCEIRA

ALCEMIR DA COSTA PALHETA JÚNIOR

DIRETOR DO NÚCLEO SETORIAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

REGINA LÚCIA BRITO NÓBREGA

DIRETORA DO NÚCLEO SETORIAL DE PLANEJAMENTO

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:**Setor de Vigilância Socioassistencial – SEVISA/NUSP**

Jocete Santos Carvalho – Analista de Sistema

Maria Célia Guimarães Borges - Assistente Social (Coordenadora)

Milene Miranda Lucas – Economista

Paulo Sérgio Lima da Silva – Antropólogo

APRESENTAÇÃO

A Fundação Papa João XXIII – FUNPAPA, no intuito de aprimorar a oferta de seus serviços e considerando fundamental a participação dos usuários nesse processo, realiza, por meio do Setor de Vigilância Socioassistencial – SEVISA, seu primeiro estudo sobre a qualidade dos serviços públicos prestados pelos 12 CRAS do Município de Belém/PA na perspectiva dos usuários.

Embora o compromisso com a qualidade na oferta dos serviços aos munícipes seja a tônica nos espaços socioassistenciais da FUNPAPA em que, por iniciativa própria, já realizaram junto aos usuários pesquisa de avaliação de qualidade, é a primeira vez que um estudo com esse viés é realizado contemplando todos os CRAS de maneira padronizada o que permite ampliar e parametrizar melhor a análise.

A partir dos resultados que serão apresentados nas próximas páginas que possamos refletir melhor sobre as dificuldades que ainda permeiam a oferta de nossos serviços e reafirmar nosso comprometimento com um atendimento digno a todos os usuários da assistência social.

Adriana Monteiro Azevedo
Presidente da FUNPAPA

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DOS CRAS DE BELEM/PA NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

1. INTRODUÇÃO

A qualidade no atendimento aos cidadãos vem se tornando um imperativo para a Administração Pública, cada vez mais consciente de que é a partir da experiência que os usuários têm com o serviço público que eles julgam a gestão como satisfatória ou não e que, caso haja um descontentamento, dependendo do seu grau e abrangência, isto poderá gerar sérios embates entre Estado e a população.

Em se tratando da prestação de serviços socioassistenciais, o compromisso com a qualidade do serviço é reforçado pela importância desse atendimento para a população mais vulnerável que apresenta inúmeras especificidades e diferentes níveis de complexidade. Tal dimensão é dada pela própria Constituição Federal de 1988, em seu Art. 203, ao definir os objetivos da assistência social, quais sejam:

- I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
- II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;
- III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;
- IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
- V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Mediante as adversas situações que envolvem, mensurar qualidade no âmbito da assistência social ganha contornos mais complexos e bastantes subjetivos, pois cada usuário apresenta uma demanda particular e diferentes expectativas sobre o atendimento que deseja receber. Prova disso é que não são facilmente encontradas pesquisas divulgadas sobre avaliação de qualidade nos espaços socioassistenciais, embora existam algumas iniciativas nesse sentido como em Silva e Lima (2014).

No entanto, em que pese tais dificuldades, esse é um passo que precisa ser dado já que a visão dos usuários sobre os serviços que lhes são oferecidos é de suma importância para que a administração pública possa melhorar a oferta

de seus serviços e visualizar alguns entraves que na rotina normal dos órgãos não são vislumbradas.

Inclusive, ao se fazer um retrospecto da administração pública, observa-se que o Estado mudou a sua forma de gestão de maneira a adequá-la às transformações em curso. Em se tratando de Brasil, Cruz [200-] destaca que foram três os modelos adotados até o presente: o patrimonialista; o burocrático e o gerencial em que, neste último, é possível fazer um paralelo com a administração de empresas, posto que inúmeras práticas já consagradas na gestão privada estão sendo implantadas na administração pública, como a motivação, treinamento, avaliação de desempenho e, principalmente, a satisfação dos clientes. Claro que não se trata de uma simples reprodução na esfera pública daquilo que é praticado pela iniciativa privada, mas sim de uma adaptação porque a administração pública possui as suas próprias especificidades.

Nessa direção, o Setor de Vigilância Socioassistencial (SEVISA) da Fundação Papa João VIII (FUNPAPA), realizou em 2017 o primeiro levantamento sobre a qualidade dos serviços ofertados nos 12 CRAS da FUNPAPA, objetivando conhecer melhor as necessidades dos usuários e melhorar a oferta dos serviços. Sublinha-se que este é um projeto piloto que busca ser uma primeira aproximação para novas pesquisas com este escopo.

2. METODOLOGIA

Por serem os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) a “porta de entrada da Assistência Social”, a primeira pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços na percepção dos usuários foi realizada nos 12 CRAS atualmente existentes no Município de Belém.

Entre os meses de setembro a outubro de 2017, a equipe do SEVISA se deslocou até os CRAS para aplicação do questionário da pesquisa. Foram solicitadas a participação de, em média, 25 usuários por CRAS, sendo uma amostra não-probabilística intencional, ou seja, optou-se por usuários que já possuíam alguma relação com o CRAS, estando inseridos em alguns dos serviços ofertados.

O questionário é composto de duas partes: a primeira busca traçar o perfil dos usuários entrevistados; a segunda, procura avaliar as expectativas e percepções dos usuários, compreendendo 20 perguntas, sendo 18 com escala de satisfação que varia de -2 (muito menos do que eu esperava) e 2 (muito mais

do que eu esperava); a pergunta 19 possui escala numérica de 0 a 10 e a pergunta 20 é aberta e opcional (Vide anexo 1). Ao todo, foram respondidos 216 questionários, uma média de 18 por CRAS.

Quadro 1 – Distribuição das questões conforme as dimensões de qualidade

| Dimensão de Qualidade | Questões | Total de Questões |
|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Tangibilidade | 1; 2; 3; 16 | 04 |
| Confiabilidade | 4; 5 | 02 |
| Resolutividade | 6; 7; 8 | 03 |
| Empatia | 9; 10; 11; 17 | 04 |
| Garantia | 12; 13; 14; 15; 18 | 05 |
| Total | | 18 |

Fonte: SEVISA/FUNPAPA, 2017.

O conceito de tangibilidade adotado refere-se às condições físicas do espaço (infraestrutura, aparência das instalações, etc.); Confiabilidade é compreendida como a habilidade de prestar o serviço com exatidão; Resolutividade é a capacidade de resposta do CRAS às demandas dos usuários; Empatia se refere à identificação gerada entre o usuário e a equipe de atendimento; e Garantia é a segurança em receber o atendimento.

O questionário foi formulado a partir de adaptações de estudos precedentes que utilizaram a técnica SERVQUAL, que consiste em uma escala proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, *apud* PELISSARI *et al*, 2011) composta por perguntas agrupadas nas cinco dimensões citadas (confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e tangibilidade) cujo objetivo é medir a diferença existente entre as expectativas dos usuários e suas percepções em relação a um serviço de qualidade.

Alguns estudos se valem de dois momentos de entrevista: na primeira, são medidas as expectativas dos usuários em relação a um serviço de qualidade; na segunda, é mensurada a percepção deles em relação ao serviço prestado. Calculando-se as diferenças existentes entre o serviço ideal e o real, “obtem-se o valor ou *gap* para cada afirmação do questionário definido como a diferença obtida entre o serviço percebido e o serviço desejado. Quanto maior for o índice positivo, maior é a superioridade do serviço” (GONÇALVES *et al*, 2010 *apud* BRASIL, 2013, p. 32-33).

No caso da entrevista realizada nos CRAS, houve apenas um momento de entrevista, em que as respostas do questionário já faziam a citada diferença entre a percepção e a expectativa dos usuários através das opções “muito

menos do que esperava”, “menos do que esperava”, “como esperava”, “mais do que esperava” e “muito mais do que esperava”. As duas primeiras denotam uma situação negativa em relação à qualidade do serviço e as duas últimas possuem caráter positivo; já a “como esperava” significa que o quesito avaliado está exatamente de acordo com a expectativa do usuário.

Conforme mostrado no quadro 1, apesar de algumas dimensões terem um número maior de questões, isso não confere a elas um maior grau de importância visto que a situação ideal é que todas as dimensões possam contar com avaliação positiva.

Gráfico 1 – Dimensões consideradas na avaliação da Qualidade



Fonte: SEVISA/FUNPAPA, 2017.

O conceito de qualidade utilizado nesta pesquisa é o de Moura (1999) que a define como sendo “[...] a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada” (apud CRUZ, 200-, p. 6).

3. RESULTADOS

3.1 GERAL BELÉM

Nesta seção, serão apresentados os resultados gerais da pesquisa, ou seja, o resultado agregado considerando-se os 12 CRAS.

3.1.1. Perfil dos Entrevistados

Bairro de residência dos entrevistados:

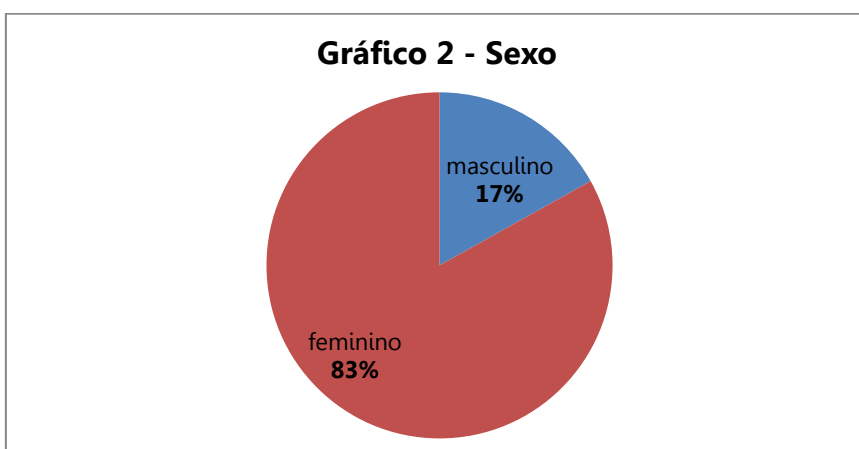
| Bairro/Ilha | Nº de Usuários |
|-------------------|----------------|
| Jurunas | 23 |
| Águas Lindas | 23 |
| Pedreira | 21 |
| Guamá | 18 |
| Cremação | 17 |
| Mosqueiro | 16 |
| Icoaraci | 13 |
| Terra firme | 12 |
| Marco | 11 |
| Cabanagem | 11 |
| Canudos | 08 |
| Outeiro | 07 |
| Sacramenta | 06 |
| Barreiro | 04 |
| Condor | 03 |
| Benguí | 03 |
| Pratinha | 02 |
| Parque Verde | 02 |
| Marambaia | 02 |
| Mangueirão | 02 |
| Telégrafo | 01 |
| Tapanã | 01 |
| São João Marituba | 01 |
| Curió-Utinga | 01 |
| Castanheira | 01 |
| Batista Campos | 01 |
| Não informado | 06 |
| Total | 216 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Em termos de local de moradia, o maior número de usuários entrevistados pertencia aos bairros do Jurunas, Águas Lindas e Pedreira. Em relação à territorialidade de CRAS, as que obtiveram maior número de participantes foram: CRAS Terra Firme (32), Jurunas (28) e Aurá (25). Dos 216 entrevistados, 06 não chegaram a informar seu lugar de moradia. Ao todo, 26 localidades, entre bairros e ilhas, estiveram representadas.

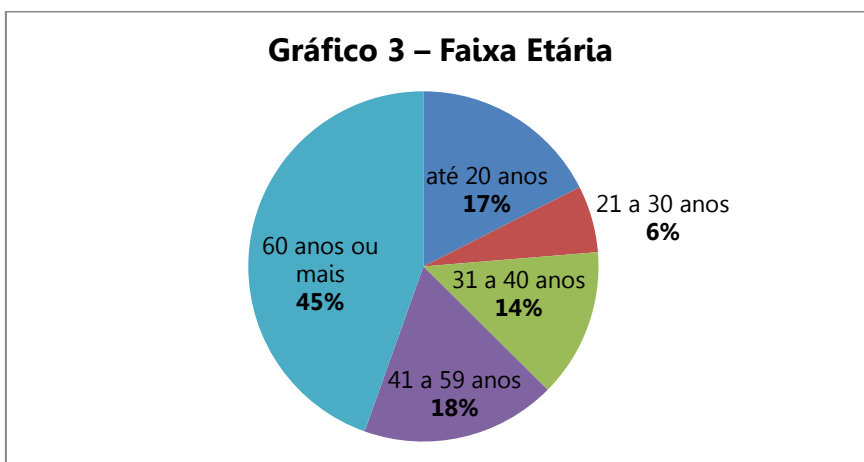
Com relação ao sexo dos participantes, a ampla maioria era do sexo feminino (83%), que é o público que está mais presente nos CRAS, inclusive em cinco CRAS (Barreiro, Pedreira, Mosqueiro, Outeiro e Jurunas), não houve a participação de nenhum usuário do sexo masculino.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

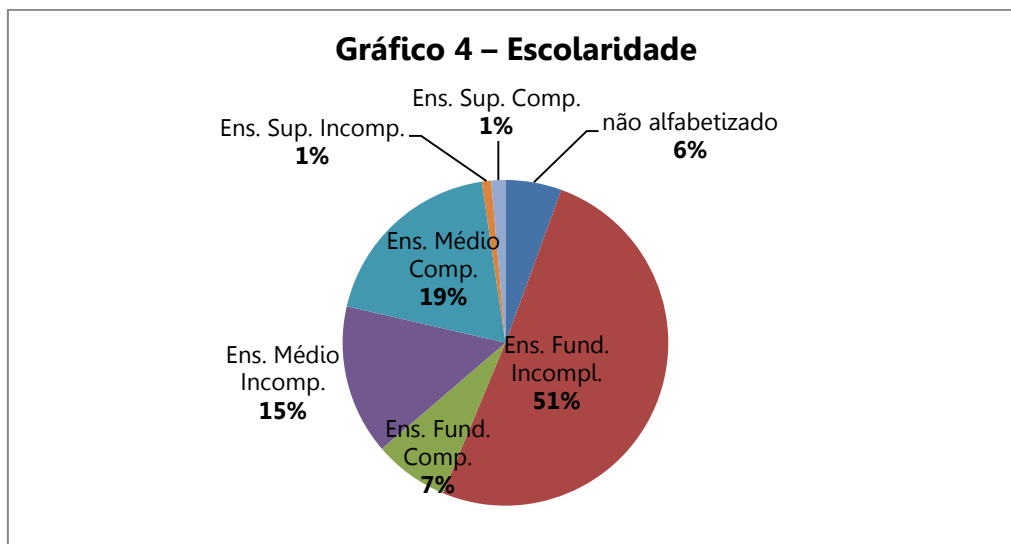
As pessoas idosas (60 anos ou mais) foram o principal público que participaram da pesquisa, totalizando quase metade dos participantes (45%); em seguida vieram os adultos (41 a 59 anos), com 18% e os jovens (até 20 anos), com 17%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

No quesito escolaridade, a maioria dos usuários possuía ensino fundamental incompleto (51%), o que expressa, em alguma medida, a escolaridade das pessoas idosas que participaram em maior número, como mostrado no gráfico anterior. O menor percentual foi para ensino superior (completo e incompleto), que somaram apenas 2% do total.



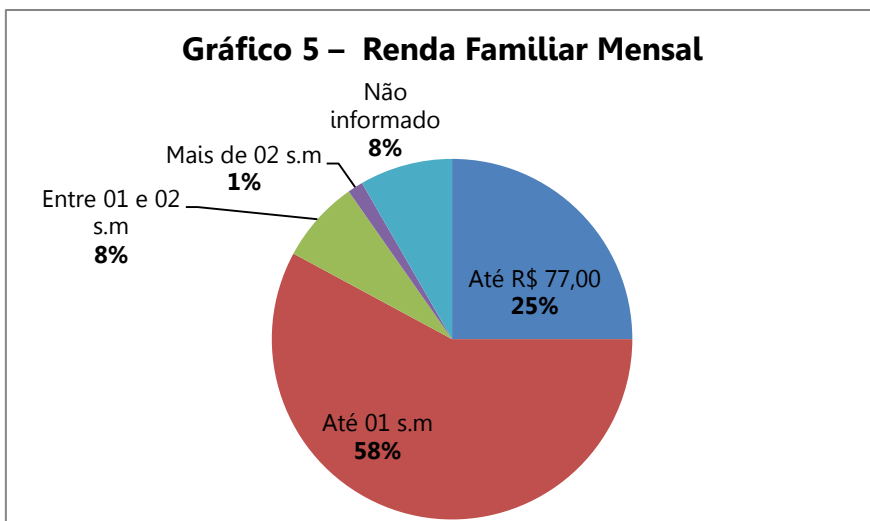
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

No que se refere à renda familiar mensal, 58% dos entrevistados assinalaram possuir até um salário mínimo e 25% até R\$ 77,00¹, observando-se que a maioria que marcou esta opção foi de beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF). Registra-se que 8% dos entrevistados não souberam ou não se sentiram a vontade para declarar suas rendas.

A média de moradores no domicílio dos entrevistados ficou em 3,9 moradores, bem próxima da média estipulada pelo IBGE no Censo Demográfico 2010 que ficou em 3,8 moradores por domicílio para o município de Belém.

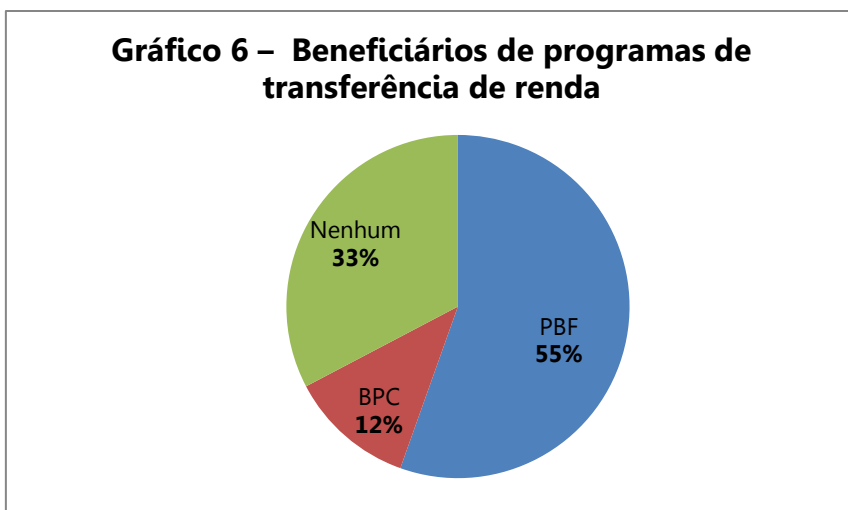
¹ R\$ 77,00 *per capita* passou, a partir de 2014, a definir a situação de extrema pobreza no âmbito do Programa Brasil Sem Miséria (PBSM), que atualmente está em R\$85,00.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Do total de usuários entrevistados, 55% eram de famílias beneficiárias do PBF; 12% de BPC idoso e 33% declarou não receber transferência de renda, conforme o gráfico abaixo.

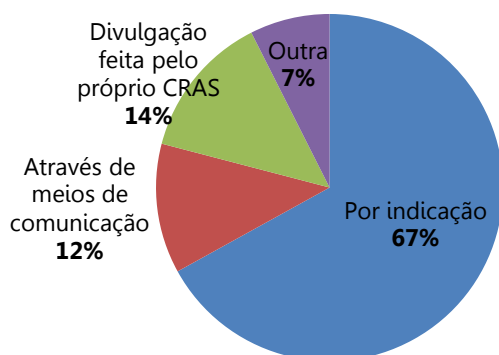


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A grande maioria dos usuários entrevistados chegou ao CRAS por indicação (de amigos, parentes, etc.), com 67%; 14% acessaram o espaço por busca ativa realizada pelo próprio CRAS; 12% tiveram conhecimento através de meios de comunicação e 7% por alguma outra forma (encaminhamento da saúde, abrigo de mulheres, educação; por conta própria, etc.).

Gráfico 7 – Como tomou conhecimento do CRAS

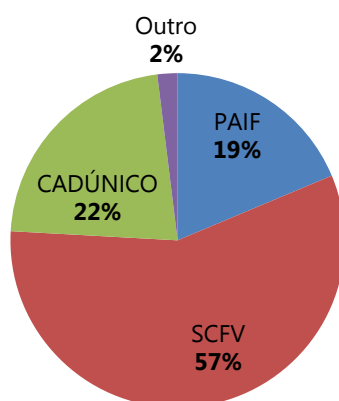


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Referente aos serviços que acessavam no CRAS, o maior número de entrevistados era do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), com 57%, em seguida vieram os que recebiam atendimento do Cadastro Único, com 22%; as famílias participantes do PAIF foram 19%; 2% assinalaram participar de outros serviços. Importante destacar que os usuários foram orientados que poderiam marcar mais de um serviço – caso participassem – de modo que muitas das famílias do PAIF também marcaram receber atendimento no CadÚnico; ou mesmo, SCFV e PAIF, e assim por diante. Mas, independente disso, o que predominou foi o SCFV.

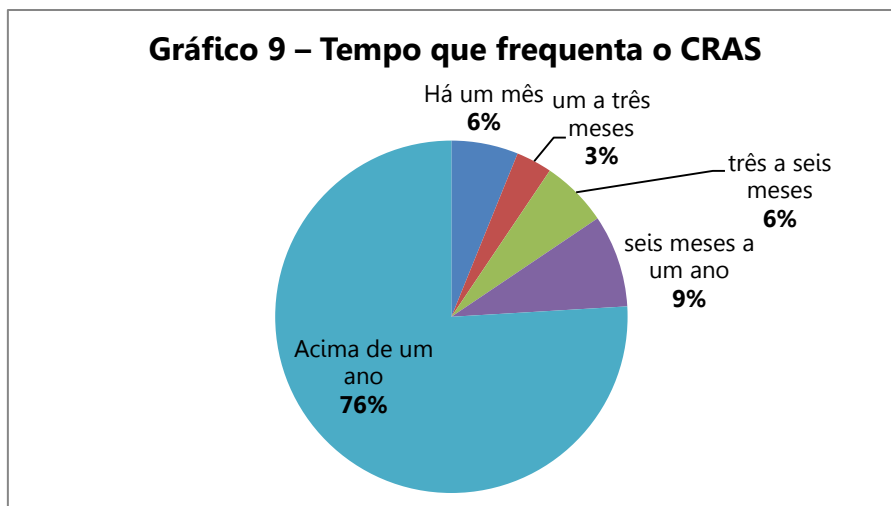
Gráfico 8 – Serviço que acessa no CRAS



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Levando-se em consideração o tempo em que frequentavam o CRAS, 76% dos usuários entrevistados estavam frequentando há mais de um ano, ou seja, já possuíam uma experiência razoável com o serviço.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.1.2. Resultado das Dimensões

Nesta subseção, serão apresentados os resultados das respostas fornecidas pelos usuários para as 18 questões com escala de satisfação, que variava entre “muito mais” e “muito menos do que esperava”. As questões estão apresentadas nos gráficos a seguir, já agregadas de acordo com as dimensões que compõem.

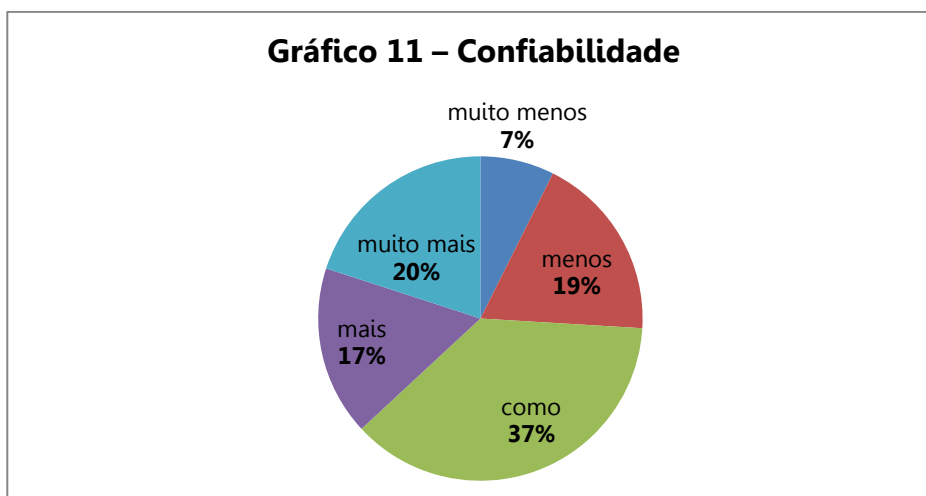
Na dimensão Tangibilidade, que avalia aspectos como a estrutura do CRAS, limpeza e ventilação, 28% das respostas foram em “como esperava”, ou seja, para os usuários que assinalaram essa opção, os quesitos avaliados estavam de acordo com as suas expectativas de qualidade. Entre as avaliações positivas (“mais” e “muito mais”) e negativas (“menos” e “muito menos”), predominaram estas últimas, que somaram 48% das respostas – o dobro das marcações em “mais” e “muito do que esperava”. Tal fato sugere que muitos entrevistados estavam insatisfeitos com os quesitos levantados nesta dimensão.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

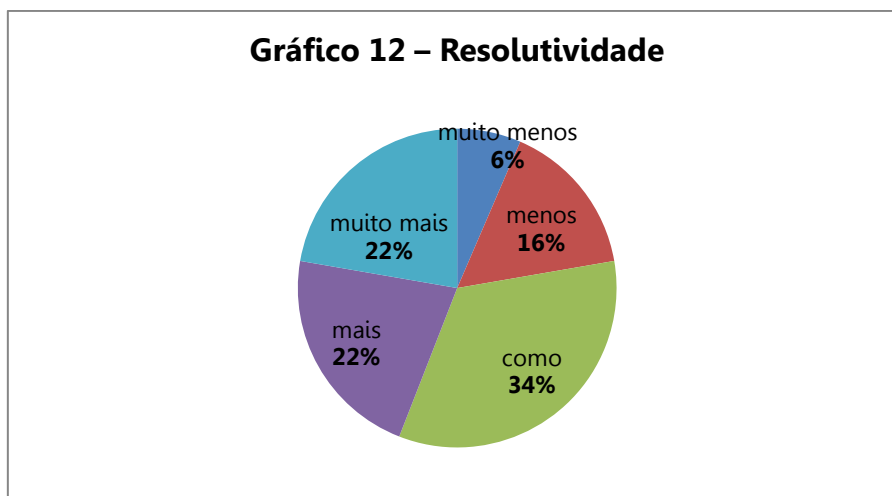
Na dimensão Confiabilidade, a opção “como esperava” apareceu em 37% das respostas, sendo a predominante; entre as avaliações de caráter positivo e as de caráter negativo, as primeiras apresentaram juntas um percentual superior, de 37%, frente 26% das respostas em “menos” e “muito menos do que esperava”. Nesta dimensão, composta por somente duas questões, o quesito referente a “receber informações corretas desde o primeiro contato” foi o que obteve maior número de avaliações positivas por parte dos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

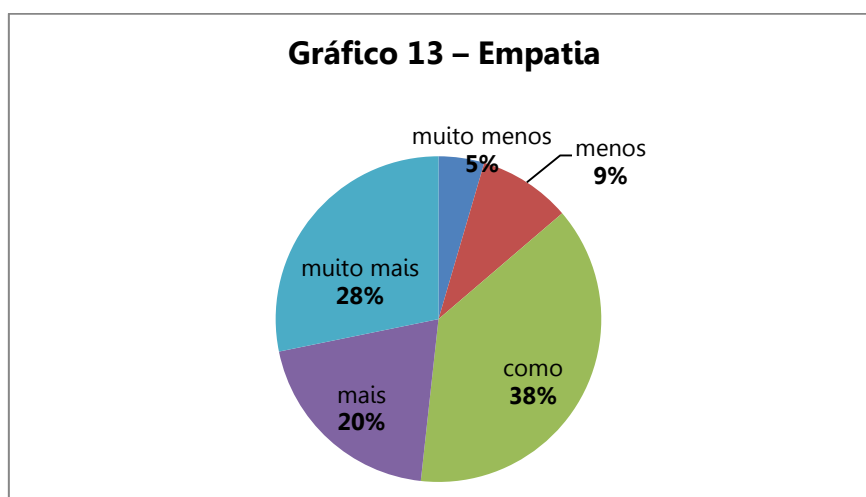
Na dimensão Resolutividade, a distribuição percentual das respostas ficou aproximada ao verificado na dimensão anterior. Novamente, “como esperava” foi a opção mais assinalada, com 37%, e as avaliações positivas superaram as negativas, com 44% e 22%, respectivamente. A questão 7, que diz respeito a “encontrar no CRAS o serviço que procurava”, foi a que apresentou maior número de marcações em “mais” e “muito mais do que esperava”, contribuindo positivamente nesta dimensão.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, houve uma redução acentuada nas avaliações negativas comparativamente às demais dimensões apresentadas, em que somaram apenas 14% das respostas; por outro lado, as opções “mais” e “muito mais do que esperava” ficaram com 48%. Assim, de modo geral, é possível inferir que os usuários se mostraram satisfeitos com os quesitos desta dimensão, como, por exemplo, a cortesia dos servidores, atribuindo valores positivos à qualidade.

