

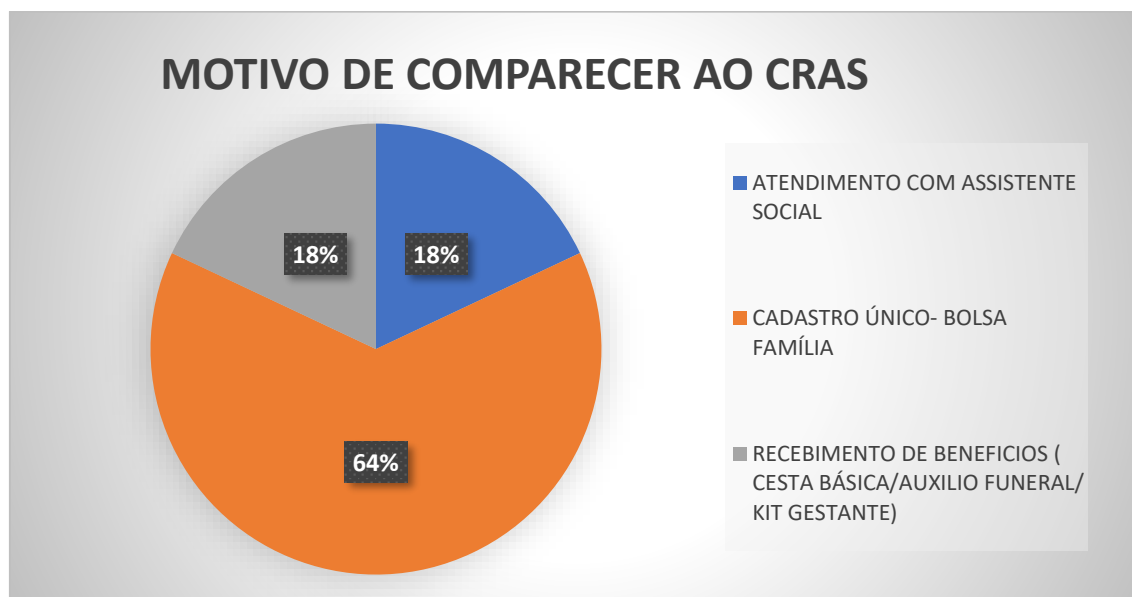


AValiação DO SERVIÇOS PRESTADOS NO CRAS ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2025

O monitoramento e a avaliação contínua dos serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pela Assistência Social constituem instrumentos fundamentais para o fortalecimento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Por meio desse processo, é possível identificar o perfil e as necessidades da população atendida, verificar a efetividade das ações desenvolvidas e aperfeiçoar a gestão dos serviços socioassistenciais.

A análise sistemática dos atendimentos realizados permite compreender as principais demandas apresentadas pelas famílias e indivíduos, subsidiando o planejamento, a organização e a adequação das ofertas à realidade socioterritorial. Além disso, possibilita o acompanhamento de indicadores, a identificação de fragilidades e potencialidades da rede de proteção social e o direcionamento mais assertivo dos recursos públicos.

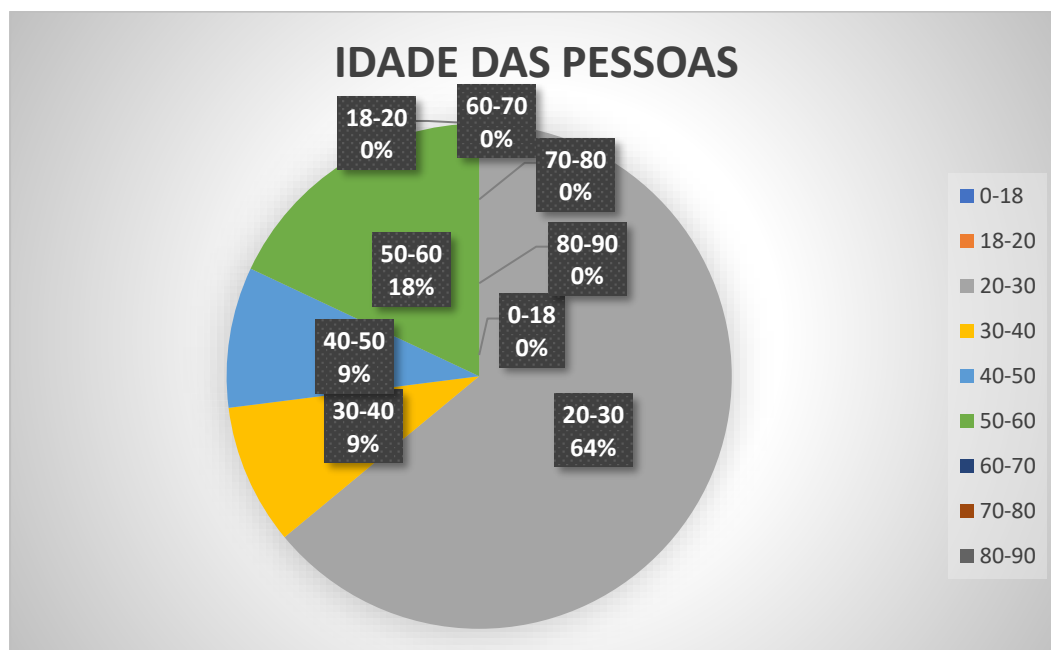
Nesse contexto, a Vigilância Socioassistencial desempenha papel estratégico ao produzir, sistematizar e analisar informações sobre as vulnerabilidades e riscos sociais presentes no território, contribuindo para a tomada de decisões baseada em evidências e para a garantia do acesso da população aos seus direitos socioassistenciais.