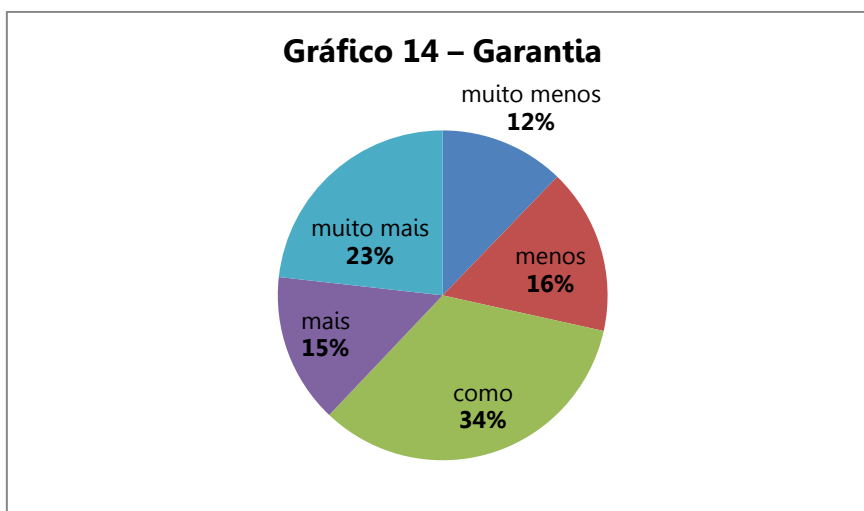


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, as avaliações positivas superaram as negativas, assim como aconteceu na dimensão anterior, porém de maneira menos acentuada. “Mais” e “muito mais” somaram 38% das respostas, enquanto que “menos” e “muito menos do que esperava” apresentaram juntas um percentual de 28%. Sublinha-se que a questão 18, componente dessa dimensão e que faz

referência ao recebimento de senhas para obter algum atendimento no CRAS, não foi respondida por 36% dos usuários, pois estes relataram nunca terem precisado deste expediente para receber atendimento.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na questão 19, os entrevistados atribuíram notas de 0 a 10 à qualidade global do CRAS que frequentavam, ficando em **8,3** a nota média dos CRAS, portanto, positiva para a maioria deles. Na parte descritiva, os usuários puderam expor a imagem que possuíam do CRAS, composta tanto por aspectos bons quanto ruins. Elogiaram, sobretudo, a equipe de recursos humanos dos CRAS, mas reclamaram da estrutura física, da falta de atividades, etc. A seguir serão mencionadas algumas dessas avaliações, que estarão completas na seção 3.2 (Resultados por CRAS).

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

- “Imagem bonita, alegre. Falta manutenção, limpeza da maloca, uma piscina limpa e cuidada; a pista feita, área cuidada”.
- “Eu acho que deveria ter mais manutenção, mais olhares. Mais cuidado com o espaço para ficar mais lindo para nós, usuários”.
- “Eu gostei do CRAS, espero voltar várias vezes; gostei muito deste lugar”.
- “Os educadores são ótimos, bem profissionais, mas o espaço é uma vergonha, só mato, mau cheiro, não dá para fazer muitas atividades, o único lazer que tem é o futebol porque o campinho a gente limpa”.
- “A prefeitura precisa dar mais atenção ao CRAS, pois o prédio precisa de manutenção urgente, assim como a área externa que está completamente deteriorada (malocas,

piscina, estrada de acesso aos CRAS). Quanto ao trabalho e dedicação da equipe de funcionários é excelente, sempre que preciso sou bem atendido”.

- “É feio, não tem uma boa aparência; não tem muitas atividades boas”.
- “O espaço não é tão bonito e tem muita lama e malocas quebradas, mas o atendimento e as pessoas são ótimas e bem acolhedoras. Mas tem que melhorar o espaço”.
- “O CRAS é um lugar onde eu participo de atividades de convivência e me sinto extremamente à vontade”.
- “Gosto muito, me sinto muito bem quando estou aqui no CRAS. Aqui me sinto feliz”.
- “Falta melhorar serviços de banheiro e lazer”.
- “Nós fomos bastante comunicativos nos atendimentos. Tem que melhorar mais um pouco”.
- “Tem poucos funcionários para fazer o atendimento. O espaço não é adequado pois tem idosos, gestantes, mães com crianças de colo que tem que subir a escada”.
- “É bom o CRAS, eu tive saúde quando vim para o CRAS”.
- “Somos bem atendidos pelos funcionários, pelos serviços que são oferecidos, mas os espaços são inadequados para o atendimento; existem poucos funcionários; não tem ventilador nas salas. O local onde são atendidos não tem privacidade; os banheiros não são limpos; a piscina não funciona”.
- “É legal, mas o que falta são os ventiladores e ar condicionado e a segurança”.
- “Gosto do atendimento aos meus netos, atenção muito boa; tratam bem a gente; gostei muito do atendimento dele. Tratam muito bem a gente”.
- “Bem. Eu tenho uma imagem de muito atencioso, pelas atividades, as festas, a brinquedoteca e os funcionários em geral. O CRAS é excelente. Eu estou há muito tempo, estou satisfeita”.
- “Para mim o CRAS em algumas partes são boas e em outras ruim; nossa sala é muito quente e bate muito sol. A parte boa é que aqui fortalecemos os vínculos de convivência e também tem várias pessoas muito boas”.
- “Eu acho o atendimento muito bom, principalmente quando frequento as reuniões; são pontuais com o horário”.

- “Gostaria de um professor de dança, uma fisioterapeuta, um professor de hidroginástica e um professor de alongamento”.
- “O CRAS para mim foi uma porta aberta para eu aprender o que eu ainda não sei como cursos e mais aprendizados”.
- “O órgão público que funciona, apesar das dificuldades financeiras que estamos enfrentando, vejo o esforço de cada funcionário para o atendimento ser feito da melhor forma possível”.
- “Por favor, falta a manutenção do prédio e da área em que participamos”.
- “Companheirismo, carinho, amor para cada um de nós, em nossos trabalhos estudantis, em todos os momentos nossos aqui no CRAS é família”.
- “O CRAS para mim é muito bom. Acho que ele precisa ser mais cuidado na estrutura, pois todos nós merecemos. Espero em Deus e em Nossa Senhora que vamos alcançar”.
- “Está faltando pintura; goteira; falta parte jardinagem; está faltando merenda”.
- “Eu gosto muito e mesmo que eu esteja na minha, a minha professora é muito atenciosa com as alunas dela; não tenho nada contra ela”.
- “Minha mãe frequenta o serviço de socialização, estamos aqui há quase um ano. Qual é a dificuldade ou grande dificuldade está na estrutura física em todos os aspectos e de materiais necessários para as atividades serem desenvolvidas nas oficinas. CRAS, na minha opinião, não é só colocar pessoas para frequentar o espaço e sim fazer isso dando condições total de qualidade de permanência e convivência, melhorando a saúde das pessoas que passam por aqui”.
- “A imagem do CRAS está horrível; nós temos que fazer coletas para fazer as atividades, para não ficarmos parados no artesanato”.
- “O CRAS é bom por nos ajudar nos problemas e tem boas oficinas como futsal, yoga e violão; traz para as pessoas cursos muito legais”.
- “O CRAS é bom; eu gosto de vir por causa do futsal e às vezes abrem portas de cursos bons”.
- “Eu gosto, mas falta melhorar o atendimento, falta lanche, água, tem dia que tem pão, mas não tem suco e outras coisas mais”.
- “O CRAS precisa melhorar; faltam muitas coisas para acontecer. Precisa tirar os pombos

porque eles causam doenças, mas o CRAS é muito bom nos bairros”.

- “O CRAS é bom, me acolheu quando eu mais precisei; estou aprendendo com as oficinas que estão oferecendo; me disseram que o velho não aprende nada, mas eu estou aprendendo”.
- “Eu gosto do funcionamento, mas está faltando muita coisa: água, ventilador, merenda. A gente faz atividade no quente”.
- “O CRAS ele tem as maneiras de atendimento que eu esperava onde eu nunca vi em qualquer lugar. O CRAS é um lugar muito bom para todas as pessoas”.
- “O CRAS tem um objetivo de acolher os jovens. Os jovens que estão no programa da Bolsa Família. CRAS que ajuda as pessoas a se cadastrar no Bolsa Família”.
- “O CRAS tem uma imagem de acolhedor. Através do CRAS que conseguimos nos cadastrar no Programa Bolsa Família”.
- “Um espaço organizado, onde preza o adolescente, apresentando-o a cultura, diversos conhecimentos. Sinto-me bem quando estou aqui”.
- “Um lugar acolhedor, ajudado de boas condições para oferecer as pessoas”.
- “Sempre que precisei do CRAS fui atendida e com as minhas dificuldades resolvidas”.
- “Eu acho o CRAS muito bom pois atende as minhas necessidades”.
- “Gosto do atendimento dos funcionários que são atenciosos, das palestras de tudo enfim que o CRAS oferece”.
- “Eu acho bom, eles atendem muito bem, desde a cozinheira até a coordenadora”.
- “Todos os serviços no CRAS, os funcionários recebem com humor e respeito, inclusive os professores nos cursos e na física. Agradeço por tudo”.
- “Deve melhorar em todas as atividades; é maravilhoso, só queremos que melhore as atividades, e beleza”.
- “Sim é muito bom, os funcionários são ótimos; somos bem atendidos”.
- “Ótimo graças a Deus. Muito obrigado por tudo e por todos”.
- “Gosto muito; os funcionários são atenciosos; não consegui me matricular na atividade do SCFV que gostaria (artesanato)”.
- “Me sinto bem, mas queria uma quadra com cobertura para fazer as atividades”.

- “Quando entro no CRAS, me sinto muito feliz. Cheia de energia. Obrigada CRAS Mosqueiro”.
- “Poderia ser bem melhor, pois precisamos de espaço para as crianças. Exemplo: quadra fechada, espaço de lazer bem ampliado, como basquete, vôlei, futebol, etc.. O CRAS agradece”.
- “Poderia melhorar mais pois tinha que ser mais ventilado e ter mais atividades”.
- “Gosto muito do CRAS porque é uma coisa que ajuda muito meu filho, como meu filho saiu da rua, dá mais atenção para mim”.
- “Tem um bom atendimento, compreensível, repassamos nossos problemas tem vezes que eles resolvem e ajuda a gente a ter confiança e amorosidade”.
- “Um lugar bom, com um ambiente agradável de se estar”.
- “O CRAS poderia ser melhor se tivesse mais servidores, funcionaria bem melhor. Por isso ainda deixa a desejar muito”.
- “O serviço do CRAS não tem muita qualidade pelo local, mas sim pelos servidores são bons, mas faltam mais servidores”.
- “Gosto do CRAS como se fosse minha segunda família, obrigado por vocês existirem”.
- “Acho tudo bom, principalmente a reunião por mês”.
- “O atendimento pessoal é bom, mas como o espaço é grande deveria ter mais esportes, mais serviços à população”.
- “Eu acho o atendimento muito bom, as pessoas educadas e atenciosas”.
- “O CRAS é muito importante, nós ficamos sempre atualizados do que está acontecendo, ou que vai acontecer, e nos beneficia a várias condições, só acho que deveria ter mais chances para o povo humilde que deseja crescer na vida, pois as pessoas merecem isso”.
- “O CRAS é aconchegante”.
- “De uma forma organizada com profissionais qualificados”.
- “Muito bom. Mas como todo órgão, deveria ter melhorias (recepção, pintar o local de espera), as melhorias são os locais. Os funcionários são capacitados”.
- “O CRAS é muito bom, ajuda muito na nossa educação e nos ensina muitas coisas; só às vezes que o lanche não é muito bom, queria que melhorasse e às vezes não tem

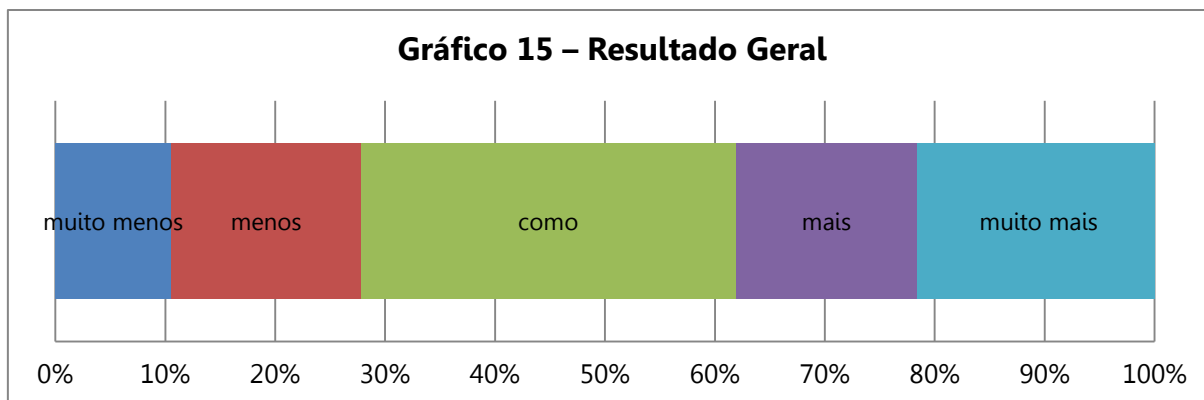
aula pra gente e eles não nos avisam e quando a gente chega aqui temos que voltar; queríamos que tivesse WI-FI para fazer umas atividades”.

- “O programa dos idosos é muito bom. Precisa melhorar na estrutura da casa, está caindo. Falta de quem faz o lanche. Não tem copo para beber água. Melhorar o banheiro”.
- “Os professores não têm material necessário para poder nos ensinar”.
- “É bom, a gente se sente à vontade, bem atendida. A atividade que fazemos é boa, a professora é atenciosa”.
- “Precisa melhorar muitas coisas tipo ter água gelada, pintar, limpar as folhas, ter um lanche, não é ventilado, tem que melhorar muitas coisas”.
- “Sem espaço físico, falta de banheiro, bebedouro, ventilação inadequada, sujeira e falta de material para as atividades das idosas e sem atividades para a juventude. Mas os funcionários têm boa vontade e nos ajudam em qualquer situação”.

3.1.3. Avaliação geral

No cômputo geral das respostas assinaladas pelos usuários entrevistados nos CRAS, obtém-se a escala de avaliação de qualidade expressa no gráfico a seguir. Nele é possível ver que a escala de avaliação tendenciou de “como esperava” para “mais” e “muito mais do que esperava”, ou seja, de modo geral os usuários demonstraram possuir uma percepção positiva sobre a qualidade do CRAS. Considerando todas as repostas fornecidas, “como esperava” apareceu em 34% delas; “mais” e “muito mais” somaram 38% e “menos” e “muito menos do que esperava” ficaram com 28%.

Os quesitos que mais pesaram para a avaliação negativa dos usuários foram: “Espaços físicos do CRAS (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento, etc.) são limpos e organizados”, “Os espaços do CRAS são ventilados e arejados”, ambos na dimensão Tangibilidade; e “A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários”, na dimensão Garantia. Já os quesitos que mais contribuíram com avaliação positiva foram: “Os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortes) com os usuários”, “O usuário se sente à vontade com a equipe do CRAS”, os dois na dimensão Empatia; e “Os funcionários do CRAS têm conhecimento suficiente para prestar atendimento e responder às minhas dúvidas”, na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2 RESULTADOS POR CRAS

3.2.1. CRAS AURÁ

Data do encontro: 21/09/2017

Total de usuários participantes: 25

Perfil dos Entrevistados

| | |
|--|-------------------------------|
| Bairro | 96% Águas Lindas |
| | 4% Castanheira |
| Sexo | 72% Feminino |
| | 28% Masculino |
| Faixa etária | 34% de 31 a 40 anos |
| | 29% Até 20 anos |
| | 25% 60 anos ou mais |
| | 8% de 41 a 59 anos |
| | 4% de 21 a 30 anos |
| Escolaridade | 40% Ensino fund. incompleto |
| | 24% Ensino médio completo |
| | 20% Ensino médio incompleto |
| | 8% Não alfabetizado |
| | 4% Ensino fund. completo |
| | 4% Ensino superior incompleto |
| Renda familiar mensal | 88% Até 1 s.m |
| | 12% Até R\$77,00 |
| Média de pessoas residentes na casa | 4,6 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| É beneficiário do: | 68% PBF |
| | 28% não recebe benefício |
| | 4% BPC |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 72% Por indicação |
| | 20% Divulgação do próprio CRAS |
| | 4% Através dos meios de comunicação |
| | 4% outro |
| Serviço que acessa no CRAS | 54% SCFV |
| | 17% CadÚnico |
| | 9% PAIF |
| | 8% Outro |
| | 4% PAIF e SCFV |
| | 4% PAIF, SCFV e CadÚnico |
| | 4% SCFV e CadÚnico |
| Tempo que frequenta o CRAS | 80% mais de um ano |
| | 8% Até um mês |
| | 8% de um mês a três meses |
| | 4% de 6 meses a um ano |

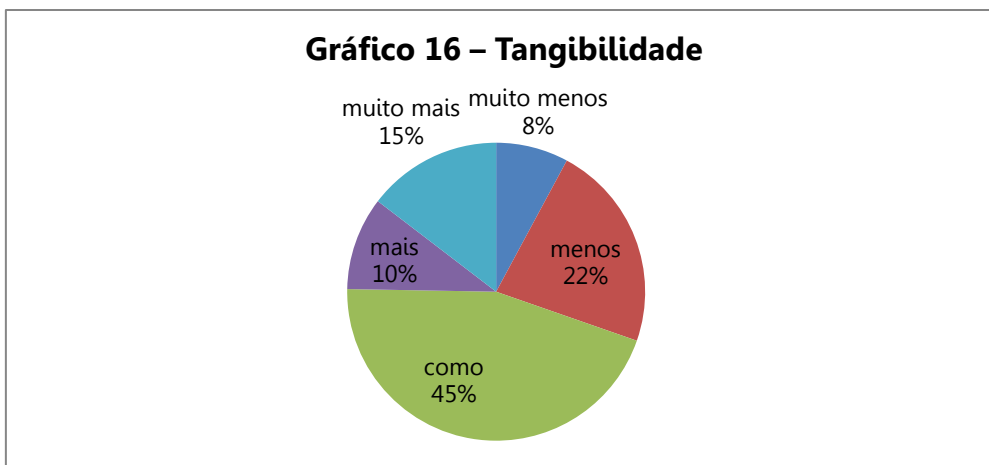
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Aurá foi de moradores de Águas Lindas, do sexo feminino, adultos (31 a 40 anos), com ensino fundamental incompleto, com renda familiar mensal de até um salário mínimo, com uma média de 4,6 moradores na casa, de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), que chegaram ao CRAS por indicação (de familiares, amigos, etc.), participantes do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) há mais de um ano.

Resultados das dimensões

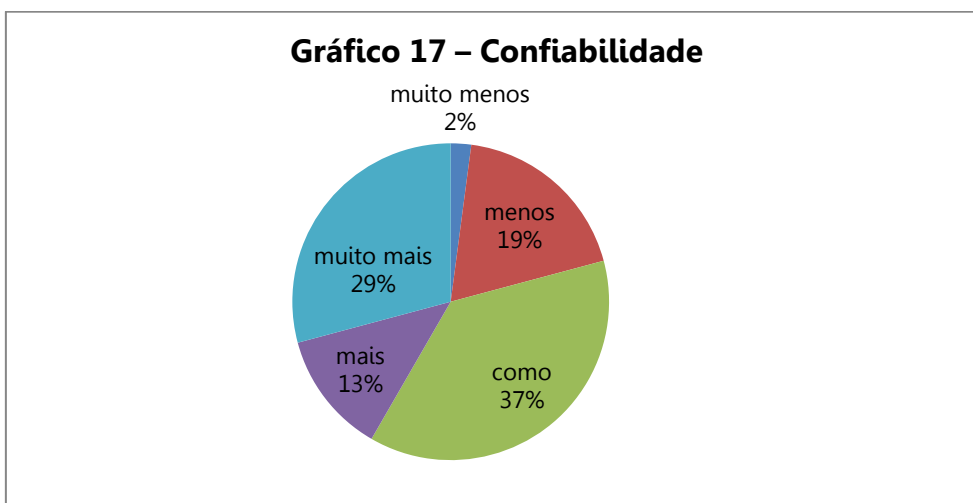
Na dimensão Tangibilidade, 45% das respostas dos usuários foi em “como esperava”, ou seja, os quesitos levantados nesta dimensão estavam de acordo com a percepção de qualidade dos usuários. Os percentuais de avaliações positivas e negativas ficaram aproximados, com 25% e 30%, respectivamente.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

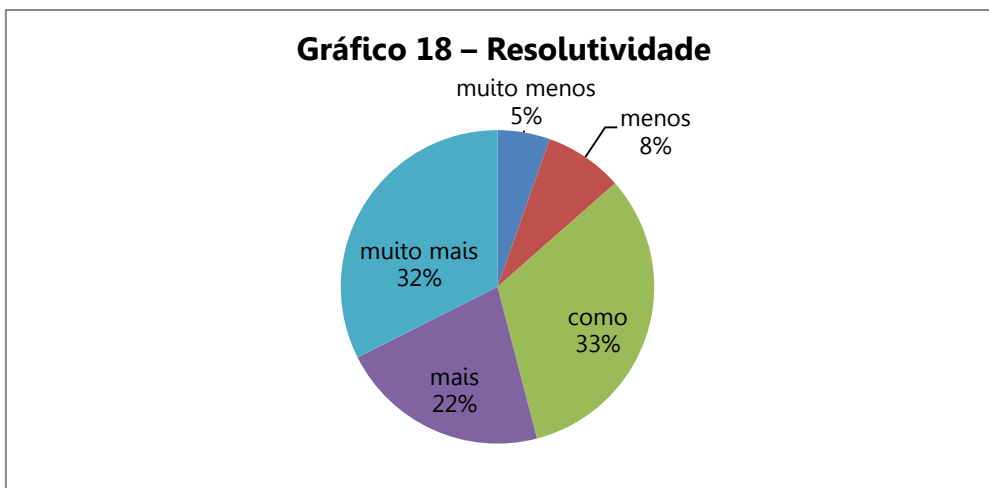
Na dimensão Confiabilidade, de um modo geral, os usuários fizeram uma avaliação positiva dos aspectos avaliados nela, em que as respostas em “mais” e “muito mais do que esperava” ficaram com 42% em que a sentença referente a “receber informações corretas desde o primeiro contato” foi a que recebeu maior número de avaliações positivas. Quando vistas separadamente, foi a opção “como esperava” que concentrou o maior número de respostas, com 37%; “menos” e “muito menos do que esperava” somaram 21%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Resolutividade, predominaram as respostas com avaliação positiva, em que “muito mais” ficou com 32% e “mais do que esperava” ficou com 22%; “como esperava” apareceu em 33% das respostas e “menos” e “muito menos” registraram percentuais bem inferiores, 8% e 5%, respectivamente.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

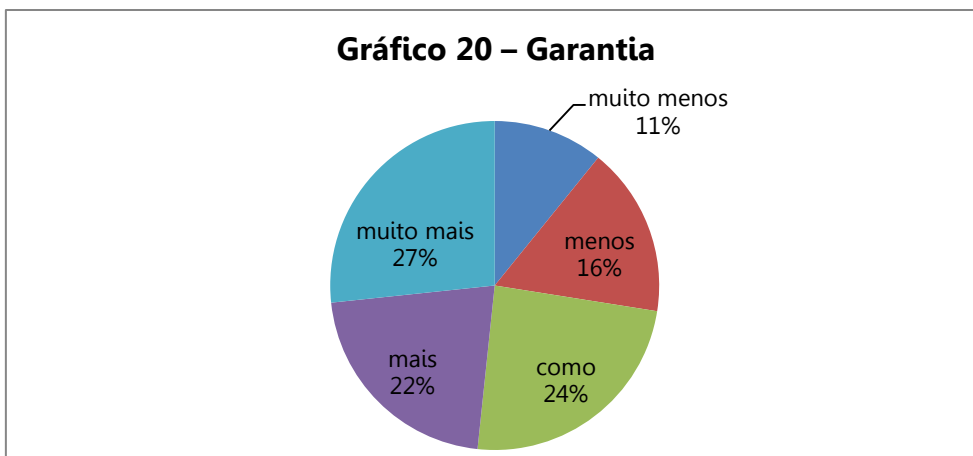
Na dimensão Empatia, a exemplo da dimensão anterior, predominaram as respostas de caráter positivo, indicando que os quesitos avaliados superavam a expectativa de qualidade dos usuários; as opções “mais” e “muito mais do que esperava” somaram 52% das respostas; “como esperava” ficou com 38%; já as respostas negativa (menos e muito menos) ficaram com 10%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, houve certa proximidade nas respostas quando comparada às demais dimensões; ainda assim, as opções positivas foi a que ficaram com maiores percentuais. “Muito mais do que esperava” ficou com 27% e “mais do que esperava” registrou 22%; “menos” e “muito menos do que esperava” representaram juntas 27% das respostas.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Aurá pelos seus usuários foi **8,9**, pouco acima da média geral dos CRAS que ficou em 8,3. Na questão subjetiva do questionário, os usuários expressaram a imagem que possuem do CRAS. Muitos dos entrevistados externaram a insatisfação com a estrutura física do espaço, falta de limpeza, de atividades, etc., mas também aproveitaram para elogiar a equipe de trabalho do CRAS e o serviço que lá recebem, como se vê no quadro a seguir.

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

- “Imagem bonita, alegre. Falta manutenção, limpeza da maloca, uma piscina limpa e cuidada; a pista feita, área cuidada”.
- “Imagem bonita, arejada, espaçosa e alegre. Falta limpeza, conservação das malocas, dos espaços da passarela da piscina”.
- “Eu acho bom. Falta lazer, ginástica. A piscina está uma imundice. Nós ficamos muito parados, não fazemos uma física”.
- “Cheguei aqui passando muitas necessidades e Andréia, Michelle e, posteriormente, Izabel me acolheram, socorreram e sempre que preciso tenho toda atenção e carinho do pessoal do CRAS. Esse povo do CRAS não deixou eu e meus filhos passarmos fome”.
- “O CRAS Aurá é um espaço bom, com muito verde, com bom atendimento dos funcionários, porém faz algum tempo que não temos uma manutenção no espaço nossas ocas precisam de manutenção, a piscina que seria um local muito importante para nossas atividades”.
- “Eu me sinto muito bem ao frequentar o CRAS. Seria melhor se tivéssemos oficinas e

mais atividades, essa é a minha opinião; e melhoramento do local”.

- “O CRAS já foi melhor e atualmente nos sentimos abandonados. Tudo era limpo; tinha casa de maloca para estudar”.
- “Eu acho que deveria ter mais manutenção, mais olhares. Mais cuidado com o espaço para ficar mais lindo para nós, usuários”.
- “Eu gostei do CRAS, espero voltar várias vezes; gostei muito deste lugar”.
- “Um pouco bom, mas os espaços são mínimos; o banheiro é sujo, o campinho é só lama, só folhas. A piscina é toda suja a água, é só mato; precisa de mais materiais para gente fazer as nossas atividades”.
- “Os educadores são ótimos, bem profissionais, mas o espaço é uma vergonha, só mato, mau cheiro, não dá para fazer muitas atividades, o único lazer que tem é o futebol porque o campinho a gente limpa”.
- “A prefeitura precisa dar mais atenção ao CRAS, pois o prédio precisa de manutenção urgente, assim como a área externa que está completamente deteriorada (malocas, piscina, estrada de acesso aos CRAS). Quanto ao trabalho e dedicação da equipe de funcionários é excelente, sempre que preciso sou bem atendido”.
- “Mais ou menos. Falta limpar a piscina e manutenção completa”.
- “Legal”.
- “O CRAS Aurá é um excelente espaço com funcionários capacitados, educados; só o banheiro de trás que é escuro, precisa melhorar, ou aumentar mais um funcionário para serviços gerais, enfim, fora isso a imagem do CRAS é excelente”.
- “O espaço deveria ter mais atenção, como piscina, campo, caminhadas, entre outras, com que não deixe o usuário nostálgico; mais ação, mais disposição, assim atrairia mais gente”.
- “É feio, não tem uma boa aparência; não tem muitas atividades boas”.
- “Ótima”.
- “O espaço não é tão bonito e tem muita lama e malocas quebradas, mas o atendimento e as pessoas são ótimas e bem acolhedoras. Mas tem que melhorar o espaço”.
- “A caminhada que poderia ter, eu acho legal; o lazer, o atendimento é muito bom; as

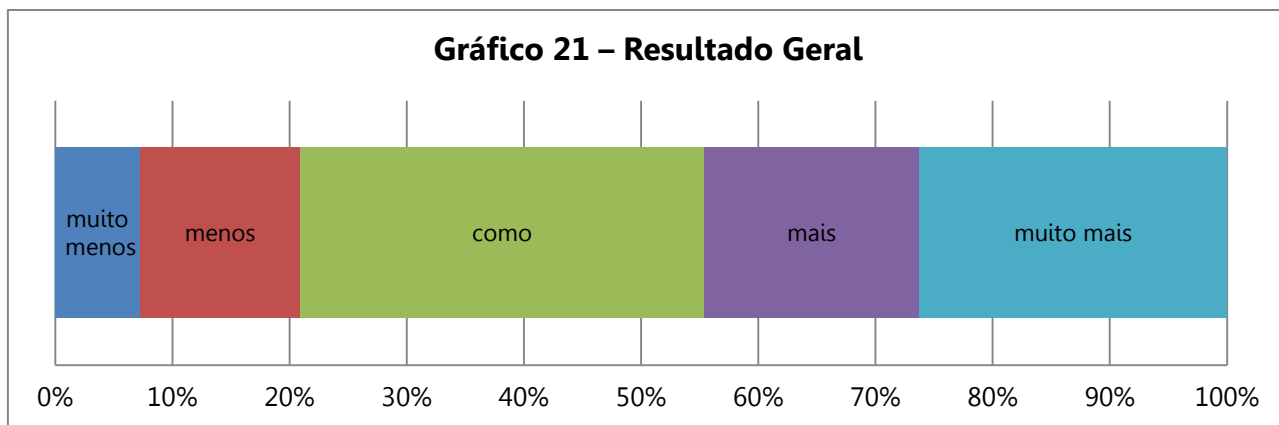
atividades e oficinas são ótimas, mas a piscina poderia estar limpa para utilização das pessoas”.

- “As atividades com idosos precisa aqui no CRAS uma piscina para fazer natação, um professor para fazer caminhadas pois aqui não tem, estamos precisando muito”.
- “O CRAS tem um espaço amplo como eu imaginava, muito bom, gosto do atendimento”.
- “O CRAS é um lugar onde eu participo de atividades de convivência e me sinto extremamente à vontade”.

Avaliação geral

Na avaliação geral, agregando-se todas as respostas dos usuários, observa-se que a escala de avaliação de qualidade do CRAS ficou mais concentrada na margem positiva, ou seja, a maioria das respostas ficou na faixa “mais” e “muito mais do que esperava”, que juntas representaram 44% das respostas; isso indica que, no geral, os usuários entrevistados possuíam uma percepção satisfatória sobre os quesitos analisados na pesquisa, estando boa parte acima da expectativa de qualidade deles, o que é bom. A marcação em “como esperava” apareceu em 35% das respostas, o maior percentual quando as opções são vistas separadamente. “Menos” e “muito menos do que esperava” somaram 21%.

Dentre as questões verificadas na pesquisa, as que mais pesaram negativamente foram: “Os espaços do CRAS são ventilados e arejados”, na dimensão Tangibilidade, e “A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários”, na dimensão Garantia. Por outro lado, as questões que obtiveram as melhores avaliações foram: “Encontrei no CRAS o serviço que procurava”, na dimensão Resolutividade; “O usuário se sente à vontade com a equipe do CRAS”, na dimensão Empatia, e “Os funcionários do CRAS têm conhecimento suficiente para prestar atendimento e responder às minhas dúvidas”, na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.2. CRAS BARREIRO

Data do encontro: 19/09/2017

Total de usuários participantes: 12

Perfil dos Entrevistados

| | |
|--|--------------------------------|
| Bairro | 55% Sacramento |
| | 36% Barreiro |
| | 9% Telégrafo |
| Sexo | 100% feminino |
| Faixa etária | 50% 60 anos ou mais |
| | 25% de 31 a 40 anos |
| | 17% de 21 a 30 anos |
| | 8% de 41 a 59 anos |
| Escolaridade | 50% Ensino Fund. incompleto |
| | 17% Ensino médio incompleto |
| | 17% Ensino médio completo |
| | 8% Ensino Fund. completo |
| Renda familiar mensal | 75% até um s.m |
| | 25% até R\$77,00 |
| Média de pessoas residentes na casa | 3,4 |
| É beneficiário do: | 58% PBF |
| | 25% BPC |
| | 17% não recebe benefício |
| Como tomou conhecimento do | 59% Por indicação |
| | 33% Divulgação do próprio CRAS |

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| CRAS | 8% Através dos meios de comunicação |
| Serviço que acessa no CRAS | 42% CadÚnico |
| | 33% SCFV |
| | 25% PAIF |
| Tempo que frequenta o CRAS | 83% mais de um ano |
| | 9% Há um mês |
| | 8% de 6 meses a um ano |

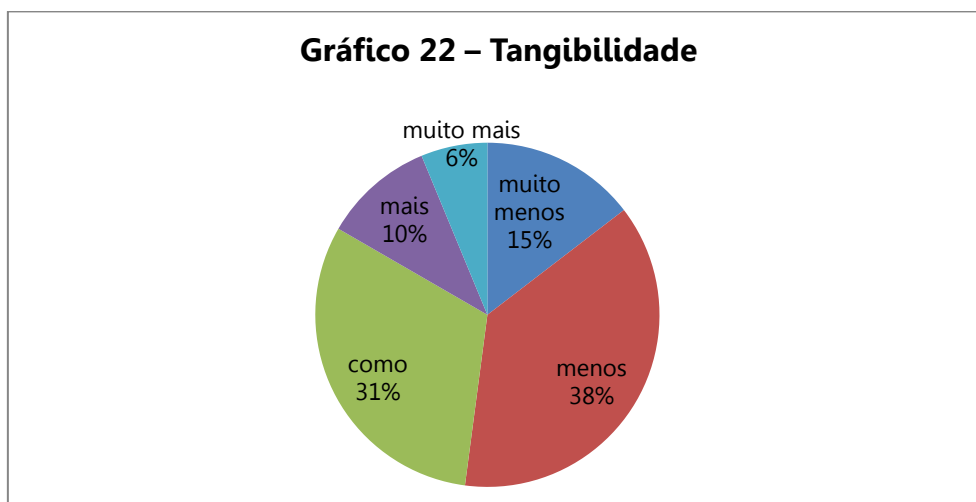
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Barreiro é de moradores do bairro da Sacramenta, do sexo feminino, pessoas idosas, com renda familiar de até um salário mínimo, com uma média de 3,4 moradores na casa, beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), que chegaram ao CRAS por indicação (de parentes, amigos, etc.). O serviço principal que acessam é o CadÚnico, sendo frequentadores do CRAS há mais de um ano.

Resultados das dimensões

Na Dimensão Tangibilidade, as respostas ficaram concentradas em “menos do que esperava” (38%) e “como esperava” (31%), em que a questão referente às condições básicas de atendimento do CRAS (banheiros, água para beber) foi uma das que mais pesou negativamente. O número de usuários que julgaram os itens referentes a essa dimensão como adequados foi reduzido de modo que as respostas “mais” e “muito mais do que esperava” que esperava somaram apenas 16%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Confiabilidade, cujos quesitos analisados foram “receber atendimento em um tempo aceitável” e “receber informações corretas desde o

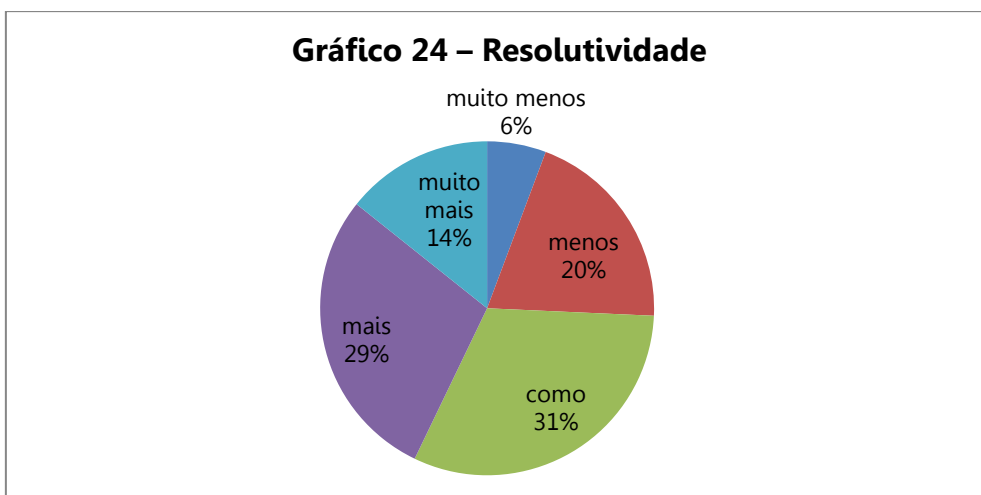
primeiro contato com o CRAS”, 45% das respostas foram em “menos” e “muito menos do que esperava”, ou seja, os usuários, de modo geral, se mostraram descontentes com os referidos quesitos, muito embora tenha havido também um percentual considerável dos que assinalaram “mais” e “muito mais do que esperava”, com 13% e 17%, respectivamente.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Resolutividade, 31% das respostas assinaladas foram em “como esperava”, estando o restante concentrado na faixa positiva de avaliação, ou seja, em “mais” e “muito mais do que esperava”, os quais somaram 43%; o percentual de respostas de expressou a insatisfação dos usuários em relação aos aspectos considerados nesta dimensão foi bem inferior, registrando 26% somente.

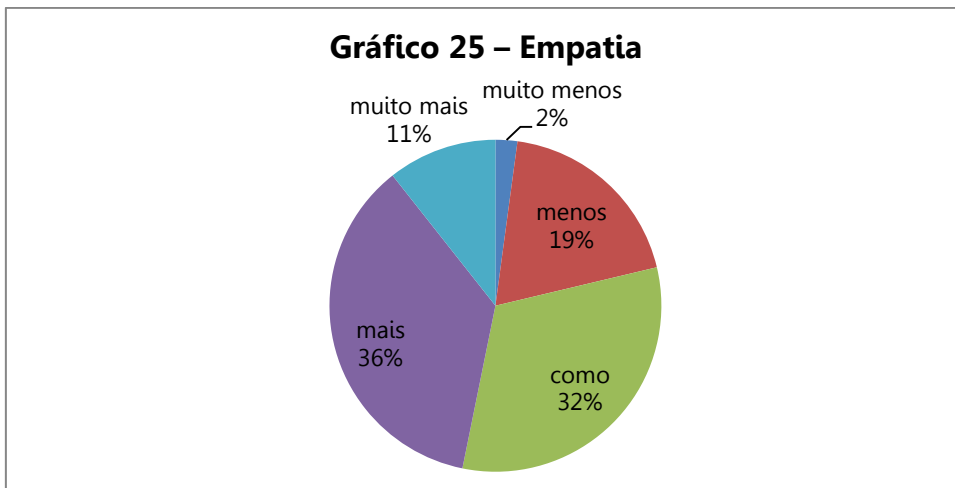


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, os usuários entrevistados, de um modo geral, mostraram-se satisfeitos com os quesitos averiguados, em que 36% das

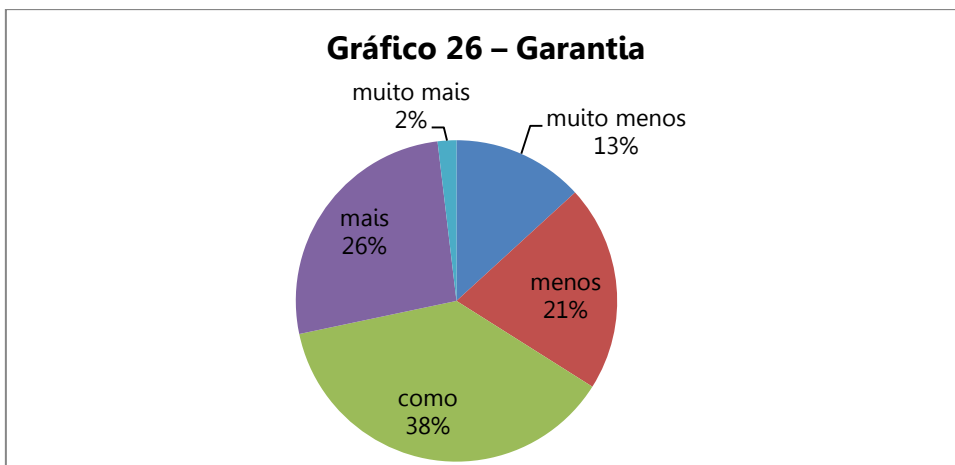
respostas foi em “mais do que esperava”, em que a atenção dispensada pelos servidores do CRAS aos usuários foi o quesito melhor avaliado. O percentual de respostas negativas se deveu, sobretudo, ao horário de funcionamento do CRAS que alguns entrevistados julgaram inadequado.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, 38% os usuários expressaram que as questões observadas nesta dimensão correspondiam àquilo que eles julgavam adequado como, por exemplo, a facilidade para chegar ao CRAS; o segundo maior percentual foi para “mais do que esperava”, com 26%, seguido por “menos do que esperava”, com 21%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Barreiro pelos seus usuários foi **7,6**, abaixo da nota média atribuída aos CRAS de 8,3. Entre as observações que os usuários fizeram sobre a imagem que têm do CRAS, elencaram alguns dos problemas que verificam no espaço assim como teceram elogios para o atendimento que recebem no CRAS, como se vê a seguir:

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

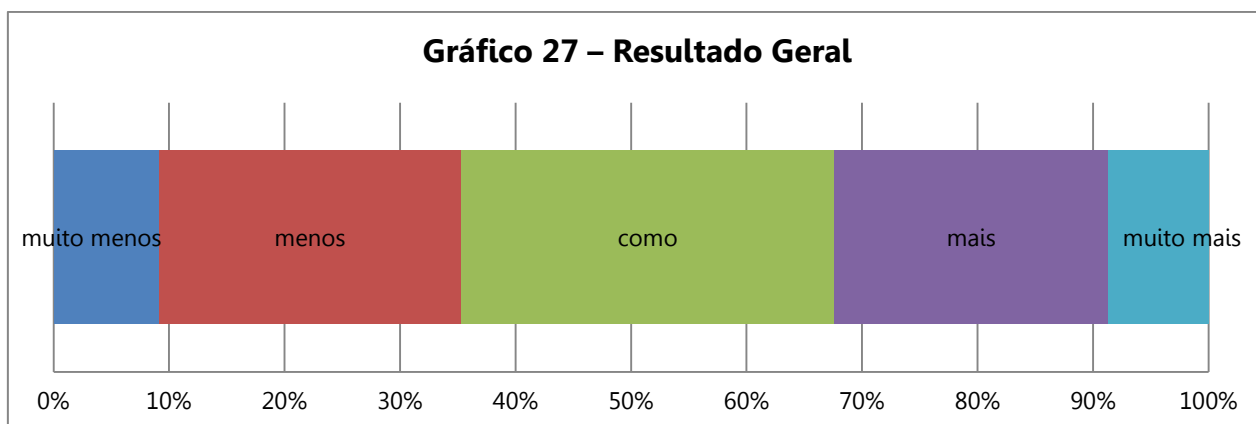
- “Gosto muito, me sinto muito bem quando estou aqui no CRAS. Aqui me sinto feliz”.
- “Regular”.
- “Um lugar bom para o meu atendimento”.
- “Eu gosto muito de participar do CRAS”.
- “Falta melhorar serviços de banheiro e lazer”.
- “Nós fomos bastante comunicativos nos atendimentos. Tem que melhorar mais um pouco”.
- “Bom”.
- “A imagem de atendimento acho normal, quem sabe podemos melhorar mais?”
- “Eu acho que é bom”.
- “Bom”.
- “Tem poucos funcionários para fazer o atendimento. O espaço não é adequado pois tem idosos, gestantes, mães com crianças de colo que tem que subir a escada”.
- “É bom o CRAS, eu tive saúde quando vim para o CRAS”.

Avaliação geral

No cômputo geral das respostas assinaladas pelos usuários entrevistados no CRAS Barreiro, nota-se que houve uma distribuição aproximada entre as opções positivas e negativas, pois a soma das respostas “mais” e “muito mais” ficou em 33% e das opções “menos” e “muito menos” ficou em 35%. Na escala de avaliação de qualidade mostrada pelo gráfico a seguir, é possível ver que as respostas se concentraram no centro (“como esperava”), com 32%, denotando que, de modo geral, os quesitos avaliados correspondem às expectativas dos usuários.

As questões que mais apresentaram avaliações negativas foram: “Espaços físicos do CRAS (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento, etc.) são limpos e organizados”; “A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários”, ambos na dimensão Tangibilidade; e “Recebo o serviço/atendimento no CRAS em um tempo aceitável”, na dimensão Confiabilidade. Já as questões com melhores avaliações quanto à qualidade foram: “Recebo informações corretas desde o primeiro contato”, na

dimensão Confiabilidade; "O usuário se sente à vontade com a equipe do CRAS", na dimensão Empatia; e "Tenho facilidade para chegar ao CRAS", na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.3. CRAS BENGUÍ

Data do encontro: 25/09/2017

Total de usuários participantes: 17

Perfil Dos Entrevistados

| | |
|------------------------------|-----------------------------|
| Bairro | 65% Cabanagem |
| | 17% Benguí |
| | 12% Mangueirão |
| | 6% Marambaia |
| Sexo | 88% Feminino |
| | 12% Masculino |
| Faixa etária | 41% de 41 a 59 anos |
| | 29% 60 anos ou mais |
| | 18% até 20 anos |
| | 6% de 21 a 30 anos |
| | 6% de 31 a 40 anos |
| Escolaridade | 47% Ensino fund. incompleto |
| | 23% Ensino médio completo |
| | 12% Ensino médio incompleto |
| | 12% Ensino fund. completo |
| | 6% Ensino superior completo |
| Renda familiar mensal | 53% Até 1 s.m |

| | |
|--|-------------------------------------|
| | 47% Até R\$77,00 |
| Média de pessoas residentes na casa | 4,1 |
| É beneficiário do: | 65% PBF |
| | 18% BPC |
| | 17% Não é beneficiário |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 47% Por indicação |
| | 29% Através de meios de comunicação |
| | 18% Divulgação do próprio CRAS |
| | 6% outra |
| Serviço que acessa no CRAS | 76% SCFV |
| | 18% CadÚnico |
| | 6% PAIF |
| Tempo que frequenta o CRAS | 53% Acima de um ano |
| | 29% de seis meses a um ano |
| | 12% de um mês a três meses |
| | 6% Há um mês |

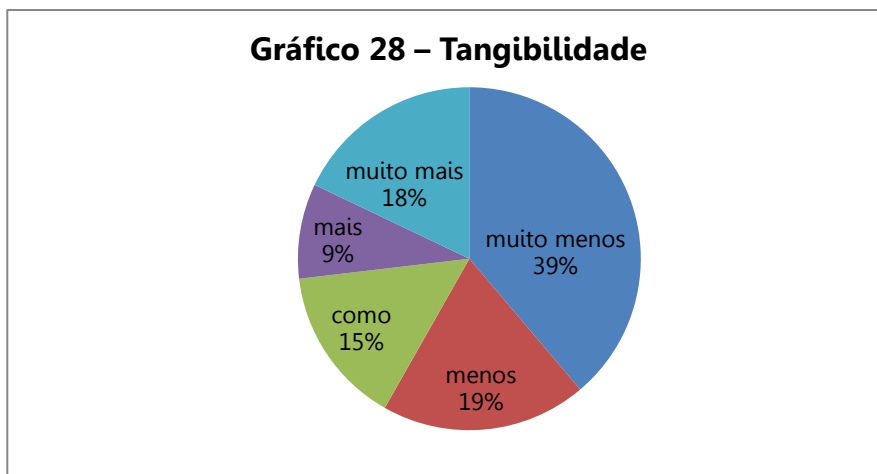
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Benguí foi de moradores do bairro da Cabanagem, do sexo feminino, adultas (de 41 a 59 anos), com ensino fundamental incompleto, com renda familiar mensal de até um salário mínimo, com uma média de 4,1 moradores na casa, de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), que chegaram ao CRAS por indicação (de familiares, amigos, etc.), participantes do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) há mais de um ano.

Resultados das dimensões

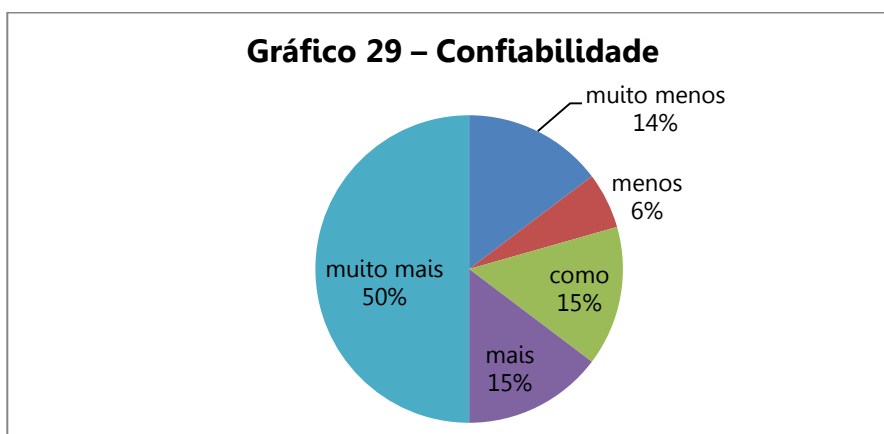
Na dimensão Tangibilidade, os usuários se mostraram insatisfeitos com os quesitos analisados, estando 58% das respostas concentradas em “menos” e “muito menos do que esperava”, onde a questão referente à ventilação dos espaços do CRAS foi a mais desaprovada; as opções “mais” e “muito mais do que esperava” somaram 27% e “como esperava” esteve presente em 15% das respostas.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

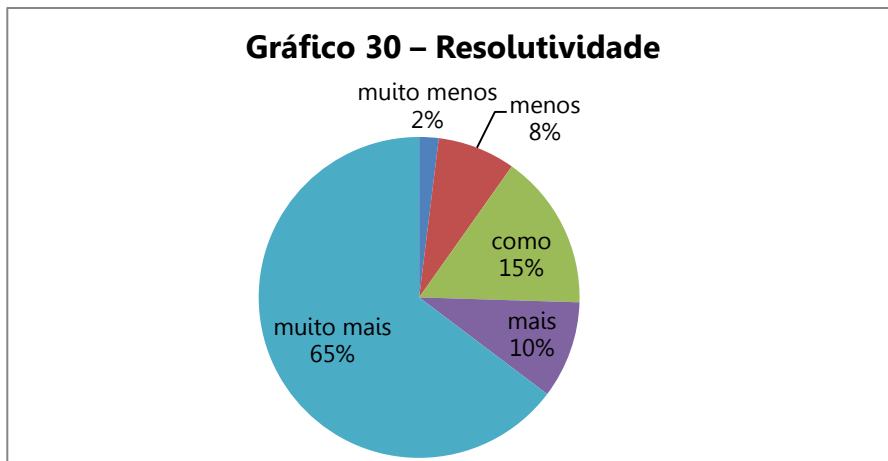
Na dimensão Confiabilidade, metade das respostas foi em “muito mais do que esperava”, indicando que os usuários possuíam em experiência bem satisfatória com as sentenças que compunham essa dimensão. As opções negativas (menos e muito menos do que esperava) apareceram em apenas 20% das respostas.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

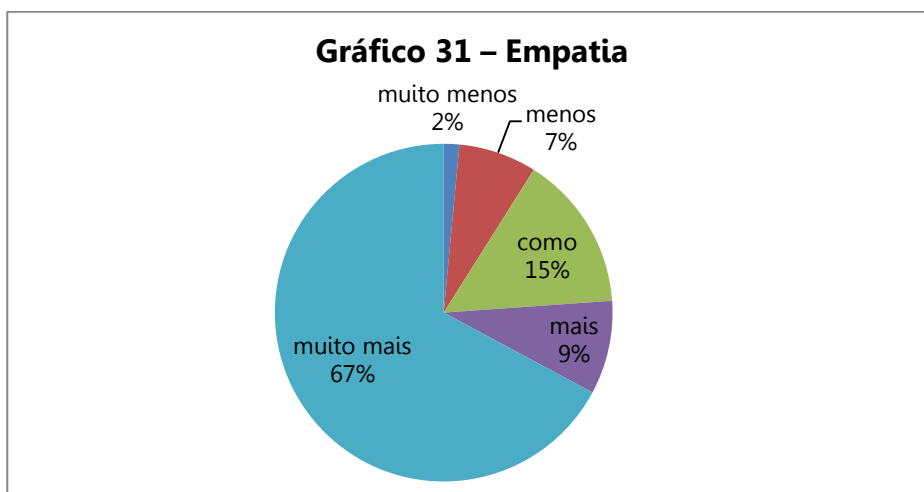
Na dimensão Resolutividade, a ampla maioria das respostas foi em “muito mais do que esperava”, ou seja, os entrevistados avaliaram de maneira positiva as questões nela analisadas como, por exemplo, a disposição do CRAS em resolver a situação que motivou o seu atendimento. “Menos” e “muito menos do que esperava” ficaram com percentuais bem inferiores, 8% e 2%, respectivamente.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, assim como aconteceu com a dimensão anterior, a opção predominante foi “muito mais do que esperava”, com 67%, indicando novamente que os usuários possuíam uma visão muito positiva sobre os aspectos avaliados nessa dimensão.

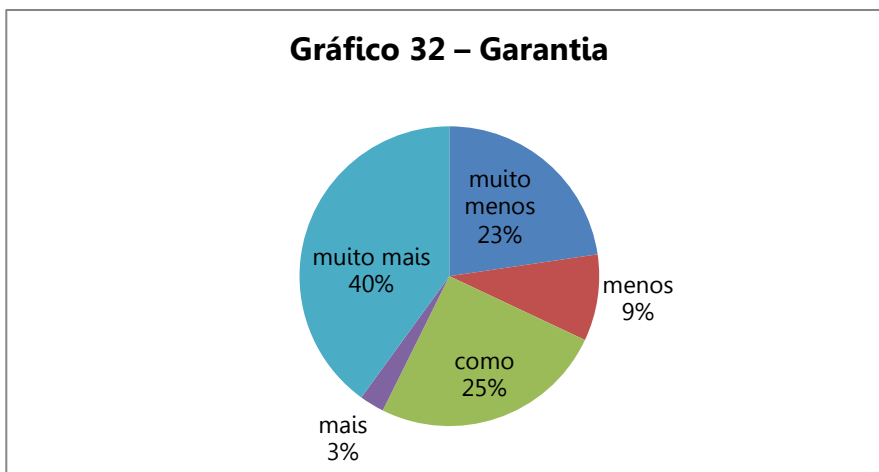


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, continuou prevalecendo a visão positiva dos usuários, em que a opção “muito mais do que esperava” apareceu em 40% das respostas; no entanto, houve também, comparado com as duas dimensões anteriores, um crescimento nas opções “menos” e “muito menos do que esperava”, que juntas somaram 32% das respostas, pesando negativamente questões como o “usuário se sentir seguro/protegido no interior do CRAS”.

Gráfico 32 – Garantia



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Benguí pelos seus usuários foi **9,0**, acima da média geral do CRAS que ficou em 8,3. Na parte subjetiva do questionário, os entrevistados puderam expor a visão que possuíam do CRAS de acordo com a sua experiência de atendimento; assim, muitos relataram dificuldades enfrentadas pelo espaço, reclamando, sobretudo, da falta de ventilação nas salas e da ausência de algumas atividades e profissionais; mas, aproveitaram também para elogiar o serviço e os servidores do CRAS, conforme consta nos relatos abaixo.

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

- “O serviço do CRAS é bom, mas o espaço é inadequado. Na sala de atendimento é muito quente, não tem ventilador. Existem poucos funcionários para atender mais de 30 pessoas. O banheiro não é limpo, a piscina não é limpa e para a piscina funcionar precisa de uma salva vidas e não tem funcionários”.
- “Somos bem atendidos pelos funcionários, pelos serviços que são oferecidos, mas os espaços são inadequados para o atendimento; existem poucos funcionários; não tem ventilador nas salas. O local onde são atendidos não tem privacidade; os banheiros não são limpos; a piscina não funciona”.
- “É legal, mas o que falta são os ventiladores e ar condicionado e a segurança”.
- “Somos bem atendidos, mas o espaço não é adequado, as salas não tem ventilador, não tem privacidade para conversar”.
- “Gosto do atendimento aos meus netos, atenção muito boa; tratam bem a gente; gostei muito do atendimento dele. Tratam muito bem a gente”.