O gráfico demonstra que a principal demanda de acesso ao CRAS está relacionada ao Cadastro Único e ao Programa Bolsa Família, correspondendo a 64% dos atendimentos realizados. Esse resultado evidencia a relevância das ações de cadastramento, atualização cadastral e orientação sobre benefícios de transferência de renda para a população atendida.

Em seguida, aparecem, com a mesma representatividade, os atendimentos voltados ao acompanhamento com assistente social e ao recebimento de benefícios eventuais (cesta básica, auxílio funeral e kit gestante), ambos correspondendo a 18% das demandas.

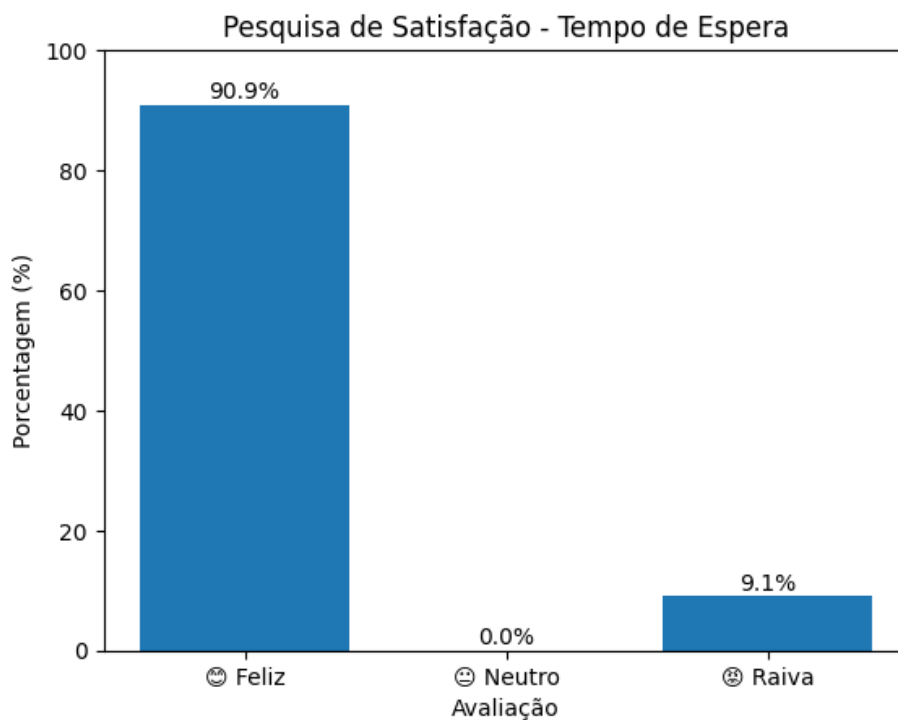
Os dados indicam que o CRAS desempenha papel fundamental não apenas na garantia de acesso aos benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda, mas também no acolhimento e acompanhamento das famílias em situação de vulnerabilidade social.



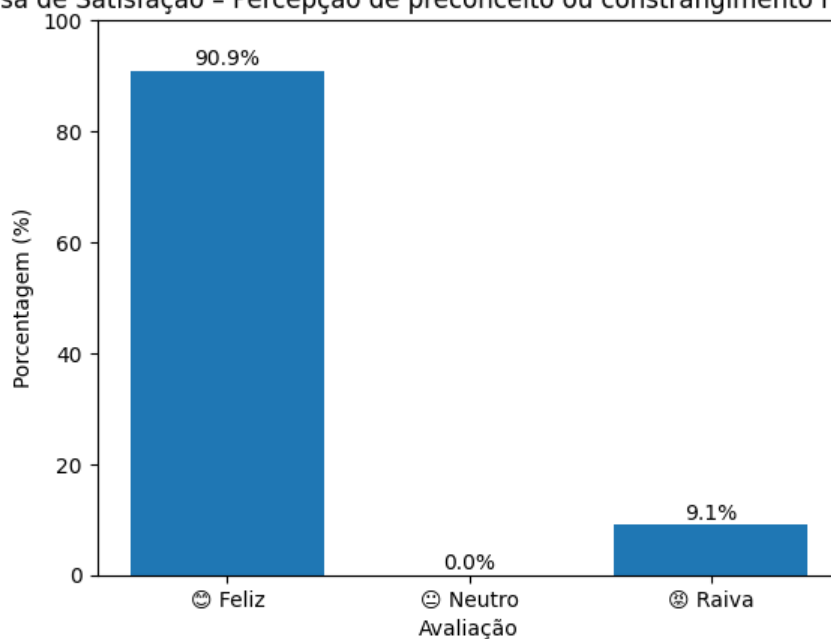
O gráfico demonstra que a maior parte das pessoas atendidas pelo serviço encontra-se na faixa etária de 20 a 30 anos, representando 64% do total. Esse dado evidencia uma predominância de adultos jovens entre os usuários, indicando a necessidade de estratégias e ações voltadas às demandas específicas desse público, como acesso a benefícios socioassistenciais, inserção no mercado de trabalho, fortalecimento de vínculos familiares e acesso a direitos.