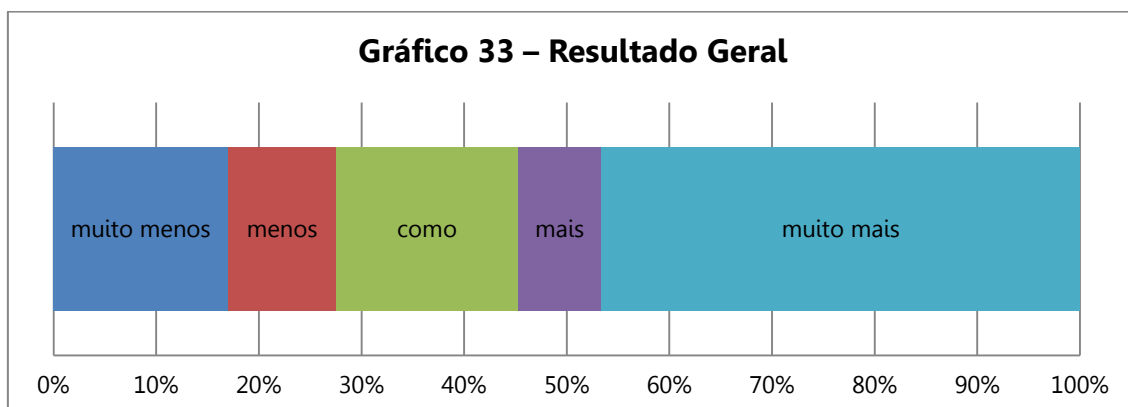
- “Porque precisamos de mais pessoas, porque tinha um professor de dança que tiraram, mais materiais para as aulas, etc.”
- “Eu cito algumas coisas como: precisamos dançar, ventilação, limpeza, lanche melhor e hidroginástica. Professores que aqui estão são ótimos nas atividades artísticas. Só deixa a desejar o que foi citado”.
- “Bem. Eu tenho uma imagem de muito atencioso, pelas atividades, as festas, a brinquedoteca e os funcionários em geral. O CRAS é excelente. Eu estou há muito tempo, estou satisfeita”.
- “Para mim o CRAS em algumas partes são boas e em outras ruim; nossa sala é muito quente e bate muito sol. A parte boa é que aqui fortalecemos os vínculos de convivência e também tem várias pessoas muito boas”.
- “Eu acho o atendimento muito bom, principalmente quando frequento as reuniões; são pontuais com o horário”.
- “Eu participo porque eu aprendo muito; aqui é um lugar que a gente precisa de segurança”.
- “Precisamos de professor de dança, hidroginástica, alongamento”.
- “Gostaria de um professor de dança, uma fisioterapeuta, um professor de hidroginástica e um professor de alongamento”.
- “Melhorar o atendimento no serviço social, contratar professor de balé para dar aula de dança, serviço de psicologia, fisioterapeuta, mais atividades físicas como dança, alongamento e professor de hidroginástica”.
- “O CRAS para mim foi uma porta aberta para eu aprender o que eu ainda não sei como cursos e mais aprendizados”.
- “Devia ter hidroginástica, professor de dança”.
- “O órgão público que funciona, apesar das dificuldades financeiras que estamos enfrentando, vejo o esforço de cada funcionário para o atendimento ser feito da melhor forma possível”.

Avaliação geral

Na avaliação geral feita pelos usuários entrevistados no CRAS Benguí, ou seja, agregando-se todas as respostas por eles fornecidas, observa-se

claramente que a escala de avaliação de qualidade mostrada no gráfico abaixo se concentrou na margem positiva (“mais do que esperava”), que apareceu em 47% das respostas; 8% foi em “mais do que esperava”; 18% em “como”; 10% em “menos do que esperava” e 17% em “muito menos”.

As questões que obtiveram as piores avaliações foram: “Os espaços do CRAS são ventilados e arejados”, na dimensão Tangibilidade; e “A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários”, na dimensão Garantia. Por outro lado, as questões melhor avaliadas pelos usuários foram as seguintes: “Os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortesês) com os usuários”, “Sou consultado para o planejamento e elaboração das atividades nas quais participo”, ambas na dimensão Empatia; e “Os funcionários do CRAS têm conhecimento suficiente para prestar atendimento e responder às minhas dúvidas”, na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.4. CRAS CREMAÇÃO

Data do encontro: 13/09/2017

Total de usuários participantes: 20

Perfil dos Entrevistados

| | |
|---------------------|---------------------|
| Bairro | 80% Cremação |
| | 15% Condor |
| | 5% Guamá |
| Sexo | 84% Feminino |
| | 16% Masculino |
| Faixa etária | 90% 60 anos ou mais |
| | 5% 41 a 59 anos |

| | |
|--|--|
| | 5% até 20 anos |
| Escolaridade | 60% Ensino Fund. Incompleto |
| | 15% Ensino Fund. Completo |
| | 10% Ensino Médio Incompleto |
| | 5% Ensino Médio Completo |
| | 5% Ensino Superior Incompleto |
| | 5% Ensino Superior Completo |
| Renda familiar mensal | 47% até 1 s.m |
| | 37% entre 1 e 2 s.m |
| | 16% mais de 2 s.m |
| Média de pessoas residentes na casa | 3,5 moradores |
| É beneficiário do: | 70% Não recebe benefício |
| | 20% BPC |
| | 10% PBF |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 70% Por indicação |
| | 20% Divulgação feita pelo próprio CRAS |
| | 5% Através de meios de comunicação |
| | 5% Outras |
| Serviço que acessa no CRAS | 100% SCFV |
| Tempo que frequenta o CRAS | 85% acima de um ano |
| | 10% Acima de 6 meses a um ano |
| | 5% Acima de três meses a seis meses |

Fonte: Dados da pesquisa.

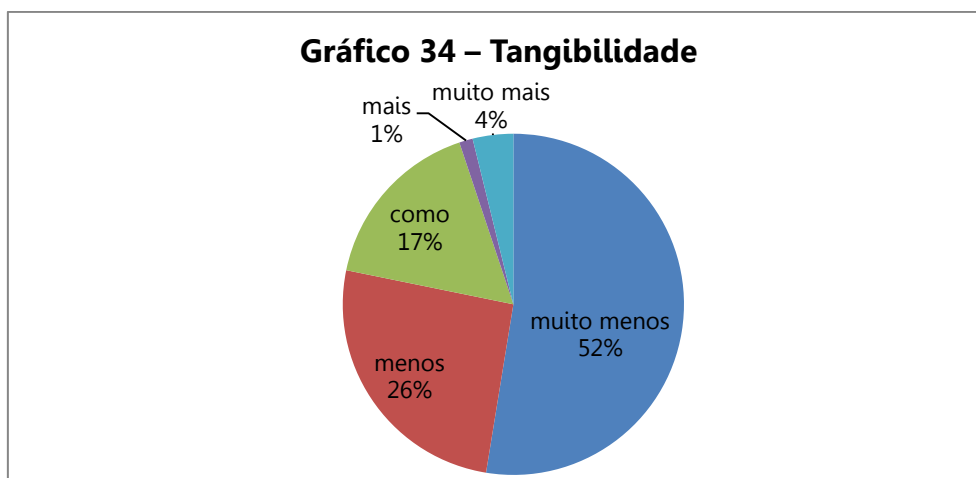
Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Cremação foi de moradores do próprio bairro (Cremação), do sexo feminino, com 60 anos ou mais, com ensino fundamental incompleto, renda familiar mensal de até um salário mínimo, com uma média de 3,5 moradores na casa, não beneficiários de programas/benefícios socioassistenciais. A maioria desses usuários chegou ao CRAS Cremação por indicação (de familiares, amigos, etc.), sendo todos usuários do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) com mais de um ano de participação.

Resultados das dimensões

Na dimensão Tangibilidade, a maioria das respostas dos usuários (52%) se concentrou na opção "muito menos do que esperava", ou seja, a infraestrutura física e material apresentada pelo CRAS Cremação está muito

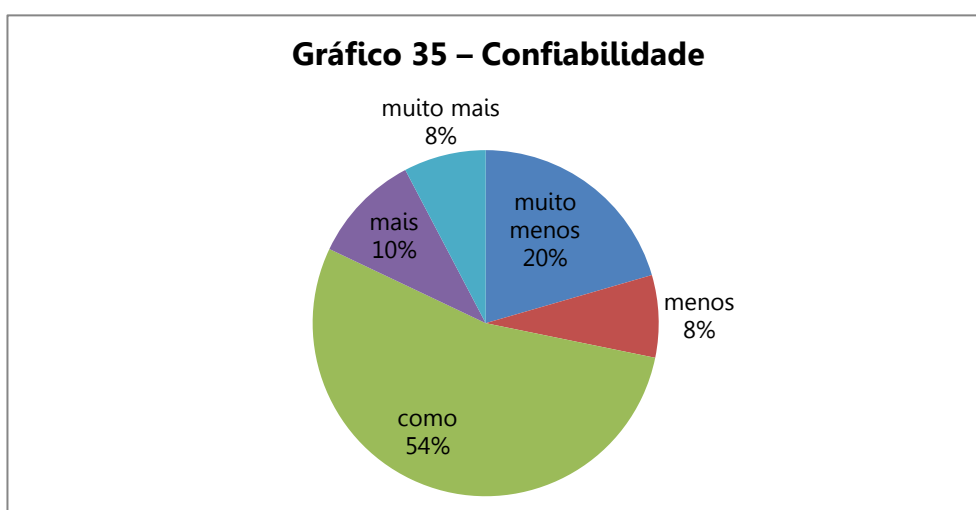
aquém daquela que os usuários entrevistados avaliam como adequada. Nesta dimensão, os quesitos que mais pesaram para avaliação negativa foram a limpeza dos espaços físicos e os materiais de comunicação do CRAS.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Confiabilidade, boa parte dos usuários avaliou como adequados os quesitos que compõem essa dimensão, sobretudo, no que diz respeito a “receber informações corretas desde o primeiro contato com o CRAS”; as marcações em “como esperava” ficaram com 54% e as avaliações positivas somaram 18%. Por outro lado, alguns usuários não se mostraram satisfeitos com os aspectos analisados, somando 28% a marcação nas sentenças “muito menos” e “menos do que esperava”.

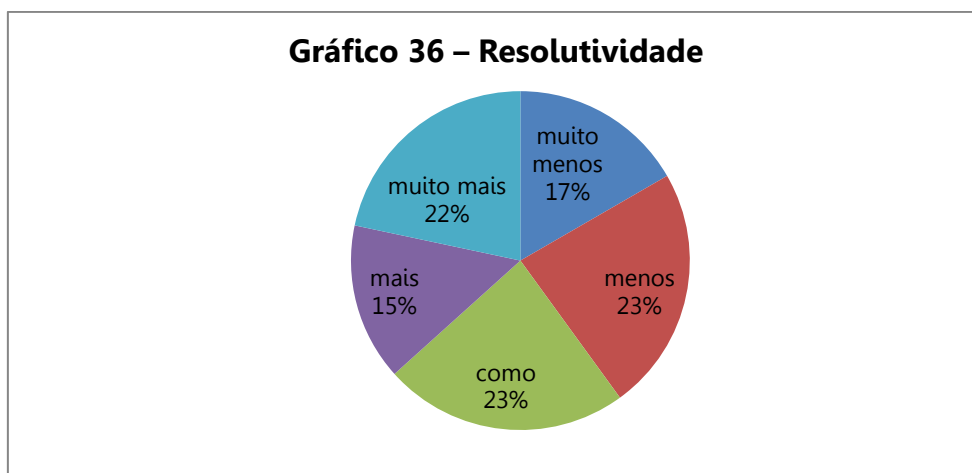


Fonte: Dados da Pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Resolutividade, as avaliações ficaram bastante aproximadas, entre 15% e 23%. A questão que mais contribuiu para o aspecto positivo foi sobre encontrar no CRAS o serviço que o usuário procurava; já a questão que

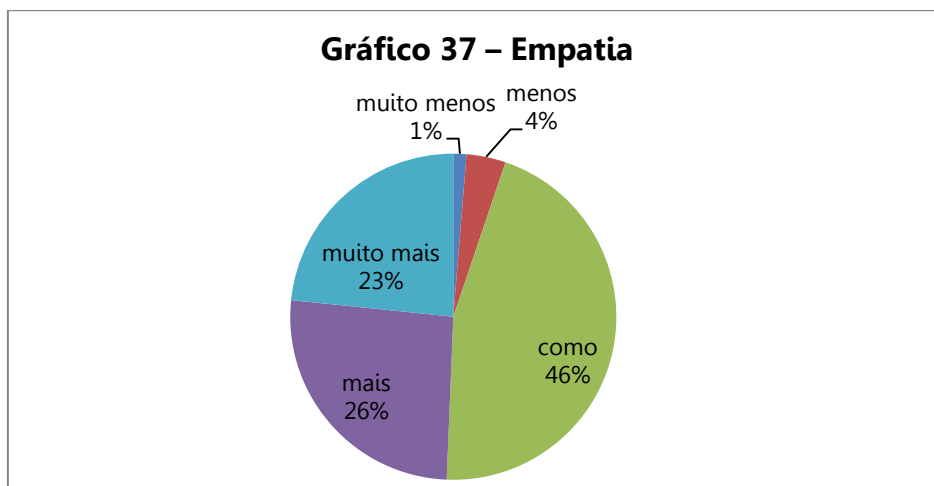
mais pesou para avaliação negativa foi o atendimento por parte do CRAS das reclamações e sugestões dos usuários em que maioria assinalou como “muito menos” e “menos do que esperava”.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, os usuários, em sua grande maioria, possuem uma percepção positiva dos aspectos relacionados à cortesia/atenção dos servidores, horário de funcionamento do CRAS e sobre a participação no planejamento das atividades. A opção “como esperava” representou 46% das respostas, seguido por 26% e 23% dos que assinalaram “mais” e “muito mais dos que esperava”, respectivamente.

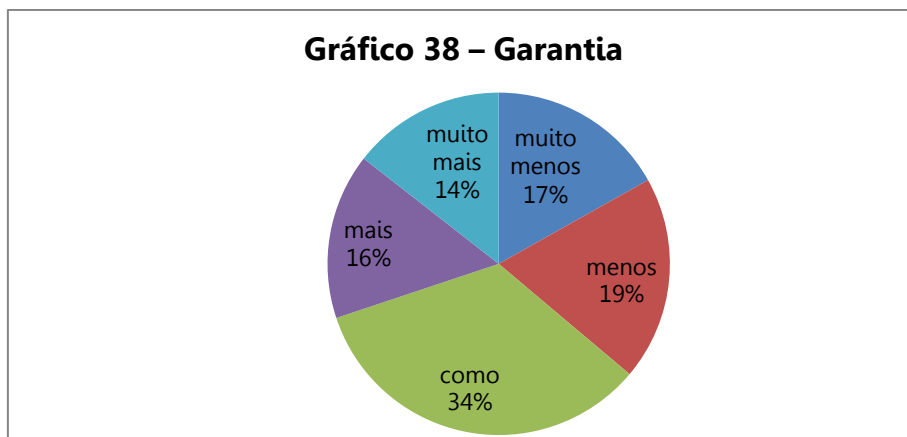


Fonte: Dados da Pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, o maior número de usuários expressou que os quesitos avaliados seguiam aquilo que esperavam, com 34% das respostas; em seguida vieram as opções “menos do que esperava” (19%) e “muito menos do que esperava” (17%) que somados chegam a 36%, percentual relativamente

próximo aos 30% que marcaram as opções “mais” e “muito mais do que esperava”.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Cremação pelos seus usuários foi **7,5**, abaixo da nota média geral dos CRAS de 8,3. Na avaliação que fizeram sobre a imagem que têm do CRAS, os usuários falaram sobre as dificuldades que o espaço enfrenta, mas também destacaram o bom atendimento da equipe de recursos humanos. Seguem abaixo os relatos.

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

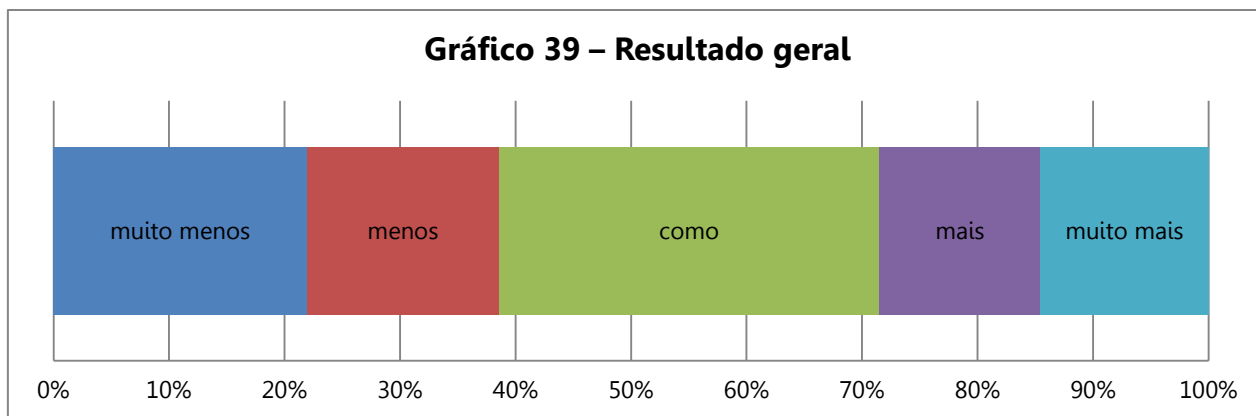
- “Por favor, falta a manutenção do prédio e da área em que participamos”.
- “Companheirismo, carinho, amor para cada um de nós, em nossos trabalhos estudantis, em todos os momentos nossos aqui no CRAS é família”.
- “Gosto muito da professora é muito alegre. Quando estou no CRAS me sinto bem”.
- “Regular”.
- Única coisa que é dos trabalhos artesanais que a gente faz;
- “Regular”.
- “É boa; porém o prédio precisa de melhora”.
- “Tudo bom”.
- “O CRAS para mim é muito bom. Acho que ele precisa ser mais cuidado na estrutura, pois todos nós merecemos. Espero em Deus e em Nossa Senhora que vamos alcançar”.
- “Está faltando pintura; goteira; falta parte jardinagem; está faltando merenda”.
- “Eu gosto muito e mesmo que eu esteja na minha, a minha professora é muito atenciosa com as alunas dela; não tenho nada contra ela”.
- “Gostei muito das atividades, das colegas, professoras e funcionários. Porém, faltam atividades melhores”.

- “Sempre foi bom; agora ele precisa melhorar mais”.
- “Gosto de tudo”.
- “Minha mãe frequenta o serviço de socialização, estamos aqui há quase um ano. Qual é a dificuldade ou grande dificuldade está na estrutura física em todos os aspectos e de materiais necessários para as atividades serem desenvolvidas nas oficinas. CRAS, na minha opinião, não é só colocar pessoas para frequentar o espaço e sim fazer isso dando condições total de qualidade de permanência e convivência, melhorando a saúde das pessoas que passam por aqui”.
- “Já foi bom, mas agora está ruim. Precisamos fazer coleta para comprar materiais das atividades (artesanato)”.
- “Na minha visão, o CRAS é ruim, a estrutura; muitas vezes não tem lanche para os usuários; tem até uma história do CRAS que ele já foi assaltado, levaram todas as merendas, botijão de gás; não dá para ficar com o CRAS assim; não adianta eu escrever isso, não vai mudar nada; eu já estou de saco cheio, vocês não atendem as nossas reclamações, os funcionários do CRAS eles são bons, mas falta muito material para o CRAS”.
- “A imagem do CRAS está horrível; nós temos que fazer coletas para fazer as atividades, para não ficarmos parados no artesanato”.
- “Eu gosto do serviço, só o espaço que está precisando de reforma”.

Avaliação geral

Como demonstra o gráfico do resultado geral, somando as respostas dadas pelos entrevistados, a opção mais assinalada foi “como esperava”, com 33%, ou seja, os quesitos analisados atendiam a expectativa do usuário. A faixa de avaliação negativa (“menos” e “muito menos do que esperava”) representaram 39% das respostas; as opções “mais” e “muito mais do que esperava” ficaram com percentual menor, 28%.

As questões que tiveram o maior número de avaliações negativas foram: “Espaços físicos do CRAS (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento, etc.) são limpos e organizados” e “Os materiais de comunicação do CRAS (folhetos, placas, quadros de aviso etc.) são utilizados para orientar sobre os serviços”, dentro da dimensão Tangibilidade. Já as questões com melhores avaliações foram: “Encontrei no CRAS o serviço que procurava”, na dimensão Resolutividade, e “O CRAS tem horário de funcionamento adequado/conveniente”, na dimensão Empatia.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.5. CRAS GUAMÁ

Data do encontro: 11/10/2017

Total de usuários participantes: 17

Perfil dos Entrevistados

| | |
|--|-----------------------------|
| Bairro | 100% Guamá |
| Sexo | 56% Feminino |
| | 44% Masculino |
| Faixa etária | 41% 60 anos ou mais |
| | 23% até 20 anos |
| | 18% 41 a 59 anos |
| | 12% 31 a 40 anos |
| | 6% 21 a 30 anos |
| Escolaridade | 59% Ensino fund. incompleto |
| | 18% Ensino médio completo |
| | 17% Ensino médio incompleto |
| | 6% não alfabetizado |
| Renda familiar mensal | 59% até 1 s.m |
| | 35% até R\$77,00 |
| | 6% de 1 a 2 s.m |
| Média de pessoas residentes na casa | 3,6 |
| É beneficiário do: | 53% PBF |
| | 41% não recebe benefício |
| | 6% BPC |
| Como tomou | 88% Por indicação |

| | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| conhecimento do CRAS | 12% Outra |
| Serviço que acessa no CRAS | 94% SCFV |
| | 6% PAIF |
| Tempo que frequenta o CRAS | 69% Acima de 1 ano |
| | 13% de 6 meses a 1 ano |
| | 6% Até 1 mês |
| | 6% de 1 mês a 3 meses |
| | 6% de 3 meses a 6 meses |

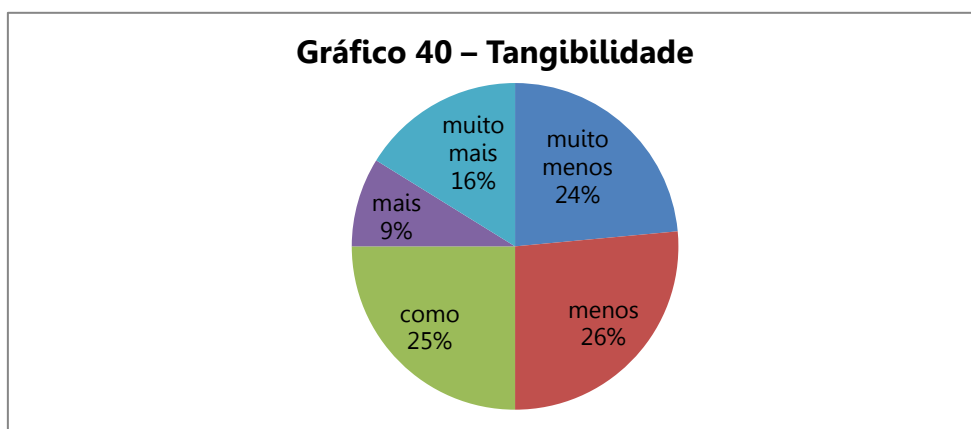
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Guamá foi de moradores do próprio bairro (Guamá), do sexo feminino, com 60 anos ou mais, escolaridade ensino fundamental incompleto, com renda familiar mensal de até um salário mínimo, com uma média de 3,6 moradores na casa, de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), que participam do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) há mais de um ano.

Resultados das dimensões

Na dimensão Tangibilidade, as opções de caráter negativo (“menos” e “muito menos do que esperava”) apareceram em metade das respostas, indicando insatisfação dos usuários com os quesitos avaliados nesta dimensão. “Mais” e “muito mais do que esperava” somaram 25%, mesmo percentual dos que marcaram “como esperava”.

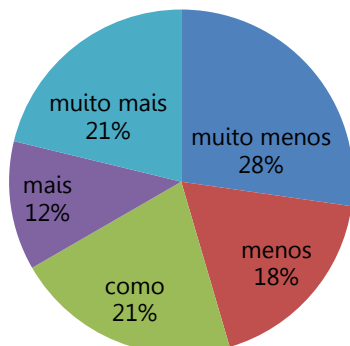


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Confiabilidade, embora as avaliações negativas tenham continuado com percentuais expressivos, houve um acréscimo no percentual de avaliações positivas (“mais” “muito mais do que esperava”) em relação à dimensão anterior, aparecendo em 33% das respostas.

Gráfico 41 – Confiabilidade

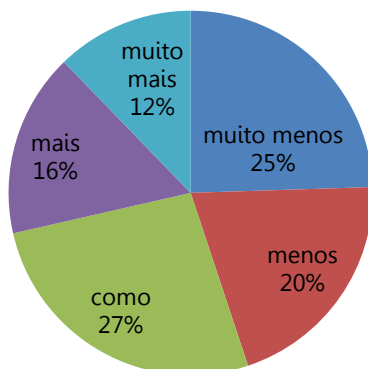


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Resolutividade, as opções “menos” e “muito menos do que esperava” abrangeram 45% das respostas, sendo a questão “encontrei no CRAS o serviço que procurava” a que obteve menor aprovação dos entrevistados. “Mais” e “muito mais do que esperava” somaram 28%, onde o quesito “o CRAS se mostra disposto a resolver a situação que motivou o atendimento” foi o melhor avaliado. A opção “como esperava” foi a mais recorrente nessa dimensão, aparecendo em 27% das respostas.

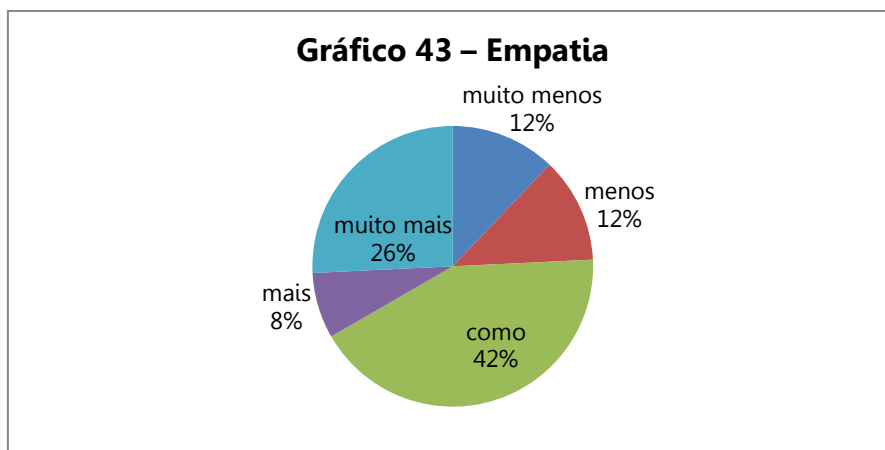
Gráfico 42 – Resolutividade



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

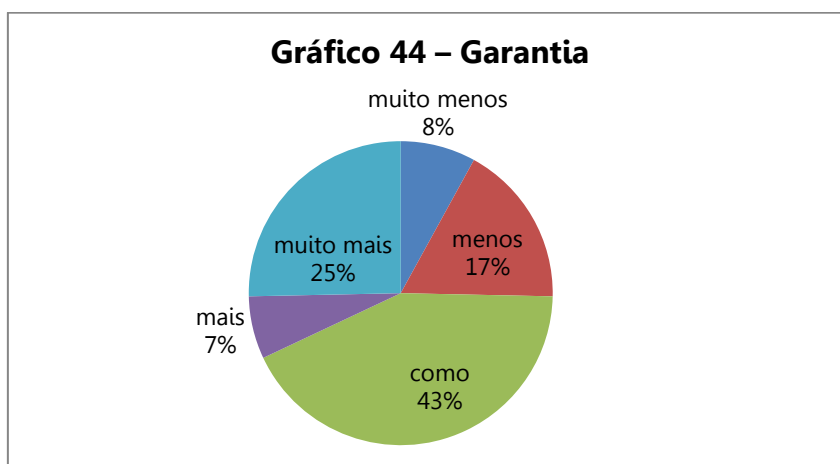
Na dimensão Empatia, a alternativa “como esperava” foi a que predominou, concentrando 42% das respostas, ou seja, para muitos usuários os quesitos contidos nesta dimensão estavam de acordo com a expectativa de qualidade que eles possuíam. As avaliações positivas também tiveram percentuais expressivos (34%), superiores às negativas que ficaram com 24%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, assim como ocorreu na dimensão anterior, a alternativa “como esperava” foi a mais assinalada pelos usuários, representando 43% das respostas. “Mais” e “muito mais do que esperava” ficaram com 32%, e “menos” e “muito menos”, ficaram com percentual menor, 25%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Guamá pelos seus usuários foi **7,3**, abaixo da média geral dos CRAS de 8,3. Na questão subjetiva do questionário, os entrevistados puderam expor os fatores que, na visão deles, mais os incomodam no CRAS, que dificultam a execução do serviço que recebem; aproveitaram também o espaço para fazer alguns elogios, sobretudo à equipe de recursos humanos, como se vê no quadro a seguir.

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

- “Não tenho o que falar; sou bem tratado, são pessoas ótimas e educadas. Me sinto

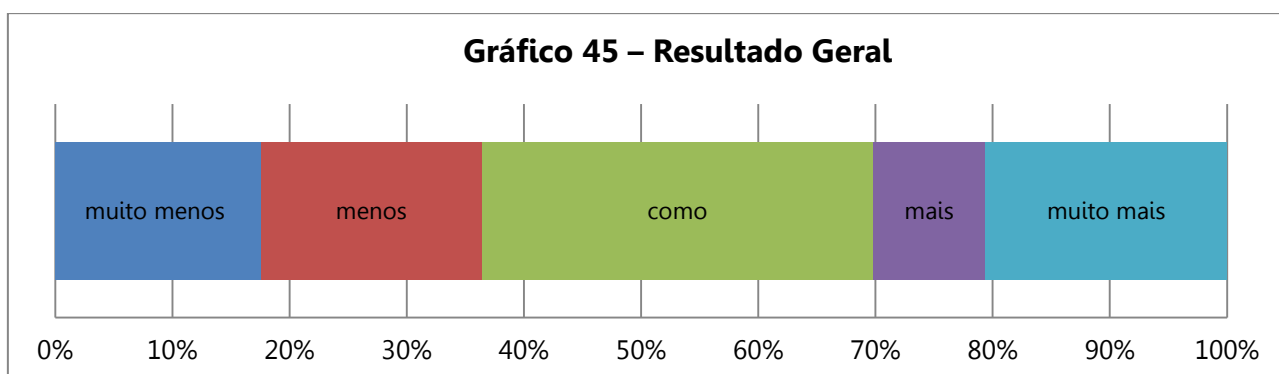
bem”.

- “O CRAS é legal, os funcionários são legais, a merenda e a coordenadora são simpáticos”.
- “O CRAS é bom por nos ajudar nos problemas e tem boas oficinas como futsal, yoga e violão; traz para as pessoas cursos muito legais”.
- “O CRAS é bom; eu gosto de vir por causa do futsal e às vezes abrem portas de cursos bons”.
- “Eu gosto, mas falta melhorar o atendimento, falta lanche, água, tem dia que tem pão, mas não tem suco e outras coisas mais”.
- “Na minha opinião é bom, mas falta melhorar mais em questão do que o CRAS necessita para melhoria do nosso CRAS”.
- “Eu gosto do CRAS. Deveria melhorar mais”.
- “Estou bem grato pela qualidade dos serviços prestados pela equipe que compõe o quadro de funcionários do CRAS nas atividades (SCFV)”.
- “Bom”.
- “O CRAS é bom e como eu esperava resolver meus problemas”.
- “O CRAS precisa melhorar; faltam muitas coisas para acontecer. Precisa tirar os pombos porque eles causam doenças, mas o CRAS é muito bom nos bairros”.
- “O CRAS é bom, me acolheu quando eu mais precisei; estou aprendendo com as oficinas que estão oferecendo; me disseram que o velho não aprende nada, mas eu estou aprendendo”.
- “É um local bom para se aprender as coisas boas, tem um bom esporte, tem curso bom, a merenda é boa e eu gostei de participar do CRAS é muito bom para nós”.
- “Eu gosto do funcionamento, mas está faltando muita coisa: água, ventilador, merenda. A gente faz atividade no quente”.
- “Não tem água; não tem lanche; não tem nada. A professora de yoga (voluntária) não está mais recebendo a cesta básica que recebia”.
- “Não tem lanche; não tem água para beber. Antigamente tinham mais atividades. Falta material para o artesanato; gostaria de vaga de trabalho”.

Avaliação geral

Ao somar-se todas as respostas fornecidas pelos usuários entrevistados, chega-se à escala de avaliação de qualidade contida no gráfico seguinte. Nesse gráfico, é possível observar que houve certo equilíbrio entre a distribuição das respostas positivas e negativas. A soma de “mais” e “muito mais do que esperava” ficou em 31%; já as opções “menos” e “muito menos do que esperava” registraram juntas um percentual um pouco maior, de 36%; “como esperava” apareceu em 33% das respostas.

As questões que mais pesaram para avaliação negativa dos usuários foram: “Recebo o serviço/atendimento no CRAS em um tempo aceitável”, na dimensão Confiabilidade, e “O CRAS têm condições básicas de atendimento (banheiros, água para beber)”, na dimensão Tangibilidade. Por outro lado, os quesitos mais positivamente avaliados foram: “Os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortesês) com os usuários”, na dimensão Empatia, e “Os funcionários do CRAS têm conhecimento suficiente para prestar atendimento e responder às minhas dúvidas”, na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.6. CRAS ICOARACI

Data do encontro: 18/09/2017

Total de usuários participantes: 13

Perfil dos Entrevistados

| | |
|---------------|---------------------|
| Bairro | 54% Icoaraci |
| | 15% Agulha |
| | 8% Paracuri II |
| | 8% Maracacuera |

| | |
|--|--------------------------------------|
| | 8% Cruzeiro |
| | 7% Tenoné |
| Sexo | 62% Feminino |
| | 38% Masculino |
| Faixa etária | 83% até 20 anos |
| | 9% de 21 a 30 anos |
| | 8% de 31 a 40 anos |
| Escolaridade | 38% Ensino fund. incompleto |
| | 31% Ensino médio incompleto |
| | 23% Ensino médio completo |
| | 8% Ensino fund. completo |
| Renda familiar mensal | 58% até 1 s.m |
| | 34% até R\$ 77,00 |
| | 8% entre 1 e 2 s.m |
| Média de pessoas residentes na casa | 4,9 |
| É beneficiário do: | 100% PBF |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 92% Por indicação |
| | 8% Através dos meios de comunicação |
| Serviço que acessa no CRAS | 85% SCFV |
| | 15% CadÚnico |
| Tempo que frequenta o CRAS | 31% Acima de um ano |
| | 23% Acima de três meses a seis meses |
| | 23% Há um mês |
| | 15% de seis meses a um ano |
| | 8% Acima de um mês a três meses |

Fonte: Dados da pesquisa.

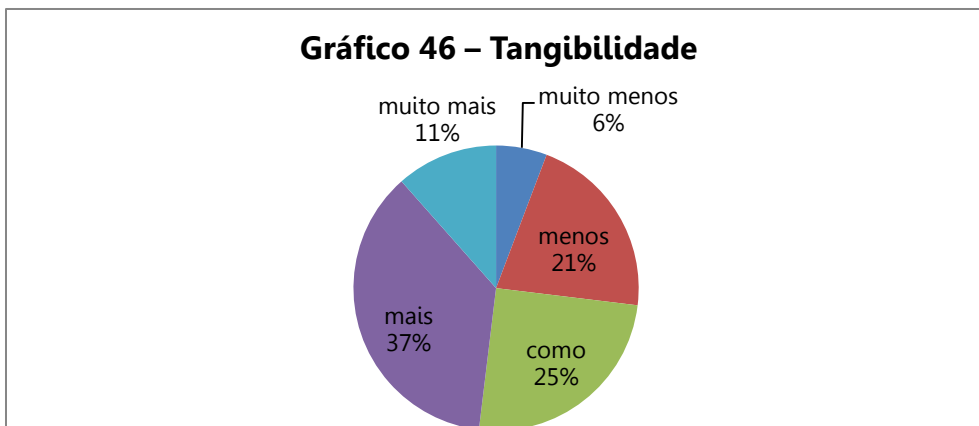
Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil predominante dos usuários entrevistados no CRAS Icoaraci foi de moradores do próprio Distrito de Icoaraci, do sexo feminino, adolescentes e jovens, com ensino fundamental incompleto, com renda familiar de até um salário mínimo, com uma média de 4,9 moradores na casa, sendo todos de famílias beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF), que chegaram ao CRAS por indicação (de familiares, amigos, etc.), participantes do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), frequentadores do CRAS há mais de um ano.

Resultados das dimensões

Na dimensão Tangibilidade, 21% das respostas foram em “menos do que esperava”, ou seja, o quesito avaliado não atendia à expectativa de qualidade do

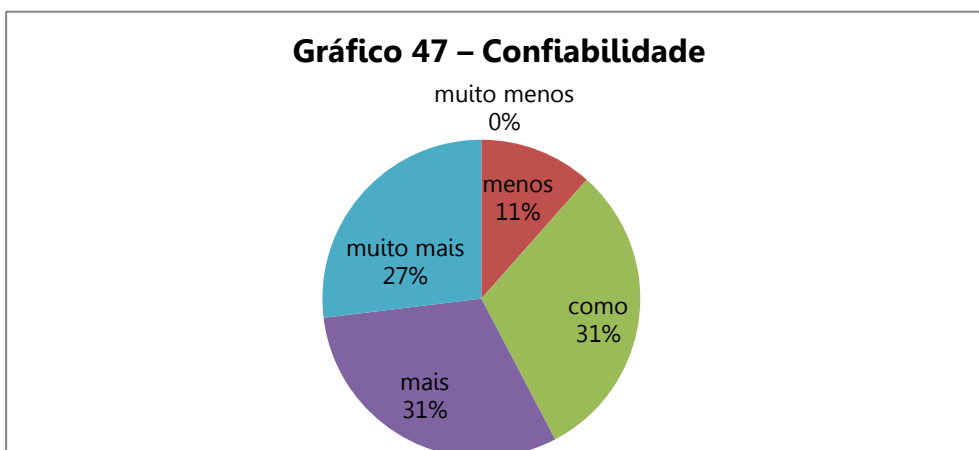
usuário, sobretudo, no que diz respeito às questões 2, 3 e 16 (ventilação dos espaços, materiais de comunicação e condições básicas de atendimento, respectivamente). No entanto, o maior percentual ficou para a avaliação “mais do que esperava”, com 37%, sendo a questão 1 (Espaços físicos do CRAS limpos e organizados) a melhor avaliada pelos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Confiabilidade, os usuários percebem de maneira positiva as questões nela avaliadas, onde a ampla maioria ficou situada entre “como” “mais” e “muito mais do que esperava”, somando 89%; “menos do que esperava” ficou com 11% em que o tempo para receber o atendimento no CRAS foi o que mais pesou nesta avaliação; nenhum dos entrevistados chegou a assinalar a opção “muito menos do que esperava”.

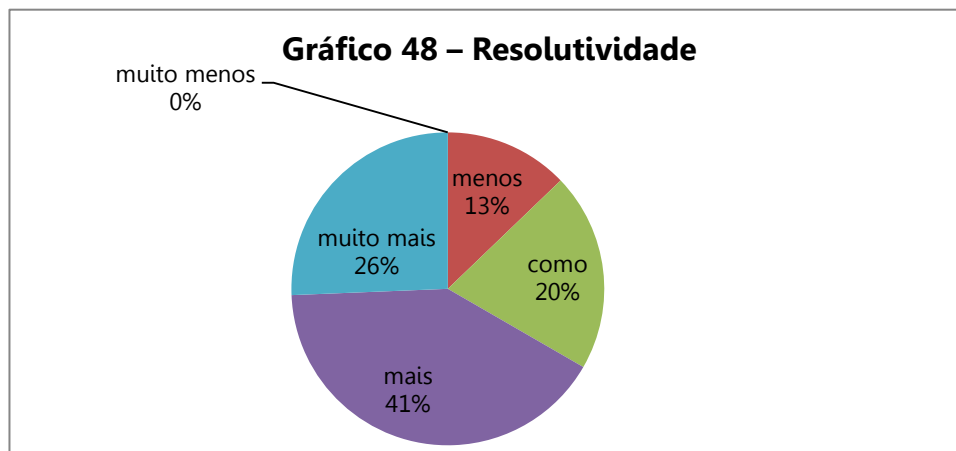


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Resolutividade, os entrevistados se mostraram satisfeitos com as questões analisadas, de modo que 41% das respostas foram em “mais do que esperava” e 26% em “muito mais”; o quesito que melhor atendeu às expectativas dos usuários foi o de “encontrar no CRAS o serviço que

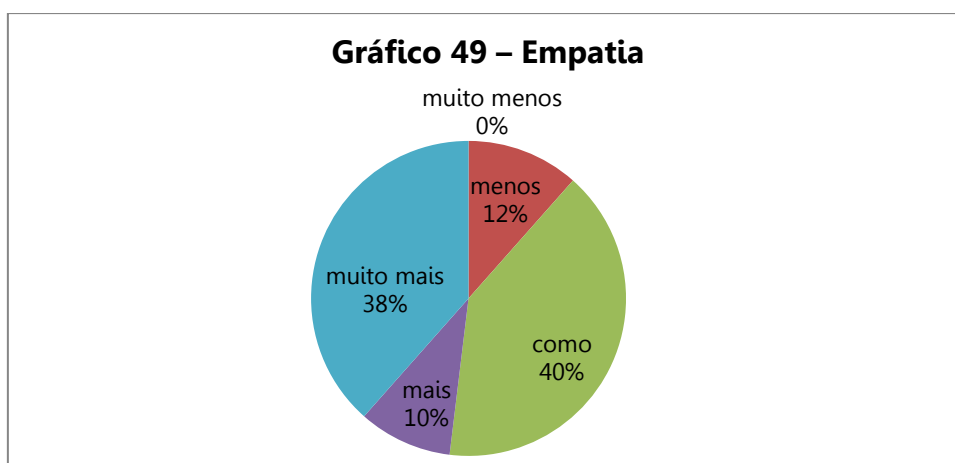
procuravam”. Nesta dimensão, não houve registro da alternativa “muito menos do que esperava”.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, a visão geral é que os usuários possuem boas referências quanto às questões nela agrupadas. 40% das respostas para questões como o “horário de funcionamento do CRAS” e a “participação no planejamento das atividades” foram em “como esperava”, ou seja, atendia aquilo que esses usuários consideravam adequado; 38% assinalaram a opção “muito mais do que esperava”, sendo que as questões 9 e 10 (os funcionários do CRAS são atenciosos com os usuários e o usuário se sente à vontade com a equipe do CRAS) as maiores responsáveis por isso. Novamente não houve registro da opção “muito menos do que esperava”.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, ocorreu uma distribuição aproximada entre as alternativas, havendo uma leve preponderância da sentença “como esperava”, com 29%; em seguida veio a opção “mais do que esperava”, com 24% e “muito mais”, com 22%; as avaliações negativas somaram 25%, em que a facilidade de

chegar ao CRAS e a quantidade de funcionários foram as que tiveram maior desaprovação.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Icoaraci pelos seus usuários foi **8,5**, próxima à nota média dos CRAS de 8,3. Na avaliação que fizeram sobre a imagem que têm do CRAS, os entrevistados citaram alguns dos motivos que os levam a gostar do CRAS, como segue abaixo:

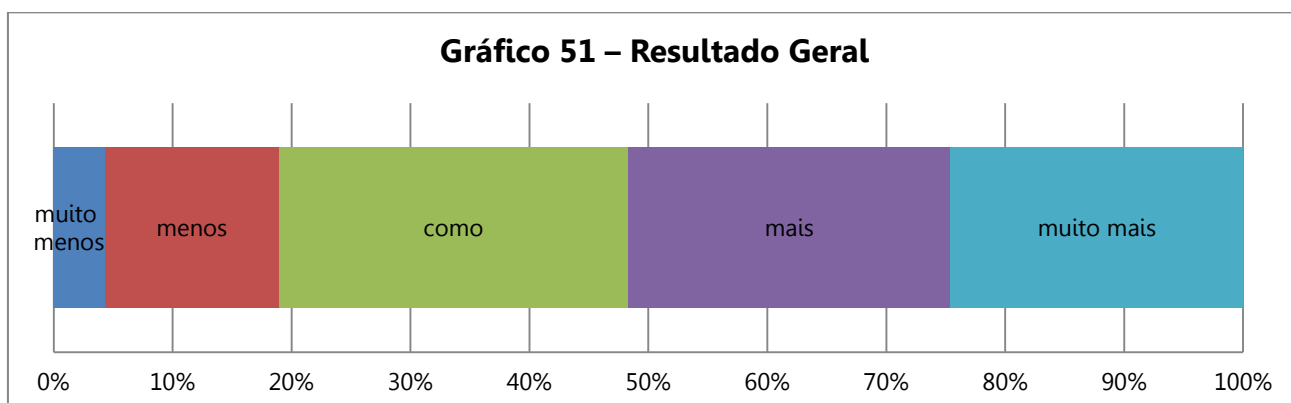
Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

- "O CRAS ele tem as maneiras de atendimento que eu esperava onde eu nunca vi em qualquer lugar. O CRAS é um lugar muito bom para todas as pessoas".
- "O CRAS tem um objetivo de acolher os jovens. Os jovens que estão no programa da Bolsa Família. CRAS que ajuda as pessoas a se cadastrar no Bolsa Família".
- "O CRAS é bem legal. Quando eu quero saber de algo eu fico bem informado".
- "O CRAS tem uma imagem de acolhedor. Através do CRAS que conseguimos nos cadastrar no Programa Bolsa Família".
- "Atendimentos de inclusão social".
- "Os serviços do CRAS são muito bons, pois conhecemos muitas pessoas legais".
- "O CRAS é legal; aprendo várias coisas, a gente se diverte, brinca. O CRAS é uma ação boa".
- "Um espaço organizado, onde preza o adolescente, apresentando-o a cultura, diversos conhecimentos. Sinto-me bem quando estou aqui".
- "Um lugar acolhedor, ajudado de boas condições para oferecer as pessoas".
- "Sempre que precisei do CRAS fui atendida e com as minhas dificuldades resolvidas".
- "O CRAS acolhe nossa necessidade de atendimento, ele foi muito legal no primeiro dia que vim".

Avaliação Geral

Como resultado geral, constata-se que na escala de avaliação do CRAS Icoaraci feita pelos usuários, apresentada no gráfico a seguir, a maioria das respostas ficaram concentradas em “como”, “mais”, e “muito mais do que esperava” que representaram 81% das respostas. Isso indica que, de modo geral, os quesitos analisados pelas dimensões de qualidade atendiam às expectativas dos usuários entrevistados sobre o que eles julgavam como adequado para os serviços que recebiam no CRAS. As opções “menos” e “muito menos do que esperava” somaram 19% das respostas.

As questões que tiveram maior reprovação por parte dos entrevistados foram: “Tenho facilidade para chegar ao CRAS”, “A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários”, as duas na dimensão Garantia. Já as questões que receberam melhor avaliação dos usuários foram: “Encontrei no CRAS o serviço que procurava”, da dimensão Resolutividade; “os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortes) com os usuários”, “o usuário se sente à vontade com a equipe do CRAS”, ambos na dimensão Empatia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.7. CRAS JURUNAS

Data do encontro: 05/10/2017

Total de usuários participantes: 28

Perfil dos Entrevistados

| | |
|---------------|--------------------|
| Bairro | 92% Jurunas |
|---------------|--------------------|

| | |
|--|----------------------------------|
| | 4% Cremação |
| | 4% Batista Campos |
| Sexo | 100% feminino |
| Faixa etária | 85% 60 anos ou mais |
| | 7% de 41 a 59 anos |
| | 4% até 20 anos |
| | 4% de 21 a 30 anos |
| Escolaridade | 68% Ensino fund. Incompleto |
| | 14% Não alfabetizado |
| | 7% Ensino médio completo |
| | 7% Ensino médio incompleto |
| | 4% Ensino fund. completo |
| Renda familiar mensal | 63% até 1 s.m |
| | 19% entre 1 e 2 s.m |
| | 18% até R\$77,00 |
| Média de pessoas residentes na casa | 3,5 |
| É beneficiário do: | 38% Não é beneficiário |
| | 33% PBF |
| | 29% BPC |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 67% Por indicação |
| | 19% Através meios de comunicação |
| | 7% Divulgação próprio CRAS |
| | 7% Outra |
| Serviço que acessa no CRAS | 71% SCFV |
| | 14% SCFV e Cadúnico |
| | 7% PAIF e SCFV |
| | 4% PAIF, SCFV e Cadúnico |
| | 4% Cadúnico |
| Tempo que frequenta o CRAS | 96% Acima de 1 ano |
| | 4% de 6 meses a 1 ano |

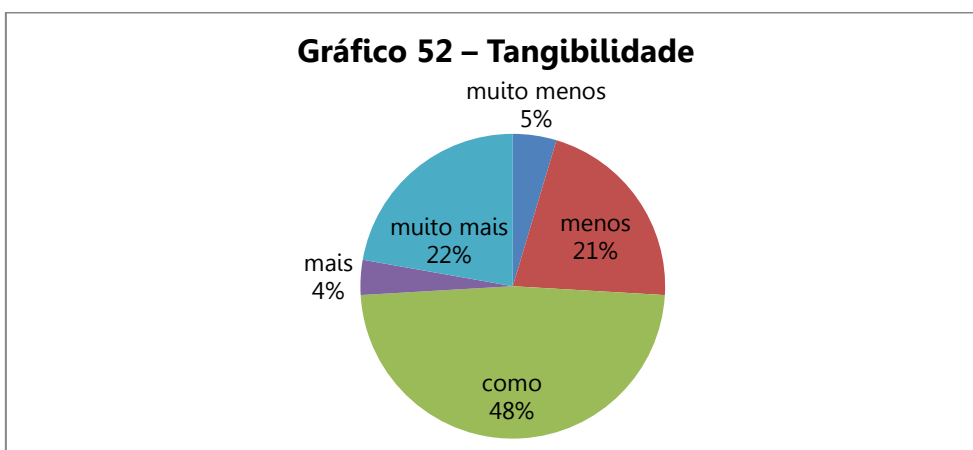
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Jurunas foi de moradores do próprio bairro (Jurunas), do sexo feminino, com 60 anos ou mais, escolaridade ensino fundamental incompleto, com renda familiar mensal de até um salário mínimo, com uma média de 3,5 moradores na casa, não beneficiárias de programas de transferência de renda, que chegaram ao CRAS por indicação (de familiares, amigos, etc.), participantes do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) há mais de um ano.

Resultados das dimensões

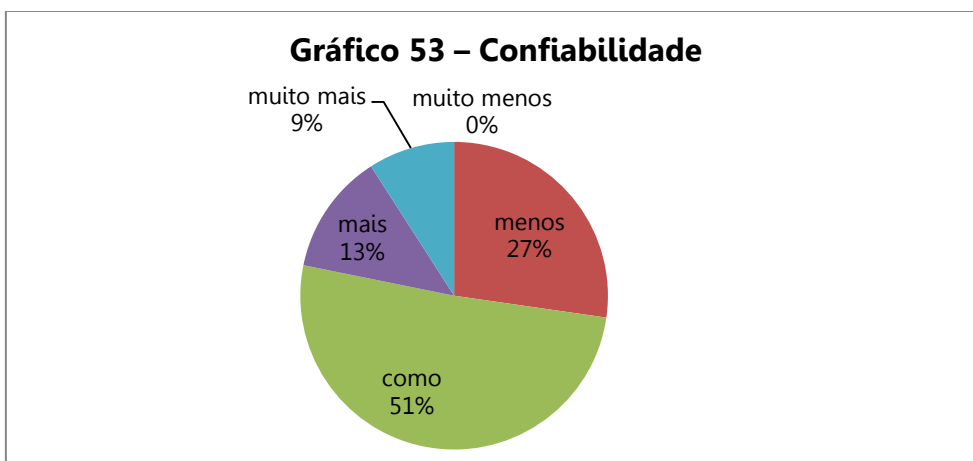
Na dimensão Tangibilidade, a maioria das respostas (48%) foi em “como esperava”, ou seja, muitos usuários avaliaram que os aspectos contidos nesta dimensão estavam de acordo com suas expectativas de qualidade. Entre as opções positivas (“mais” e “muito mais”) e negativas (“menos” e “muito menos”) houve perfeita correspondência quando somadas, ficando com 26% cada.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Confiabilidade, a exemplo do que ocorreu na dimensão anterior, foi a opção “como esperava” a mais assinalada pelos usuários, com 51%. “Mais” e “muito mais do que esperava” somaram 22% e, embora não tenha havido marcação em “muito menos do que esperava”, a opção “menos do que esperava” registrou sozinha 27%, ultrapassando as avaliações positivas.

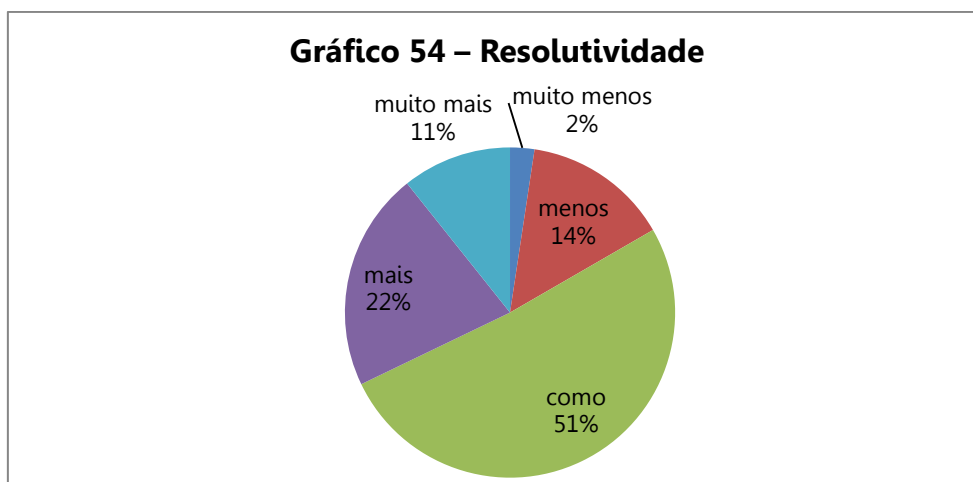


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Resolutividade, novamente “como esperava” foi a que mais apareceu, com 51%; entretanto, diferentemente das duas dimensões anteriores, as opções de caráter positivo apresentaram percentuais bem superiores às de

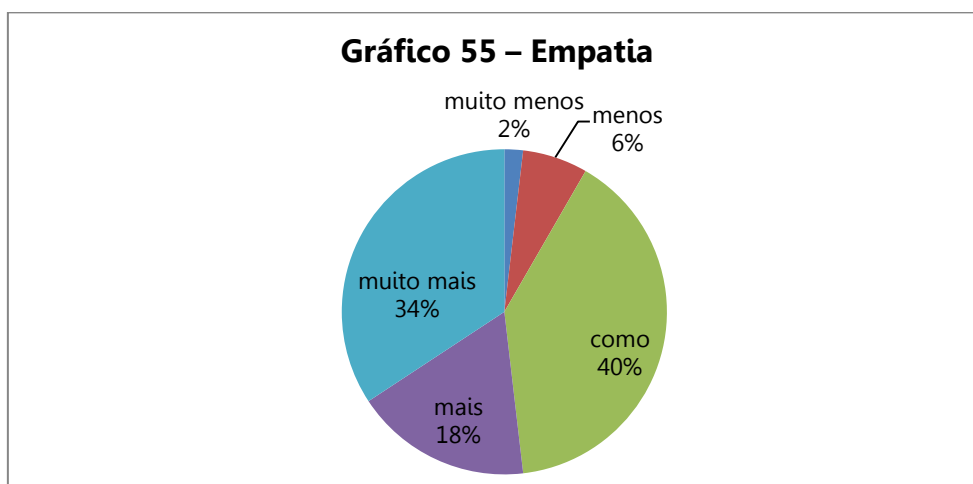
caráter negativo, ficando as primeiras com 33% e as últimas com 16%. Portanto, de modo geral, os usuários avaliaram positivamente os aspectos contidos nesta dimensão.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, os usuários se mostraram satisfeitos com os quesitos avaliados em que “mais” e “muito mais do que esperava” representaram 52% das respostas; “menos” e “muito menos do que esperava” ficaram com percentual bem inferior, apenas 8%. A opção “como esperava” apareceu em 40% das respostas.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, em que foram avaliadas questões como a facilidade dos usuários chegarem ao CRAS e o conhecimento dos servidores para prestar atendimento, as avaliações positivas ultrapassaram as negativas. “Mais” e “muito mais do que esperava” ficaram com 42%; já as opções “menos” e “muito menos do que esperava” somaram 23%.

Gráfico 56 – Garantia



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Jurunas pelos seus usuários foi **8,8**, acima da média dos CRAS de 8,3. Na parte descritiva no questionário, os usuários relataram os fatores que contribuíam para a imagem que eles possuíam do CRAS, conforme o caso. Os relatos se encontram abaixo:

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

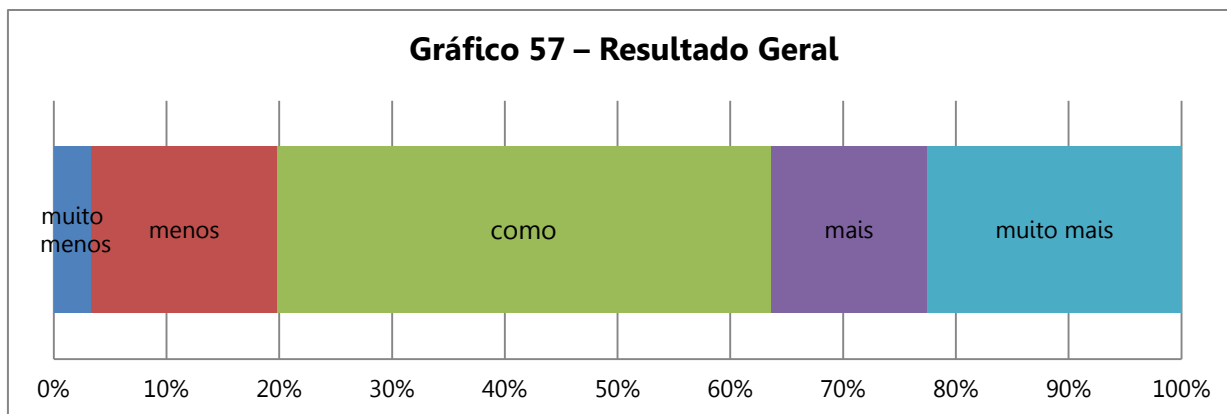
- “Eu acho o CRAS muito bom pois atende as minhas necessidades”.
- “Eu gosto muito do CRAS porque são muito atenciosos com a gente e educados”.
- “Eu gosto do CRAS que me trata bem”.
- “Gosto do atendimento dos funcionários que são atenciosos, das palestras de tudo enfim que o CRAS oferece”.
- “Eu acho bom, eles atendem muito bem, desde a cozinheira até a coordenadora”.
- “Todos os serviços no CRAS, os funcionários recebem com humor e respeito, inclusive os professores nos cursos e na física. Agradeço por tudo”.
- “Gosto”.
- “Gosto”.
- “Muito bom”.
- “Gosto”.
- “Bom”.
- “Deve melhorar em todas as atividades; é maravilhoso, só queremos que melhore as atividades, e beleza”.
- “Deve melhorar em todas as atividades; é muito bom, eu particularmente gosto muito”.
- “Maravilhoso”.
- “Bom”.
- “Sim é muito bom, os funcionários são ótimos; somos bem atendidos”.

- “Bom, gosto”.
- “Gosto do atendimento”.
- “Eu gostei muito, é muito bom”.
- “Eu adorei”.
- “Eu gosto de estar aqui”.
- “Ótimo graças a Deus. Muito obrigado por tudo e por todos”.
- “Eu gosto. Professor, coordenador e funcionários são ótimos”.
- “Eu acho bom sobre as pessoas; todos atendem bem”.
- “Ótimo, maravilhoso”.
- “Gosto do atendimento”.
- “Gosto muito; os funcionários são atenciosos; não consegui me matricular na atividade do SCFV que gostaria (artesanato)”.

Avaliação geral

Na avaliação geral de qualidade feita pelos usuários entrevistados no CRAS Jurunas contida no gráfico a seguir, onde são somadas todas as respostas por eles fornecidas, observa-se que a escala de avaliação de qualidade tende de “como esperava” para “mais” e “muito mais do que esperava”, indicando que os usuários, em linhas gerais, se mostraram satisfeitos com os aspectos de qualidade pesquisados. “como esperava” apareceu em 44%; “mais” e “muito mais” somaram 37% e as opções “menos” e “muito menos do que esperava” apareceram em 19% das respostas.

As questões que mais pesaram negativamente na avaliação dos usuários foram: “Os espaços do CRAS são ventilados e arejados”, na dimensão Tangibilidade; e “A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários”, na dimensão Garantia. Já as questões que mais contribuíram favoravelmente foram: “Os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortesês) com os usuários”, “O usuário se sente à vontade com a equipe do CRAS”, ambas na dimensão Empatia; e “Me sinto seguro/protegido no interior do CRAS”, na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.8. CRAS MOSQUEIRO

Data do encontro: 27/09/2017

Total de usuários participantes: 16

Perfil dos Entrevistados

| | |
|------------------------------|-----------------------------|
| Bairro | 50% Aeroporto |
| | 13% Carananduba |
| | 13% Praia Grande |
| | 6% Porto Arthur |
| | 6% São Francisco |
| | 6% Chapéu Virado |
| | 6% Ariramba |
| | |
| Sexo | 100% Feminino |
| Faixa etária | 50% 60 anos ou mais |
| | 19% de 41 a 59 anos |
| | 13% de 31 a 40 anos |
| | 12% de 21 a 30 anos |
| | 6% até 20 anos |
| Escolaridade | 31% Ensino fund. incompleto |
| | 25% Ensino fund. completo |
| | 25% Ensino médio incompleto |
| | 13% Não alfabetizado |
| | 6% Ensino médio completo |
| Renda familiar mensal | 63% Até 1 s.m |
| | 31% Até R\$77,00 |
| | 6% de 1 a 2 s.m |
| Média de pessoas | 4,6 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| residentes na casa | |
| É beneficiário do: | 56% PBF |
| | 31% Não recebe benefício |
| | 13% BPC |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 50% Por indicação |
| | 31% Divulgação próprio CRAS |
| | 19% Através de meios de comunicação |
| Serviço que acessa no CRAS | 60% SCFV e CadÚnico |
| | 33% SCFV |
| | 7% CadÚnico |
| Tempo que frequenta o CRAS | 100% Acima de um ano |

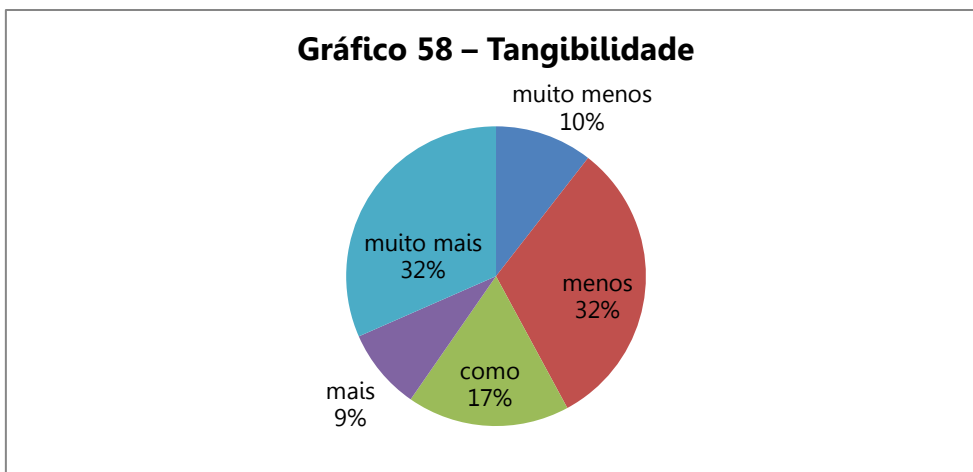
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Mosqueiro foi de moradores do Aeroporto, todas do sexo feminino, com 60 anos ou mais, escolaridade ensino fundamental incompleto, com renda familiar mensal de até um salário mínimo, com uma média de 4,6 moradores na casa, beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), que chegaram ao CRAS por indicação (de familiares, amigos, etc.), que acessam o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e também o Cadastro Único, frequentando o CRAS há mais de um ano.

Resultados das dimensões

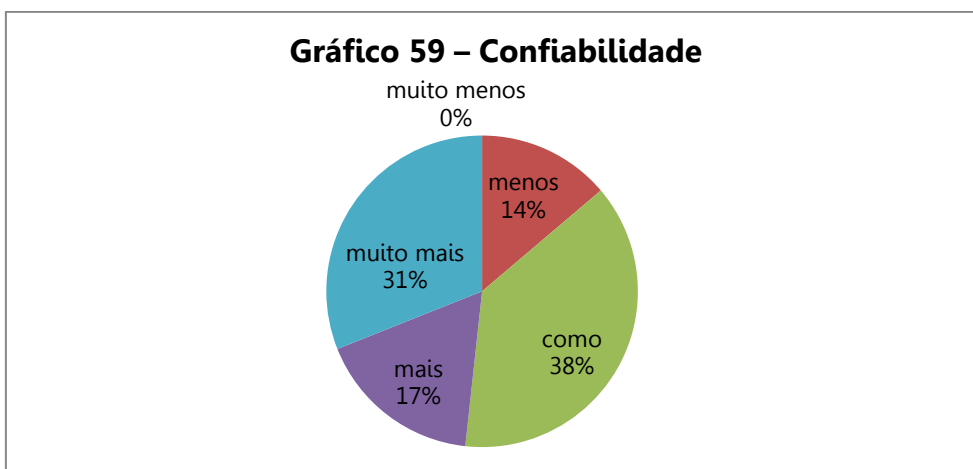
Na dimensão Tangibilidade, as respostas ficaram polarizadas em “muito mais” e em “menos do que esperava”, com 32% cada, indicando que não houve um consenso na avaliação dos quesitos que compuseram essa dimensão, tendo alguns usuários um posicionamento favorável, mas outros se mostraram insatisfeitos, sobretudo, com relação à limpeza e ventilação dos espaços físicos do CRAS.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Confiabilidade, houve predominância das opções “muito mais” e “mais do que esperava”, quando somadas, indicando que os usuários possuíam uma percepção positiva sobre os quesitos nela analisados. “Muito menos do que esperava” não chegou a registrar nenhuma marcação e “menos do que esperava” ficou com 14%. Quando vistas de modo isolado, a opção que predominou foi “como esperava”, aparecendo em 38% das respostas.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

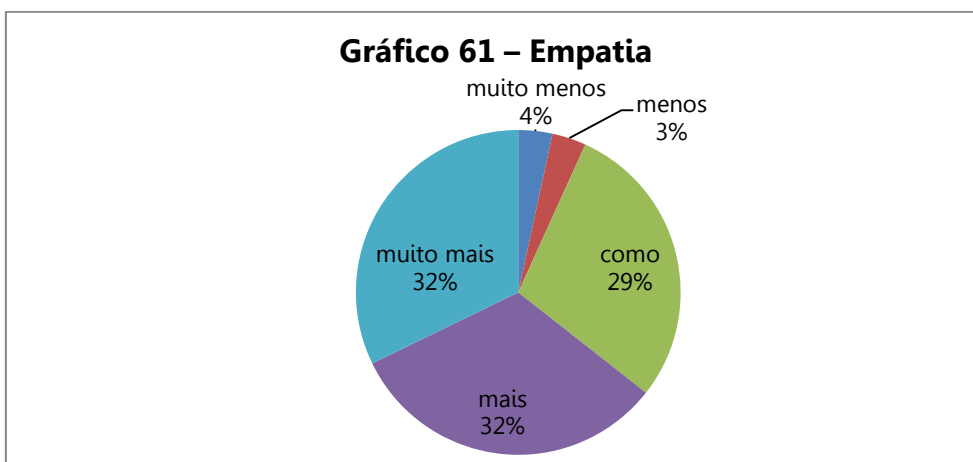
Na dimensão Resolutividade, a resposta que mais apareceu foi “como esperava”, com 42%, o que significa que as questões avaliadas nesta dimensão correspondiam às expectativas de qualidade dos usuários. As marcações positivas (“mais” e “muito mais”) ficaram bem à frente das opções negativas (“menos” e “muito menos”) com 39% e 19%, respectivamente.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, as respostas ficaram concentradas nas opções “muito mais” e “mais do que esperava”, que juntas representaram 64% das marcações, ou seja, para esta dimensão, que analisa aspectos como a atenção/cortesia dos servidores do CRAS e horário de funcionamento, houve uma clara tendência por parte dos usuários de avaliação positiva. As opções “menos” e “muito menos do que esperava” somaram apenas 7% das respostas.

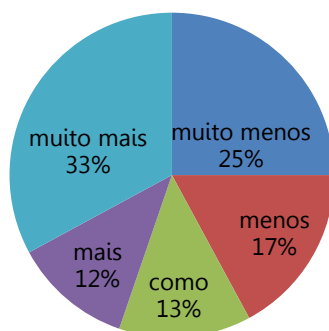


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, embora a opção “muito mais do que esperava” tenha ficado com o maior percentual (33%), as opções “menos” e “muito menos do que esperava” registraram percentuais elevados, somando 42% das respostas.

Gráfico 62 – Garantia



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Mosqueiro pelos seus usuários foi **8,2**, próxima à nota média dos CRAS de 8,3. Na questão subjetiva do questionário, os usuários expuseram alguns dos motivos que faziam com que aprovassem os serviços CRAS, mas também aproveitaram para externar a insatisfação com algumas situações. Seguem as respostas fornecidas:

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

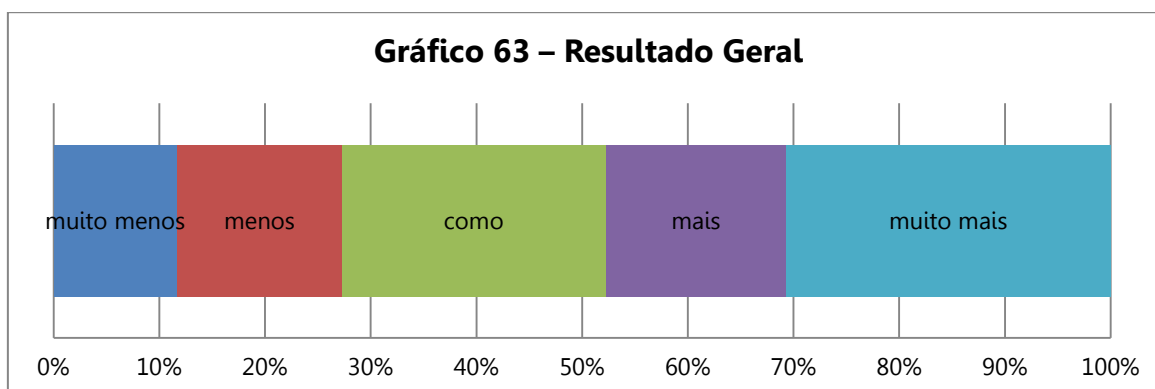
- “Me sinto bem, mas queria uma quadra com cobertura para fazer as atividades”.
- “Me sinto bem, tenho minha tranquilidade e paz e quadra”.
- “Me sinto bem feliz, gosto do educador. Agradeço a Deus por ter encontrado”.
- “Eu quero mais atividades”.
- “Quando entro no CRAS, me sinto muito feliz. Cheia de energia. Obrigada CRAS Mosqueiro”.
- “Eu me sinto muito bem; não tenho do que reclamar”.
- “Eu e minhas filhas nos sentimos bem”.
- “Bem. Me sinto feliz”.
- “Precisa cobrir a quadra”.
- “O CRAS é um lugar de comunicação que tenho recebido muitas coisas boas; que é meio de comunicação que precisamos”.
- “Poderia ser bem melhor, pois precisamos de espaço para as crianças. Exemplo: quadra fechada, espaço de lazer bem ampliado, como basquete, vôlei, futebol, etc.. O CRAS agradece”.
- “Poderia melhorar mais pois tinha que ser mais ventilado e ter mais atividades”.
- “Poderia melhorar mais pois está precisando de recursos financeiros que no momento está esquecido pois parece não existir, não tem espaço suficiente para as crianças poderem brincar”.

- “Gosto muito do CRAS porque é uma coisa que ajuda muito meu filho, como meu filho saiu da rua, dá mais atenção para mim”.

Avaliação geral

Na avaliação geral que os usuários fizeram sobre a qualidade dos serviços ofertados no CRAS Mosqueiro, ou seja, somando-se todas as repostas por eles dadas às dimensões, chega-se a escala de avaliação de qualidade apresentada no gráfico a seguir. No gráfico, é possível observar que a maior parte das respostas ficou concentrada na faixa de avaliação positiva (“mais” e “muito mais do que esperava”) que representou 48% das respostas; a faixa de avaliação negativa (“menos” e “muito menos do que esperava”) representou 27% e “como esperava” aparece em 25% das respostas.

Os quesitos que mais pesaram para a avaliação negativa dos usuários foram: “A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários”, “Para receber algum atendimento no CRAS precisei obter uma senha, consegui essa senha com facilidade?”, ambos na dimensão Garantia. Já os quesitos que mais contribuíram para avaliação positiva dos usuários foram: “Os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortes) com os usuários”, na dimensão Empatia; “Os funcionários do CRAS têm conhecimento suficiente para prestar atendimento e responder às minhas dúvidas”, “Me sinto seguro/protegido no interior do CRAS”, ambos na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.9. CRAS OUTEIRO

Data do encontro: 28/09/2017

Total de usuários participantes: 07

Perfil dos Entrevistados

| | |
|--|----------------------------------|
| Bairro | 29% São João do Outeiro |
| | 29% Brasília |
| | 28% Água Boa |
| | 14% Itaiteua |
| Sexo | 100% Feminino |
| Faixa etária | 57% 31 a 40 anos |
| | 15% 21 a 30 anos |
| | 14% 41 a 59 anos |
| | 14% 60 anos ou mais |
| Escolaridade | 86% Ensino fund. incompleto |
| | 14% Ensino médio completo |
| Renda familiar mensal | 67% Até 1 s.m |
| | 33% Até R\$ 77,00 |
| Média de pessoas residentes na casa | 4,3 |
| É beneficiário do: | 100% PBF |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 57% Por indicação |
| | 29% Através meios de comunicação |
| | 14% Outra |
| Serviço que acessa no CRAS | 86% PAIF e CadÚnico |
| | 14% PAIF |
| Tempo que frequenta o CRAS | 43% Acima de 1 ano |
| | 29% De 3 a 6 meses |
| | 28% Há um mês |

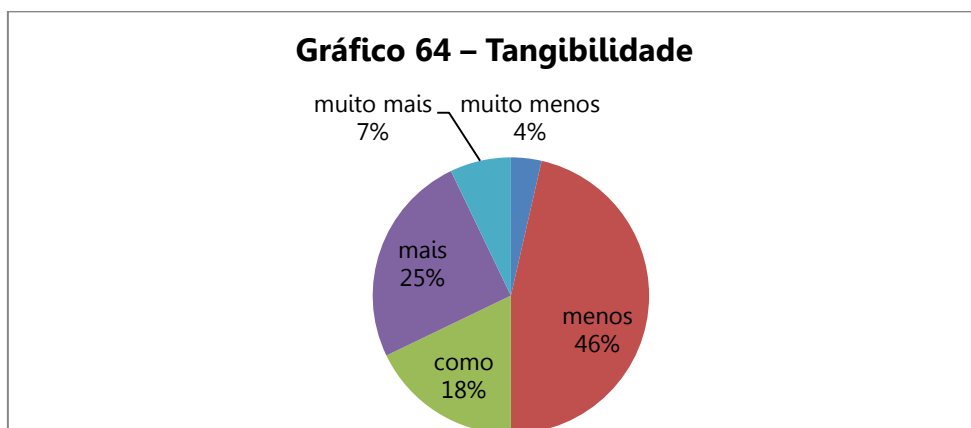
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Outeiro foi de moradores dos bairros de São João do Outeiro, Brasília e Água Boa, do sexo feminino, adultas (entre 31 a 40 anos), escolaridade ensino fundamental incompleto, com renda familiar de até um salário mínimo, com uma média de 4,3 moradores na casa, todas beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), que chegaram ao CRAS por indicação (de familiares, amigos, etc.), que participam do PAIF e também acessam o atendimento do CadÚnico, há mais de um ano frequentando o CRAS.

Resultados das dimensões

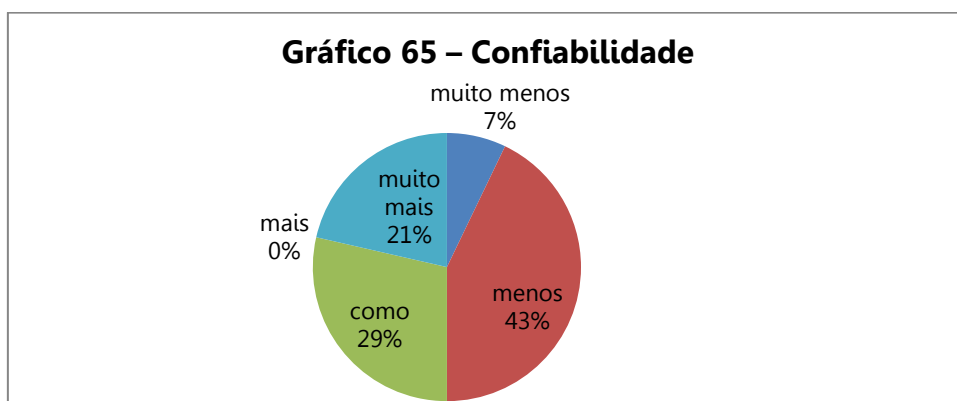
Na dimensão Tangibilidade, houve um percentual elevado de respostas na opção “menos do que esperava”, ou seja, muitos dos usuários entrevistados se mostraram insatisfeitos com os aspectos avaliados nesta dimensão, sobretudo, com relação à limpeza dos espaços físicos do CRAS e ao uso de materiais de comunicação para orientar sobre os serviços. A segunda opção mais assinalada foi em “mais do que esperava”, representando 25% das respostas; a questão que mais contribuiu positivamente foi a se o CRAS possuía condições básicas de atendimento (banheiros, água para beber).



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

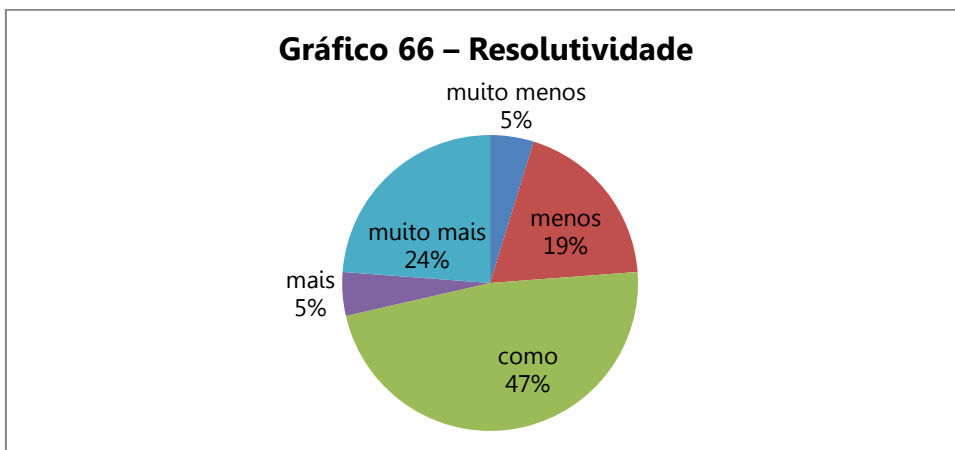
Na dimensão Confiabilidade, a exemplo do que aconteceu na dimensão anterior, a opção “menos do que esperava” foi a que mais apareceu, abrangendo 43% das respostas e, quando somada a “muito menos do que esperava” chega a 50% das respostas, denotando o fato de que muitos usuários avaliaram negativamente os quesitos desta dimensão. “Como esperava” ficou com 29%, seguido pela opção “muito mais” que registrou um percentual de 21%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

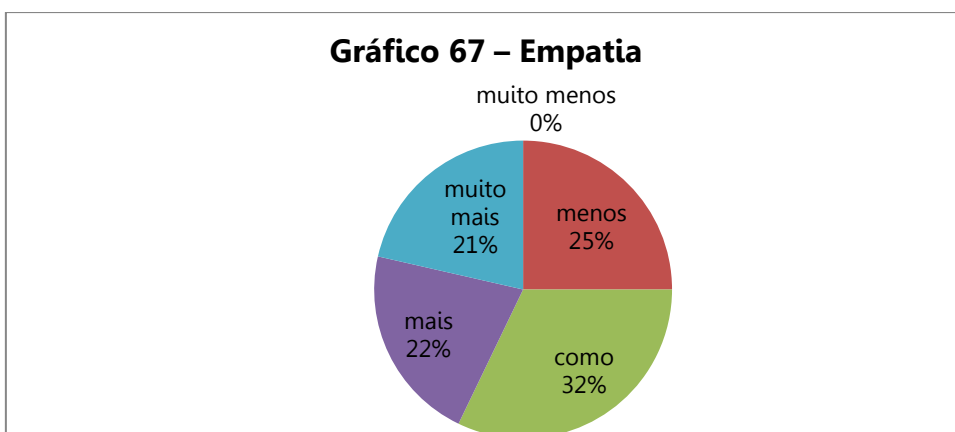
Na dimensão Resolutividade, 47% das respostas foram em “como esperava”, indicando haver correspondência, para boa parte dos usuários, entre as sentenças desta dimensão com suas expectativas de qualidade; as opções negativas (“menos” e “muito menos”) representaram 24% das respostas, percentual menor que as avaliações positivas (“mais” e “muito mais”) que ficaram com 29%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, onde são avaliados aspectos como a atenção/cortesia dos servidores e horário de funcionamento do CRAS, a distribuição percentual das respostas ficou aproximada. “Mais”, “muito mais” e “menos do que esperava” ficaram com 22%, 21% e 25%, respectivamente; apenas “como esperava” se distanciou, ficando com 32%; a opção “muito menos” não chegou a ser assinalada.

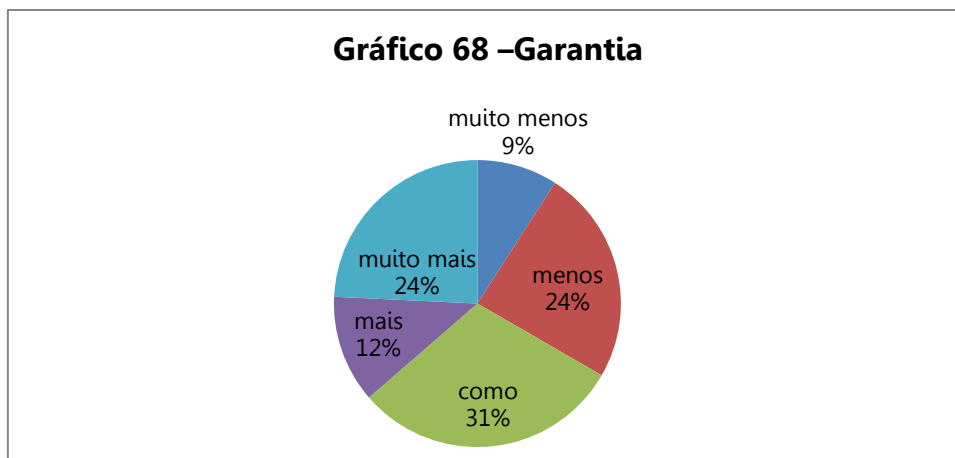


Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, assim como aconteceu na dimensão anterior, houve uma aproximação na distribuição das respostas, ficando as opções positivas e negativas com percentuais parecidos. “Mais” e “muito mais”

somaram 36%; “menos” e “muito menos” ficaram com 33% e “como esperava” com 31%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Outeiro pelos seus usuários foi **8,0**, um pouco abaixo da nota média dos CRAS de 8,3. Na questão subjetiva do questionário, as usuárias entrevistadas expuseram a imagem que possuíam do CRAS, falando sobre algumas dificuldades que permeavam os serviços, mas também teceram elogios, sobretudo à equipe de recursos humanos, como se vê a seguir.

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

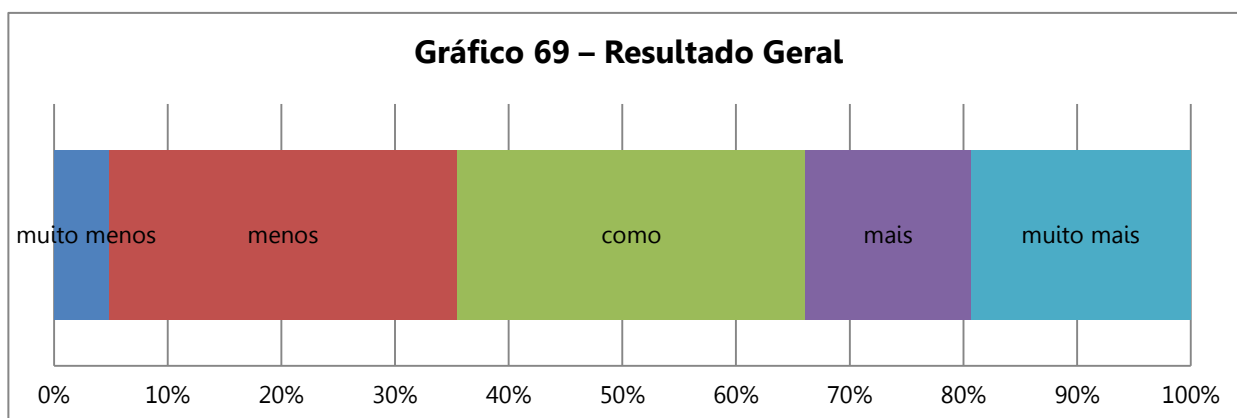
- “Tem um bom atendimento, compreensível, repassamos nossos problemas tem vezes que eles resolvem e ajuda a gente a ter confiança e amorosidade”.
- “Um lugar com bom ambiente e bom atendimento”.
- “Um lugar bom, com um ambiente agradável de se estar”.
- “O CRAS poderia ser melhor se tivesse mais servidores, funcionaria bem melhor. Por isso ainda deixa a desejar muito”.
- “O serviço do CRAS não tem muita qualidade pelo local, mas sim pelos servidores são bons, mas faltam mais servidores”.
- “Para começar internet quase não pega, pelo fato do CRAS ser Outeiro aqui internet é muito fraca, mas até que tem algumas coisas que eu resolvo às vezes sim outras vezes não”.
- “Precisa melhorar a limpeza da área externa; tudo o que vim ver o CRAS me ajudou”.

Avaliação geral

Somando-se todas as respostas fornecidas pelos usuários do CRAS Outeiro que foram entrevistados, chega-se à escala de avaliação de qualidade

contida no gráfico a seguir. Nele é possível observar que as avaliações positivas e negativas ficaram praticamente equiparadas, assim como ocorreu quando analisadas algumas das dimensões, indicando que o julgamento subjetivo de qualidade dos usuários variou bastante para os itens analisados. "Menos" e "muito menos do que esperava" apareceram em 31% e 5% das respostas, respectivamente, somando 36%; "mais do que esperava", ficou com 14% e "muito mais", com 19%, representando juntas 33% das respostas; "como esperava" ficou com 31%.

As questões que mais pesaram negativamente na avaliação geral dos entrevistados foram: "O CRAS tem horário de funcionamento adequado/ conveniente", na dimensão Empatia; e "A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários", na dimensão "Garantia". Já os quesitos com melhores avaliações foram: "O usuário se sente à vontade com a equipe do CRAS", na dimensão Empatia; e "Me sinto seguro/protegido no interior do CRAS", na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.10. CRAS PEDREIRA

Data do encontro: 20/09/2017

Total de usuários participantes: 24

Perfil dos Entrevistados

| | |
|---------------|---------------------|
| Bairro | 88% Pedreira |
| | 4% Marambaia |
| | 4% Marco |
| | 4% Montese |

| | |
|--|-------------------------------------|
| Sexo | 100% Feminino |
| Faixa etária | 65% de 41 a 59 anos |
| | 22% de 31 a 40 anos |
| | 9% 60 anos ou mais |
| | 4% de 21 a 30 anos |
| Escolaridade | 35% Ens. médio completo |
| | 31% Ens. fund. incompleto |
| | 17% Ens. médio incompleto |
| | 9% Ens. fund. completo |
| | 4% Ens. superior completo |
| | 4% não alfabetizado |
| Renda familiar mensal | 55% Até R\$77,00 |
| | 45% Até 1 s.m |
| Média de pessoas residentes na casa | 4,4 |
| É beneficiário do: | 91% PBF |
| | 9% Não é beneficiário |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 50% Por indicação |
| | 25% através de meios de comunicação |
| | 17% Divulgação feita pelo CRAS |
| | 8% Outra |
| Serviço que acessa no CRAS | 54% PAIF e CadÚnico |
| | 46% PAIF |
| Tempo que frequenta o CRAS | 88% Acima de um ano |
| | 8% de 6 meses a um ano |
| | 4% de um a três meses |

Fonte: Dados da pesquisa.

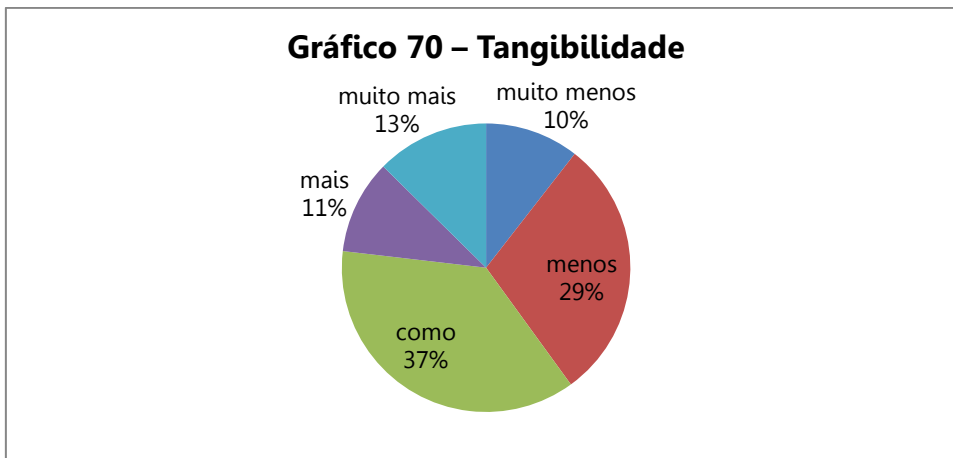
Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Pedreira é de moradores do próprio bairro (Pedreira), do sexo feminino, entre 41 e 59 anos, com ensino médio completo, com renda familiar de até R\$77, com uma média 4,4 moradores na casa, beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), que chegaram ao CRAS por indicação (de parentes, amigos, etc.), incluídas no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e também recebem atendimento no Cadastro Único (CadÚnico), que frequentam o CRAS há mais de um ano.

Resultados das dimensões

Na dimensão Tangibilidade, onde são verificadas basicamente as condições físicas do espaço, as respostas dos usuários ficaram concentradas em

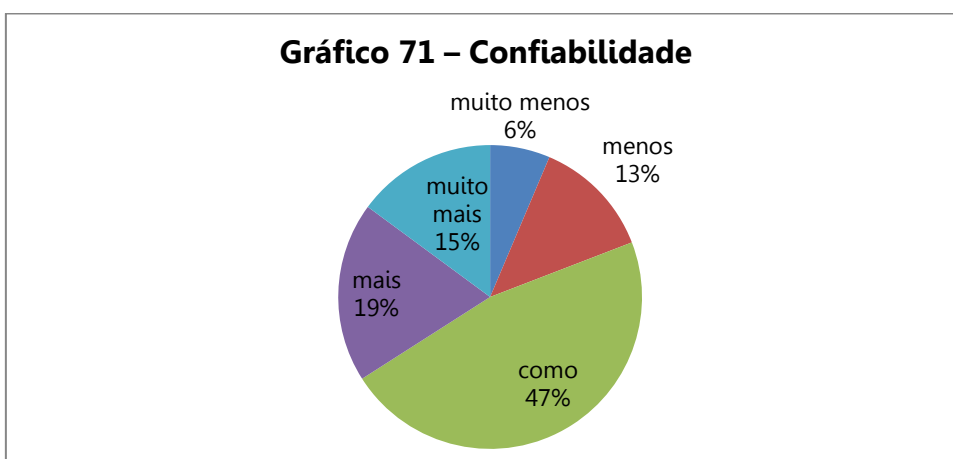
“como esperava” e “menos do que esperava”, com 37% e 29%, respectivamente. O quesito referente à limpeza e organização dos espaços físicos do CRAS foi o que obteve maior reprovação. As opções “mais” e “muito mais do que esperava” somaram 24% das respostas.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

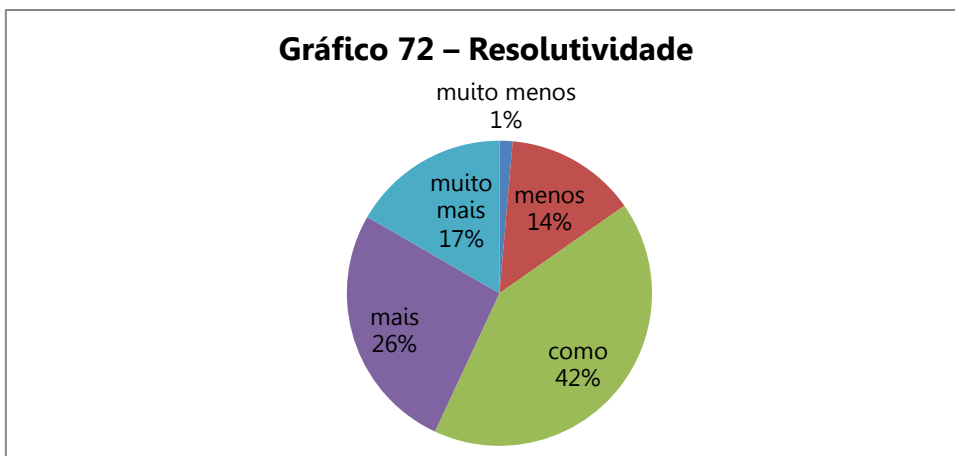
Na dimensão Confiabilidade, a maioria dos usuários avaliou que os quesitos que compõem essa dimensão estavam de acordo com aquilo que eles julgavam satisfatório, estando a opção “como esperava” presente em 47% das respostas. As opções “mais” e “muito mais do que esperava” somaram 34%; já as opções “menos” e “muito menos do que esperava” ficaram com percentual bem menor, 19%. A sentença referente a “receber informações corretas desde o primeiro contato com o CRAS” foi a melhor avaliada pelos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

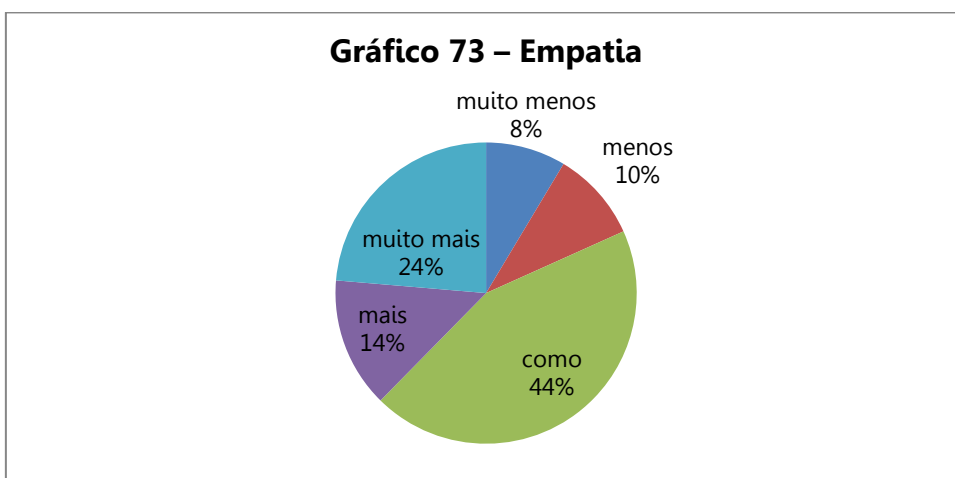
Na dimensão Resolutividade, a opção “como esperava” foi a que predominou, com 42%; em seguida vieram as respostas que denotam avaliação positiva por parte dos entrevistados: “mais do que esperava”, com 26%, e “muito mais do que esperava”, com 17%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Empatia, novamente a opção que mais apareceu foi “como esperava”, com 44%. As respostas de avaliação positiva (“mais” e “muito mais”) superaram as de avaliação negativa (“menos” e “muito menos”) de modo que as primeiras representaram 38% e as últimas 18% das respostas. Dentre as questões analisadas, o horário de funcionamento do CRAS foi o que recebeu maior desaprovação por parte dos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, a distribuição das respostas seguiu o padrão observado nas demais dimensões, ou seja, o maior percentual ficou para a opção “como esperava”, seguido pelas respostas positivas, que somaram 34% e, por fim, as negativas, com 19%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Pedreira pelos seus usuários foi **9,0**, acima da nota média dos CRAS de 8,3. Os usuários externaram através da questão subjetiva os motivos que o levaram a atribuir tal nota ao CRAS, elogiando o atendimento que recebiam e a equipe de recursos humanos, como se lê nos relatos a seguir:

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

- “Para mim, esta tudo bem. Quando venho aqui sinto algo que venho aprender. Algumas informações que são válidas para mim ficam em notícias”.
- “É tão ótimo que eu só tenho a agradecer”.
- “Descrevia um lugar onde podemos nos atender com atenção e facilidade para nós tirarmos nossas dúvidas”.
- “Muito bom”.
- “Gosto do CRAS como se fosse minha segunda família, obrigado por vocês existirem”.
- “É um programa muito bom para nossa comunidade, pois precisamos muito desse programa”.
- “Acho tudo bom, principalmente a reunião por mês”.
- “O atendimento pessoal é bom, mas como o espaço é grande deveria ter mais esportes, mais serviços à população”.
- “Eu acho que eles são bastante atenciosos, não são ignorantes como a gente vê por aí”.
- “Eu acho o atendimento muito bom, as pessoas educadas e atenciosas”.
- “O CRAS é muito importante, nós ficamos sempre atualizados do que está acontecendo, ou que vai acontecer, e nos beneficia a várias condições, só acho que

deveria ter mais chances para o povo humilde que deseja crescer na vida, pois as pessoas merecem isso”.

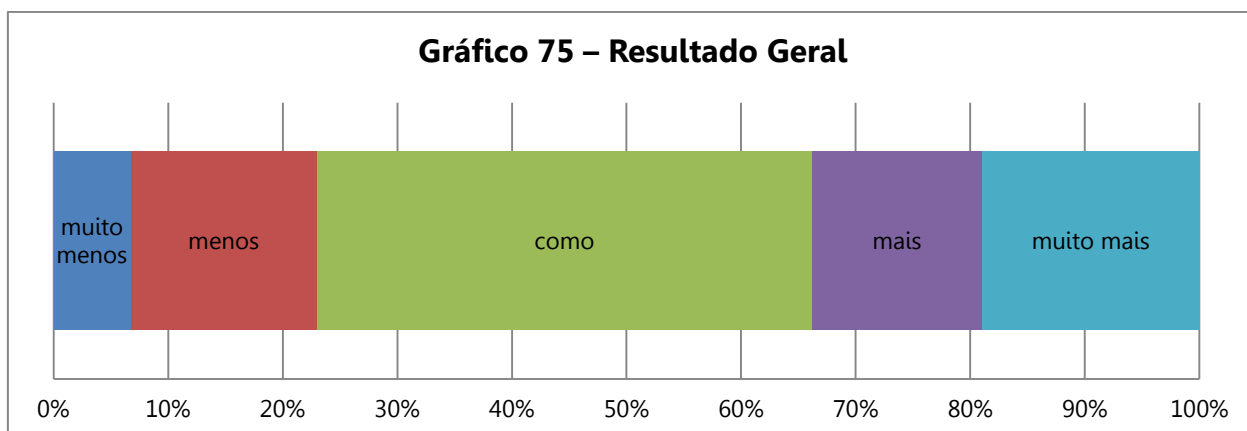
- “É muito bom”.
- “O CRAS é aconchegante”.
- “Para mim, o meu atendimento foi muito bom”.
- “Eu gosto”.
- “Eles são bons”.
- “Eu gosto do CRAS”.
- “Uma imagem muito boa; os funcionários atendem muito bem, não tenho o que falar. Tudo de bom”.
- “De uma forma organizada com profissionais qualificados”.
- “Um excelente local com total atendimento; sou grata com todos os serviços”.
- “Muito bom. Mas como todo órgão, deveria ter melhorias (recepção, pintar o local de espera), as melhorias são os locais. Os funcionários são capacitados”.
- “Os profissionais são educados e atenciosos”.
- “O órgão que tenta resolver os problemas da população”.

Avaliação Geral

Na avaliação geral das respostas que os usuários fizeram sobre o CRAS Pedreira, percebe-se que a escala de avaliação da qualidade, contida no gráfico a seguir, está situada em sua maioria na opção “como esperava”, ou seja, os entrevistados demonstraram que a experiência de atendimento que eles possuíam com o CRAS atendia suas expectativas de qualidade, não estando nem acima nem abaixo dela. Deste modo, 43% das respostas para os quesitos analisados foram em “como esperava”; 34% em “mais” e “muito mais do que esperava”, e 23% em “menos” e “muito menos do que esperava”.

As questões que mais obtiveram respostas negativas por parte dos usuários foram: “Espaços físicos do CRAS (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento, etc.) são limpos e organizados”, “Materiais de comunicação do CRAS (folhetos, placas, quadros de aviso etc.) são utilizados para orientar sobre os serviços” ambas na dimensão Tangibilidade; e “O CRAS tem horário de funcionamento adequado/ conveniente”, na dimensão Empatia. Por sua vez, os quesitos com melhores avaliações foram: “Os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortesês) com os usuários”, “O usuário se sente à

vontade com a equipe do CRAS”, na dimensão Empatia; e “Os funcionários do CRAS têm conhecimento suficiente para prestar atendimento e responder às minhas dúvidas”, na dimensão Garantia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.11. CRAS TAPANÃ

Data do encontro: 26/09/2017

Total de usuários participantes: 05

Perfil dos Entrevistados

| | |
|--|------------------------------|
| Bairro | 40% Parque Verde |
| | 40% Pratinha |
| | 20% Tapanã |
| Sexo | 80% Feminino |
| | 20% Masculino |
| Faixa etária | 100% Até 20 anos |
| Escolaridade | 100% Ensino fund. incompleto |
| Renda familiar mensal | Não informada |
| Média de pessoas residentes na casa | 4,8 |
| É beneficiário do: | 80% Não é beneficiário |
| | 20% PBF |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 100% Por indicação |
| Serviço que acessa no CRAS | 100% SCFV |
| Tempo que frequenta o | 60% Acima de um ano |

CRAS

40% Há um mês

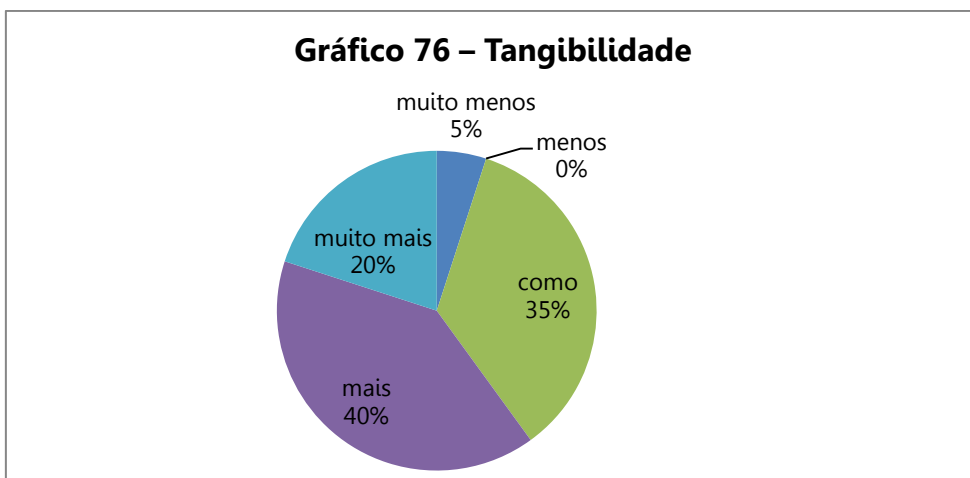
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O Perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Tapanã foi de moradores dos bairros do Parque verde e Pratinha, do sexo feminino, jovens de até 20 anos, com ensino fundamental incompleto, com uma média de 4,8 moradores em casa, não beneficiários de programas de transferência de renda ou benefícios sociais, que chegaram CRAS por indicação (de familiares, amigos, etc.), frequentadores do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) há mais de um ano.

Resultados das dimensões

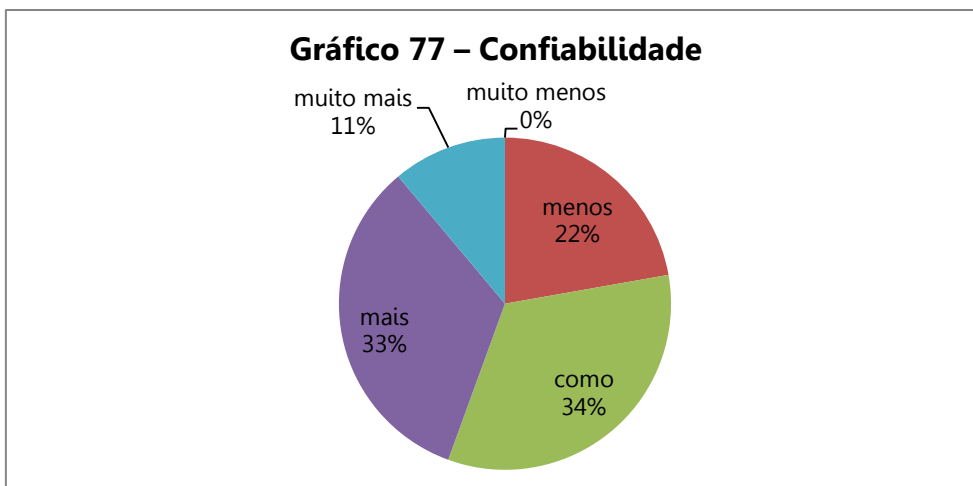
Na dimensão Tangibilidade, 60% das respostas ficaram concentradas nas opções “mais” e “muito mais que esperava”, ou seja, os usuários demonstraram-se satisfeitos com os aspectos analisados nela, superando as suas expectativas de qualidade. “Como esperava” apareceu em 35% das respostas e “menos do que eu esperava” ficou com um percentual bem menor, 5% somente.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

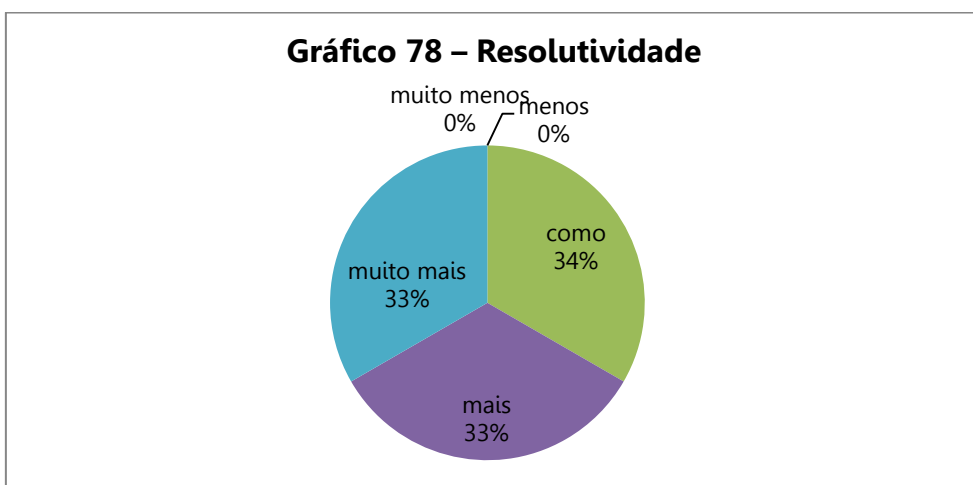
Na dimensão Confiabilidade, a opção mais assinalada pelos usuários foi em “como esperava”, com 34%, seguida por “mais do que esperava”, com 33%; as respostas em “menos do que esperava” representaram 22% do total. A questão referente a “receber informações corretas desde o primeiro contato com o CRAS” foi a que mais pesou positivamente.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

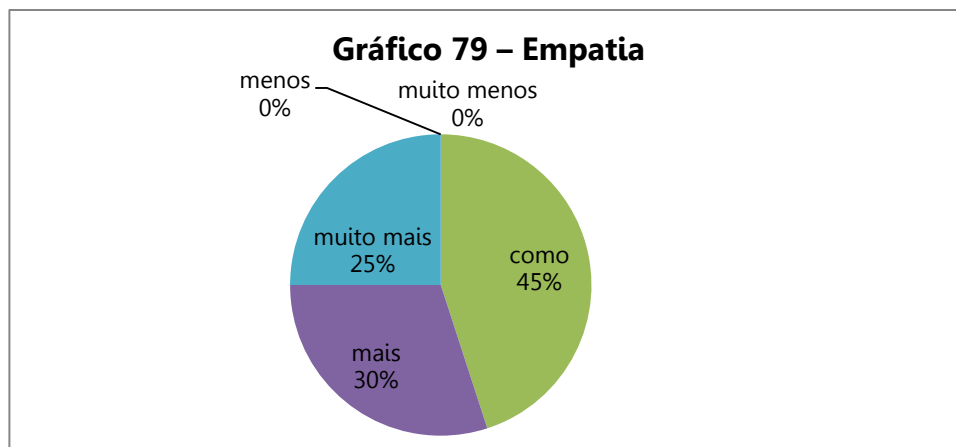
Na dimensão Resolutividade, as repostas ficaram distribuídas entre as opções “como”, “mais” e “muito mais do que esperava”, não havendo nenhuma marcação em “menos” e “muito menos do que esperava”, o que indica que os entrevistados avaliam de maneira positiva as sentenças que compõem essa dimensão como, por exemplo, a disposição do CRAS em resolver a situação que motivou o atendimento.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

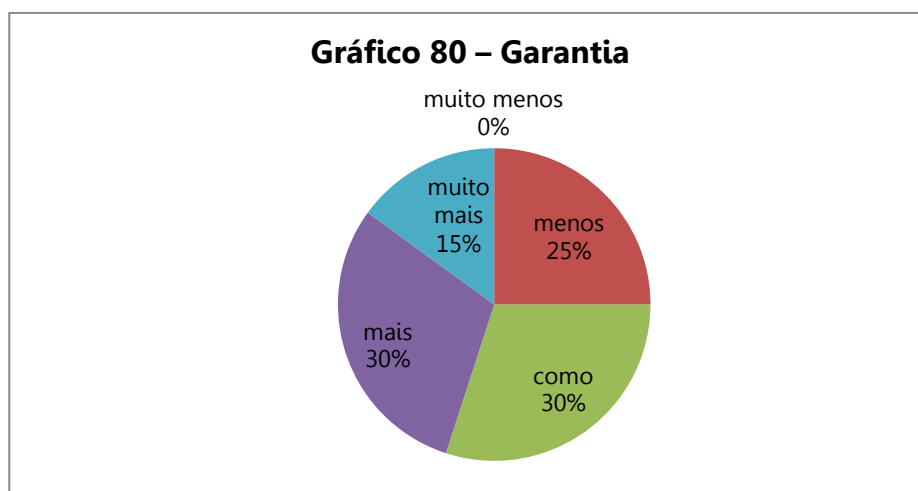
Na dimensão Empatia, a exemplo do que ocorreu na dimensão anterior, as repostas ficaram divididas entre as opções “como”, “mais” e “muito mais do que esperava”, com 45%, 30% e 25% respectivamente, não havendo registro nas opções “menos” e “muito menos do que esperava”.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, assim como aconteceu nas demais dimensões, as respostas ficaram concentradas em “mais”, “muito mais” e “como esperava”, que juntos somaram 75%. No entanto, foi na dimensão Garantia que apareceu o maior percentual que avaliação negativa, em que “menos do que esperava” ficou com 25%, indicando que alguns dos aspectos analisados não estavam de acordo com a expectativa de qualidade dos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Tapanã pelos seus usuários foi **9,1**, acima da nota média dos CRAS de 8,3. Na parte qualitativa do questionário de avaliação de qualidade, alguns usuários expressaram a imagem que possuem do CRAS, falando sobre o que precisa melhorar e também sobre o que visualizam de bom, como se segue:

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

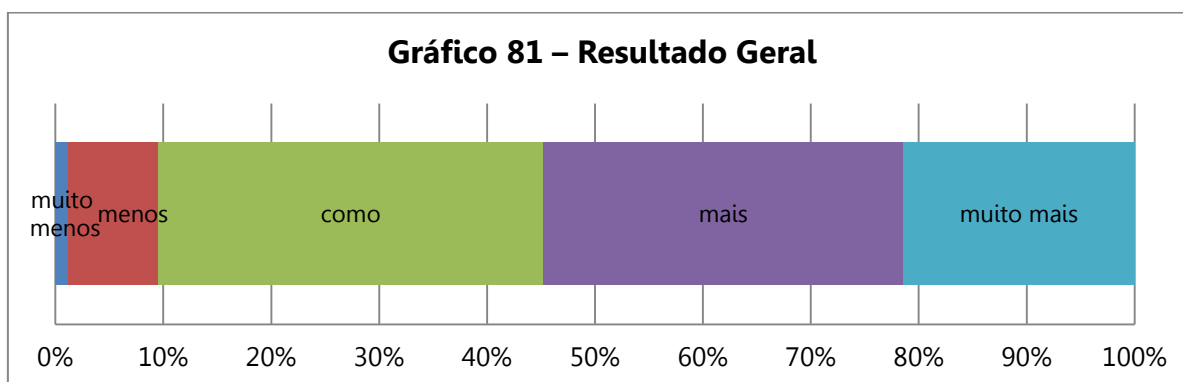
- “Atividades, bola, assistir filme e queria que tivesse WI-FI para fazer atividades”.

- “O CRAS é muito bom, ajuda muito na nossa educação e nos ensina muitas coisas; só às vezes que o lanche não é muito bom, queria que melhorasse e às vezes não tem aula pra gente e eles não nos avisam e quando a gente chega aqui temos que voltar; queríamos que tivesse WI-FI para fazer umas atividades”.
- “O CRAS na minha opinião é muito bom, tem coisas que ensinam muito bem as crianças e os adolescentes, só falta uma coisa: WI-FI, mas fora isso é muito bom”.

Avaliação geral

Na avaliação geral de qualidade do CRAS Tapanã, somando-se todas as respostas dos usuários entrevistados, a escala de avaliação ficou situada, em sua maioria, na porção positiva, ou seja, em “mais” e “muito mais do que esperava”, abrangendo 55% das respostas; olhando-se as opções de modo isolado, aquela que mais apareceu foi “como esperava”, com 36%; “muito menos do que esperava” ficou com 8% e “menos” com apenas 1%. Assim, de modo geral, para os quesitos levantados nesta pesquisa, tomados como importantes para se avaliar a qualidade nos serviços ofertados no CRAS, os entrevistados indicaram haver adequação entre aquilo que esperavam e o que recebiam no espaço.

Dentre os quesitos, os que obtiveram as piores avaliações foram: “Tenho facilidade para chegar ao CRAS” e “A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários”, ambos na dimensão Garantia. Por outro lado, as questões com melhores avaliações foram: “Encontrei no CRAS o serviço que procurava” e “O CRAS atende as reclamações e sugestões dos usuários”, ambos na dimensão Resolutividade.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

3.2.12. CRAS TERRA FIRME

Data do encontro: 04/10/2017

Total de usuários participantes: 32

Perfil dos Entrevistados

| | |
|--|---------------------------------|
| Bairro | 36% Terra Firme |
| | 32% Marco |
| | 26% Canudos |
| | 3% Curió-Utinga |
| | 3% São João Marituba |
| Sexo | 66% Feminino |
| | 34% Masculino |
| Faixa etária | 58% 60 anos ou mais |
| | 16% até 20 anos |
| | 10% de 31 a 40 anos |
| | 10% 41 a 59 anos |
| | 6% 21 a 30 anos |
| Escolaridade | 50% Ensino fund. incompleto |
| | 31% Ensino médio completo |
| | 13% Ensino médio incompleto |
| | 3% não alfabetizado |
| | 3% Ensino fund. completo |
| Renda familiar mensal | 71% até 1 s.m |
| | 26% até R\$77,00 |
| | 3% de 1 a 2 s.m |
| Média de pessoas residentes na casa | 3,1 |
| É beneficiário do: | 50% Não recebe benefício |
| | 37% PBF |
| | 13% BPC |
| Como tomou conhecimento do CRAS | 72% Por indicação |
| | 19% Outra |
| | 6% Divulgação próprio CRAS |
| | 3% Através meios de comunicação |
| Serviço que acessa no CRAS | 62% SCFV |
| | 16% PAIF |
| | 16% CadÚnico |
| | 3% SCFV e CadÚnico |
| | 3% Outro |

| | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Tempo que frequenta o CRAS | 71% Acima de 1 ano |
| | 19% de 3 a 6 meses |
| | 7% de 6 meses a 1 ano |
| | 3% Há um mês |

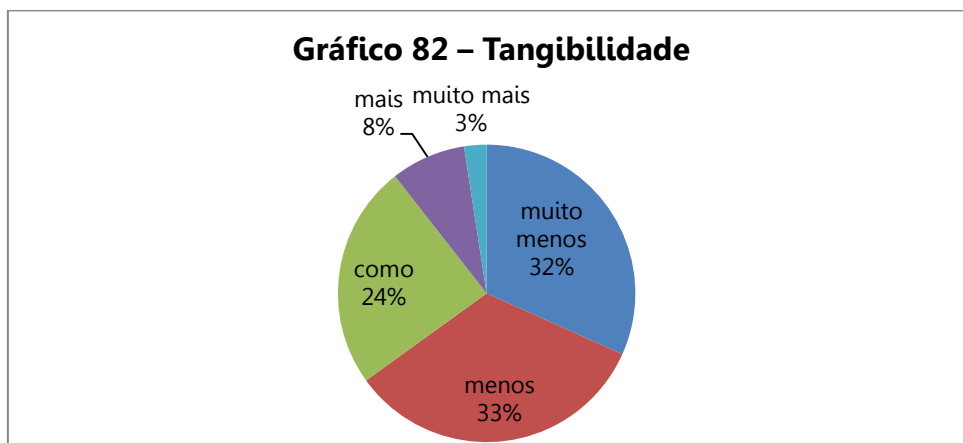
Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

O perfil majoritário dos usuários entrevistados no CRAS Terra Firme foi de moradores do próprio bairro (terra Firme), do sexo feminino, pessoas idosas (60 anos ou mais), escolaridade ensino fundamental incompleto, com renda familiar mensal de até um salário mínimo, com uma média de 3,1 moradores na casa, não beneficiários de programas de transferência de renda, que chegaram ao CRAS por indicação (de familiares, amigos, etc.), que frequentam o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) há mais de um ano.

Resultados das dimensões

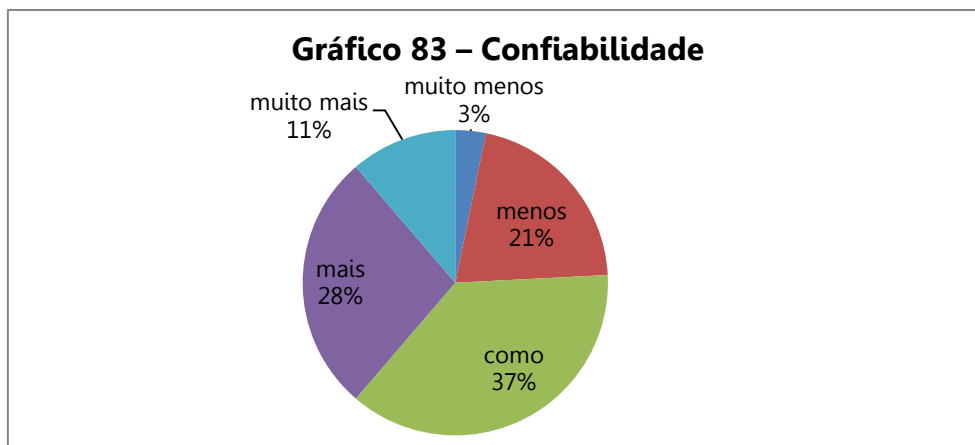
Na dimensão Tangibilidade, os usuários se mostraram bastantes insatisfeitos com os quesitos avaliados, em que “menos” e “muito menos do que esperava” concentraram 65% das respostas. “Mais” e “muito mais” apareceram em apenas 11% das respostas e “como esperava” ficou com 24%. Ou seja, para esta dimensão, predominaram as opções de avaliação negativa da qualidade (“menos” e “muito menos”).



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

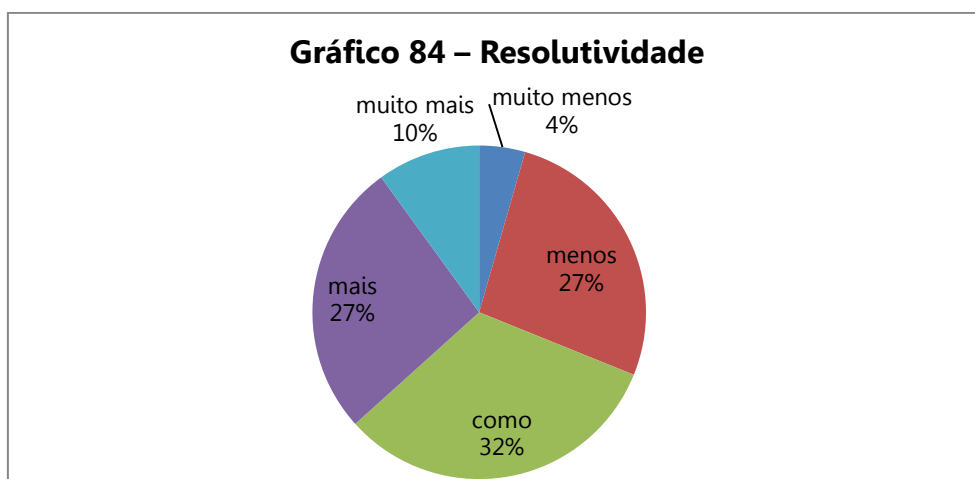
Na dimensão Confiabilidade, a avaliação foi mais positiva do que negativa, em que “mais” “muito mais do que esperava” somaram 39%, seguido de perto por “como esperava”, com 37%; “menos” e “muito menos” registram um percentual inferior, de 24%.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

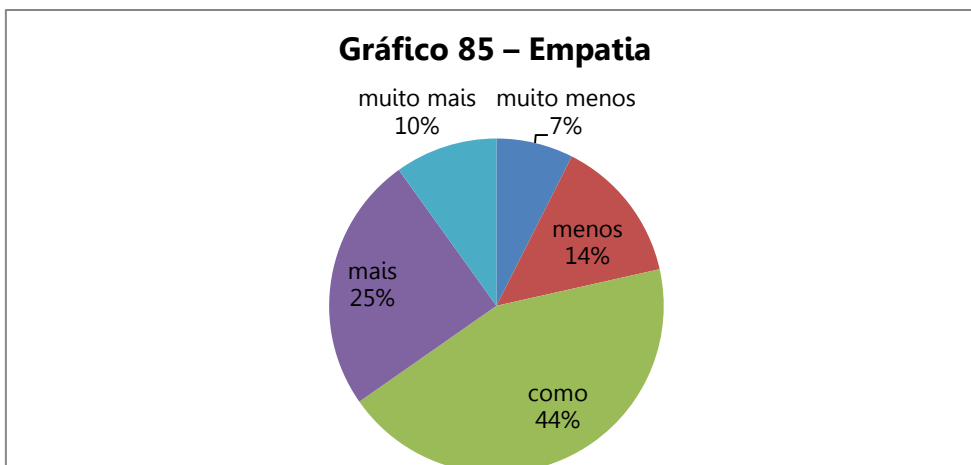
Na dimensão Resolutividade, ocorreu certo equilíbrio na distribuição percentual das respostas. As de caráter positivo (“mais” e “muito mais”) ficaram com 37%; as de cunho negativo (“menos” e “muito menos”), com 31%; e, “como esperava”, apareceu em 32% das respostas. Não houve, portanto, um padrão claro nas marcações que permita inferir se a dimensão como um todo atendia ou não aos requisitos de qualidade dos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

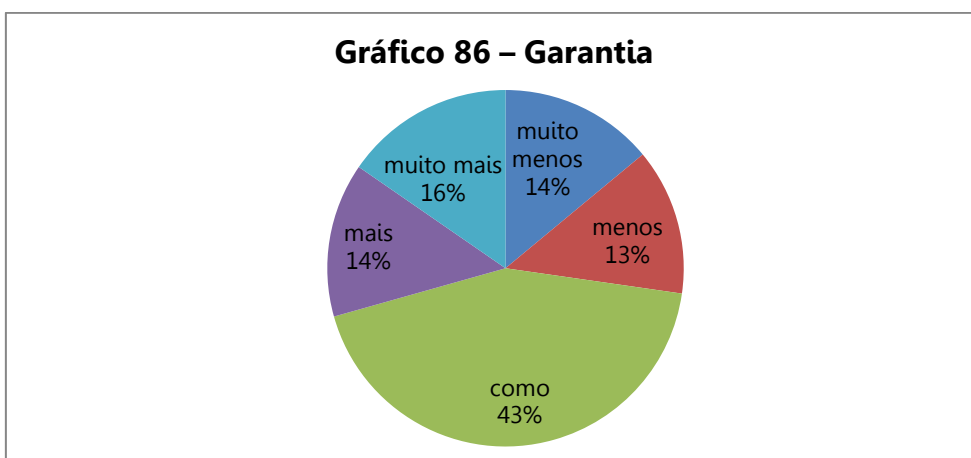
Na dimensão Empatia, a opção que se destacou foi “como esperava”, com 44%, ou seja, que o aspecto analisado correspondia exatamente à expectativa de qualidade do usuário. As opções “mais” e “muito mais” do que esperava registraram um percentual maior que “menos” e “muito menos”, com 35% e 21%, respectivamente.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

Na dimensão Garantia, novamente a opção “como esperava” foi a que mais apareceu; no entanto, diferente da dimensão anterior, houve um equilíbrio maior entre as avaliações positivas e negativas, somando as primeiras 30% e as últimas 27%. A questão referente ao conhecimento dos servidores do CRAS para prestar atendimento e responder às dúvidas foi a melhor avaliada nesta dimensão; já a referente à quantidade de servidores no CRAS foi a que ficou com pior avaliação.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

A nota média atribuída ao CRAS Terra Firme pelos seus usuários foi **7,7**, abaixo da nota média dos CRAS de 8,3. Na questão subjetiva do questionário, os usuários mencionaram os fatores principais que prejudicam, na visão deles, os serviços prestados no CRAS, expostos no quadro a seguir.

Como você descreveria a imagem que tem do CRAS?

- “Precisamos de um lugar melhor para nossas reuniões, uma estrutura adequada”.
- “Na minha opinião faltam algumas coisas: uma estrutura melhor que o CRAS não tem,

o espaço falta fazer uma reforma de todo o prédio”.

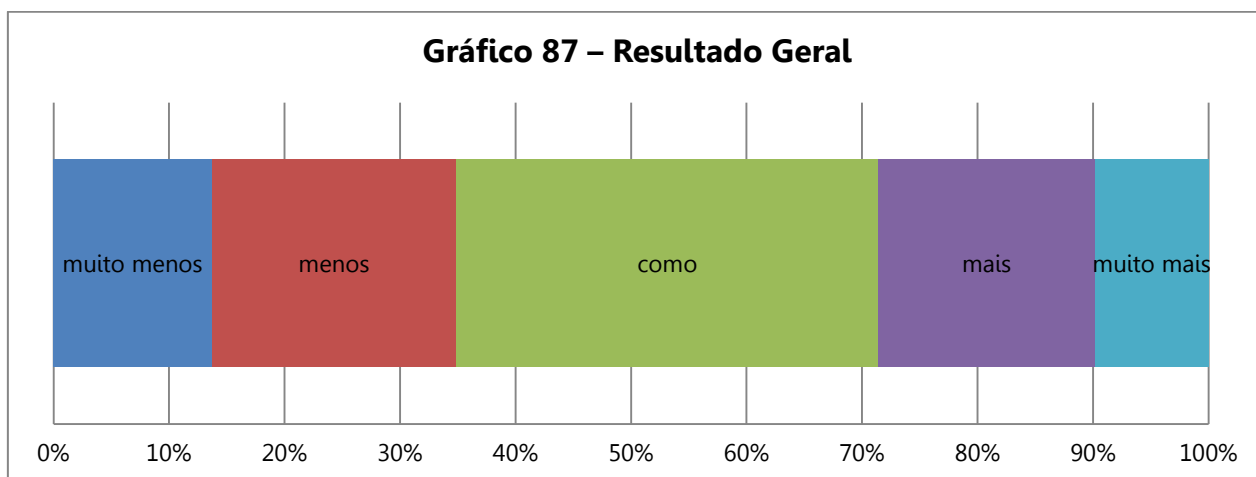
- “O programa dos idosos é muito bom. Precisa melhorar na estrutura da casa, está caindo. Falta de quem faz o lanche. Não tem copo para beber água. Melhorar o banheiro”.
- “O problema é a casa que está caindo o telhado, falta melhorar a situação, a gente faz atividade no sol”.
- “Muito quente e falta higienização”.
- “Ótimo o CRAS acho que pode melhorar mais; obrigado pelo CRAS. Tenho muito afeto por este CRAS da Terra Firme, com muita ajuda”.
- “Precisa de um lugar melhor para ter um atendimento melhor. Este lugar está muito feio”.
- “Não temos espaço adequado para nada, nem para os funcionários”.
- “Está precisando de mais cuidados”.
- “Eu acho que deveria ser melhor no ambiente que fazemos educação física e limpeza nos banheiros”.
- “Eu acho o CRAS muito legal, mas ele também tem seus defeitos que não são poucos, tipo a casa ela não é adequada para receber muitas pessoas, falta mudar muito, mas tirando isso o resto fica bom”.
- “O CRAS presta um bom serviço social voltado ao idoso. Os funcionários são atenciosos, mas precisam de mais organização com o atendimento”.
- “Os professores não têm material necessário para poder nos ensinar”.
- “Acho bom porque sou bem atendida. O banheiro deve melhorar mais”.
- “Falta de espaço. Espaço sujo, desorganizado”.
- “Está faltando muitas coisas com espaço para atividades”.
- “É bom, a gente se sente à vontade, bem atendida. A atividade que fazemos é boa, a professora é atenciosa”.
- “Boa”.
- “Não gosto do espaço”.
- “Não tem faxineiro. Não tem alimentação boa, só lanche. A atividade física é boa”.

- “Na medida do possível atender da melhor forma possível seus usuários; gosto de atividades físicas, mas gostaria de fazer artesanato como corte e costura”.
- “Água quente, muito desorganizado; falta de funcionários de limpeza, etc.”.
- “Precisa melhorar muitas coisas tipo ter água gelada, pintar, limpar as folhas, ter um lanche, não é ventilado, tem que melhorar muitas coisas”.
- “Sem espaço físico, falta de banheiro, bebedouro, ventilação inadequada, sujeira e falta de material para as atividades das idosas e sem atividades para a juventude. Mas os funcionários têm boa vontade e nos ajudam em qualquer situação”.
- “Deveria ter um espaço melhor”.
- “Deveria ter mais recursos e projetos e espaços”.
- “O espaço físico está péssimo, a limpeza é ruim, tem dia que não tem água ou tem água e não tem copo; faltam mais funcionários para que o andamento de tudo seja melhor”.
- “Falta muita coisa para ficar um bom atendimento, principalmente sobre a limpeza do local, água e um bom espaço físico para as atividades”.
- “Um bom lugar, com um atendimento rápido e com funcionários dedicados naquilo que fazem”.
- “É regular, atendimento é bom, principalmente a professora Jaqueline, Marcos e Érica são ótimos”.
- “Eu não acho que seja o máximo, mas eu indicaria ele para as pessoas participarem porque me sinto bem no CRAS”.

Avaliação geral

Na avaliação geral feita pelos usuários do CRAS Terra Firme, ou seja, somando-se todas as respostas fornecidas, chega-se a escala de avaliação de qualidade apresentada no gráfico a seguir. Nele, é possível observar a predominância da opção “como esperava”, que foi assinalada em 36% das respostas; quando se agregam as opções positivas e negativas, percebe-se certo equilíbrio entre elas. Mas, as marcações em “menos” e “muito menos do que esperava” acabam ultrapassando as marcações em “mais” e “muito mais do que esperava”, ficando as primeiras com 35% e as últimas com 29%.

As questões que mais pesaram negativamente foram: “Espaços físicos do CRAS (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento, etc.) são limpos e organizados”, “O CRAS têm condições básicas de atendimento (banheiros, água para beber)”, ambas na dimensão Tangibilidade. Já as questões que mais obtiveram marcações positivas foram: “Recebo informações corretas desde o primeiro contato”, na dimensão Confiabilidade; e “Os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortesês) com os usuários”, na dimensão Empatia.



Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.

4. CONCLUSÕES

Como primeira experiência promovida pelo SEVISA no sentido de averiguar a qualidade dos serviços ofertados pelos CRAS, essa pesquisa contribuiu para ratificar alguns fatores de conhecimento notório que dificultam o desenvolvimento de um trabalho mais qualificado por parte desses espaços socioassistenciais, principalmente, a infraestrutura física e o número de servidores. Embora essas sejam demandas manifestas e conhecidas, visualizar que os usuários identificam esses aspectos no dia a dia do funcionamento do CRAS, ganha contornos mais elevados e exige providências urgentes.

Importante destacar que neste íterim entre a realização da pesquisa e a sua finalização, já houve algumas mudanças em relação às problemáticas levantadas pelos usuários, como, por exemplo, a mudança de espaço físico dos CRAS Terra Firme, Barreiro e Benguí para locais melhor estruturados assim como a realização de concurso público em 2018 que, mesmo não suprimindo a necessidade atual, irá minorar o déficit de recursos humanos patente na instituição. Observa-se, ainda, que a FUNPAPA encontrava-se sem empresa de manutenção predial desde março de 2016, situação esta alterada em maio de 2018 quando firmou o contrato nº 018/18 com a Antocar Engenharia EIRELI.EPP para a manutenção predial de suas unidades de atendimento.

A pesquisa confirmou que as equipes de recursos humanos dos CRAS possuem uma avaliação muito positiva junto aos usuários, que reconhecem neles profissionais qualificados e comprometidos com o atendimento que prestam.

Observou-se também que muitos usuários tinham dificuldades em identificar o serviço socioassistencial o qual estavam inseridos, sobretudo, em relação ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) em que muitos se referiam com termos como “artesanato”, “pintura”, “artes”, “educação física”, etc., estando fixado para eles as atividades que devem ser utilizadas apenas como meios de se atingir o objetivo maior deste serviço que é o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Ademais, notou-se que existe latente uma noção de estrutura escolar no SCFV para muitos usuários, marcadas pelas expressões “aluno-professor”, muito utilizadas por eles. Tais fatos, reforçam a necessidade de se esclarecer junto aos participantes o serviço socioassistencial no qual estão inseridos e seus eixos estruturantes.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Pesquisa de Satisfação**: Guia metodológico. Brasília, 2013.

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988.

CRUZ, Márcio Vicente. **Usuário ou Cliente do Serviço Público**: Questão de semântica ou mudança de paradigma? [200-]. Disponível em: <http://tjsc25.tjsc.jus.br/academia/arquivos/Artigo_TCC_Marcio_Vicente_Cruz.pdf>.

PELISSARI, Anderson Soncini. et al. **Aplicação e Avaliação do Modelo Servqual para Analisar a Qualidade do Serviço**. In: VIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2011, Rio de Janeiro.

SILVA, Luiza Maria da; LIMA, Maxmiliano de Souza. Análise da Satisfação dos Usuários: Caso CRAS/Marcelino Vieira-RN. **Gestão e Desenvolvimento**, Novo Hamburgo, Ano XI, v. 11, n. 2, p. 166-183, ago. 2014.

ANEXO 1

MODELO QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO – CRAS: _____

PARTE 1 – PERFIL DOS ENTREVISTADOS

1. Bairro onde reside: _____

2. Sexo:

- Masculino
 Feminino

3. Faixa Etária:

- até 20 anos
 de 21 a 30 anos
 de 31 a 40 anos
 de 41 a 59 anos
 60 anos ou mais

4. Escolaridade:

- Não Alfabetizado
 Ensino Fund. Incompleto
 Ensino Fund. Completo
 Ensino Médio Incompleto
 Ensino Médio Completo
 Ensino Superior Incompleto
 Ensino Superior Completo

5. Renda Familiar Mensal:

- Até R\$ 77,00
 Até 01 salário mínimo
 Entre 01 e 02 salários mínimos
 Mais de 02 salários mínimos

6. Quantas pessoas residem em sua casa? _____

7. É beneficiário do:

- Programa Bolsa Família PBF
 Benefício de Prestação Continuada - BPC
 NÃO sou beneficiário

8. Como tomou conhecimento do CRAS que frequenta?

- Por indicação (de familiares, amigos, etc..)
 Através de meios de comunicação (jornais, televisão, sites, etc.)
 Divulgação feita pelo próprio CRAS
 Outra. Qual? _____

9. Qual serviço acessa no CRAS?

- PAIF
 SCFV
 CadÚnico (Bolsa Família, Tarifa Social, Minha Casa, Minha Vida)
 Outro. Qual? _____

10. Há quanto tempo frequenta o CRAS?

- Há um mês
 Acima de um mês a três meses
 Acima de três meses a seis meses
 Acima de seis meses a um ano
 Acima de um ano

PARTE 2 – EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS

Nas questões a seguir, pedimos a gentileza de você assinalar apenas um número (de -2 a 2) para cada uma das 19 questões. Avalie a qualidade do serviço prestado pelo CRAS, comparando o que você esperava que fosse esse atendimento/serviço com o atendimento efetivamente recebido.

1. Espaços físicos do CRAS (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento, etc.) são limpos e organizados:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

2. Os espaços do CRAS são ventilados e arejados:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

3. Materiais de comunicação do CRAS (folhetos, placas, quadros de aviso etc.) são utilizados para orientar sobre os serviços:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

4. Recebo o serviço/atendimento no CRAS em um tempo aceitável:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

5. Recebo informações corretas desde o primeiro contato:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

6. O CRAS se mostra disposto a resolver a situação que motivou o atendimento:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

7. Encontrei no CRAS o serviço que procurava:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

8. O CRAS atende as reclamações e sugestões dos usuários:

| | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|

Muito menos do que eu esperava

Menos do que eu esperava

Como eu esperava

Mais do que eu esperava

Muito mais do que eu esperava

9. Os funcionários do CRAS são atenciosos (e educados/cortesês) com os usuários:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

10. O usuário se sente à vontade com a equipe do CRAS:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

11. O CRAS tem horário de funcionamento adequado/ conveniente:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

12. Os funcionários do CRAS têm conhecimento suficiente para prestar atendimento e responder às minhas dúvidas:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

13. Me sinto seguro/protegido no interior do CRAS:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

14. Tenho facilidade para chegar ao CRAS:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

15. A quantidade de funcionários no CRAS é suficiente para atender adequadamente todos os usuários:

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

16. O CRAS têm condições básicas de atendimento (banheiros, água para beber):

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

17. Sou consultado para o planejamento e elaboração das atividades nas quais participo:

- | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

18. Para receber algum atendimento no CRAS precisei obter uma senha. Consegui essa senha com facilidade

- | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> -2 | <input type="checkbox"/> -1 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Muito menos do que eu esperava | Menos do que eu esperava | Como eu esperava | Mais do que eu esperava | Muito mais do que eu esperava |

19. Como você classificaria a qualidade global dos serviços prestados pelo CRAS?

Dê uma nota de 0 a 10: _____

20. Em poucas palavras, como você descreveria a imagem que tem do CRAS? (OPCIONAL)

Obrigado!

ANEXO 2

VALORES BRUTOS ATRIBUÍDOS ÀS QUESTÕES

| Questão | Avaliação | | | | | |
|--------------------|----------------|------------|-------------|------------|------------|---------------|
| | Muito menos | Menos | Como | Mais | Muito mais | Não informado |
| | TANGIBILIDADE | | | | | |
| 01 | 50 | 51 | 58 | 19 | 31 | 07 |
| 02 | 46 | 63 | 66 | 15 | 18 | 08 |
| 03 | 32 | 55 | 59 | 30 | 31 | 09 |
| 16 | 34 | 55 | 64 | 26 | 31 | 06 |
| Total | 162 | 224 | 247 | 90 | 111 | 30 |
| | CONFIABILIDADE | | | | | |
| 04 | 17 | 46 | 78 | 32 | 36 | 07 |
| 05 | 14 | 32 | 78 | 39 | 48 | 05 |
| Total | 31 | 78 | 156 | 71 | 84 | 12 |
| | RESOLUTIVIDADE | | | | | |
| 06 | 09 | 23 | 83 | 52 | 44 | 05 |
| 07 | 10 | 31 | 72 | 40 | 59 | 04 |
| 08 | 22 | 46 | 58 | 46 | 38 | 06 |
| Total | 41 | 100 | 213 | 138 | 141 | 15 |
| | EMPATIA | | | | | |
| 09 | 04 | 13 | 64 | 50 | 77 | 08 |
| 10 | 07 | 12 | 69 | 49 | 71 | 08 |
| 11 | 11 | 30 | 98 | 33 | 39 | 05 |
| 17 | 16 | 22 | 87 | 36 | 49 | 06 |
| Total | 38 | 77 | 318 | 168 | 236 | 27 |
| | GARANTIA | | | | | |
| 12 | 5 | 16 | 74 | 44 | 67 | 10 |
| 13 | 23 | 27 | 77 | 31 | 52 | 06 |
| 14 | 17 | 21 | 82 | 34 | 53 | 09 |
| 15 | 54 | 68 | 46 | 19 | 24 | 05 |
| 18 | 20 | 26 | 48 | 15 | 30 | 77 |
| Total | 119 | 158 | 327 | 143 | 226 | 107 |
| Total Geral | 391 | 637 | 1261 | 610 | 798 | 191 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Elaboração: SEVISA/FUNPAPA, 2018.