As faixas etárias de 50 a 60 anos correspondem a 18% dos atendimentos, enquanto as idades entre 30 e 40 anos e 40 e 50 anos representam 9% cada. Não foram registrados atendimentos nas demais faixas etárias durante o período analisado.

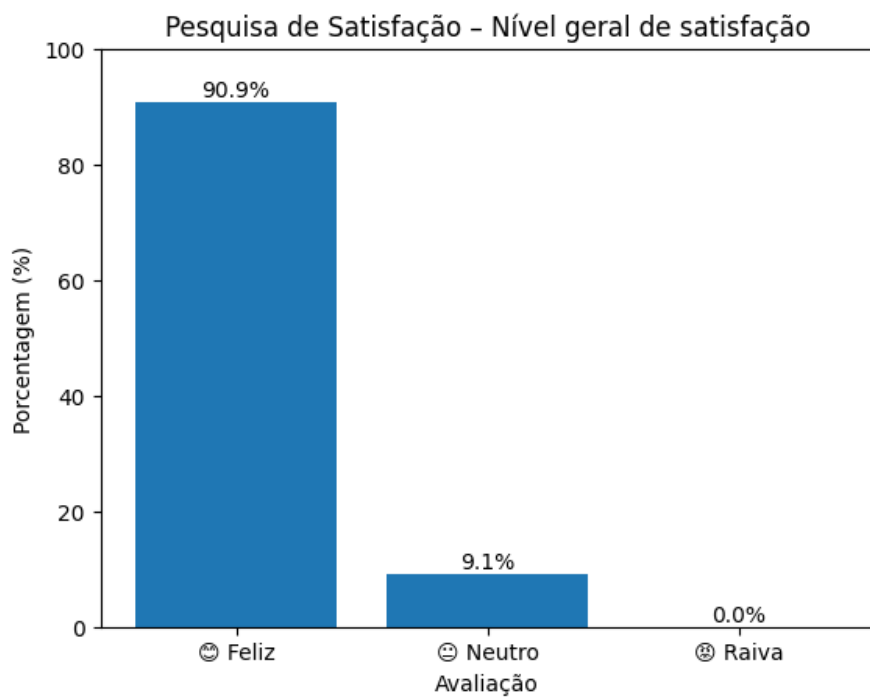
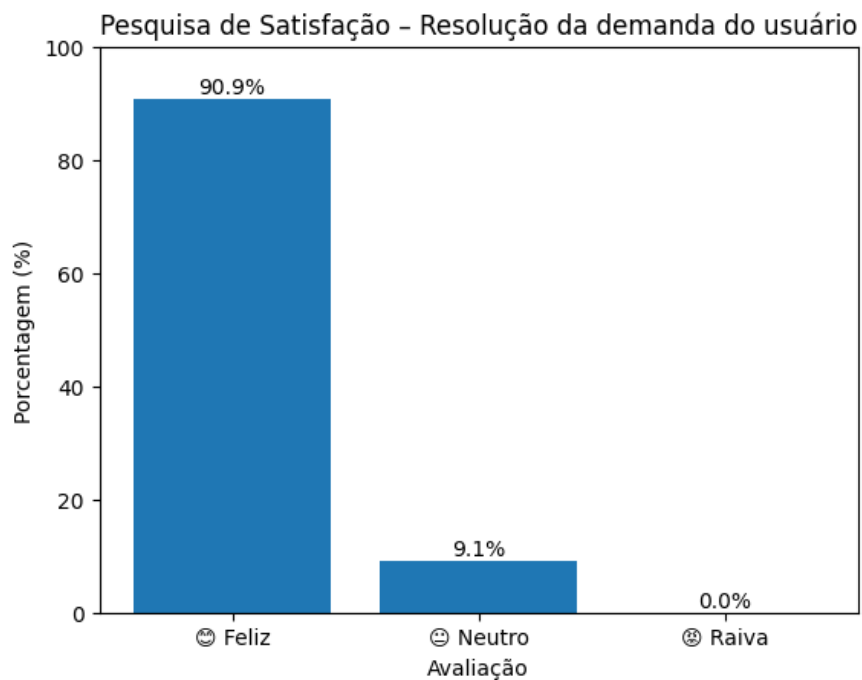
Os dados sugerem que o serviço tem alcançado, majoritariamente, pessoas em idade economicamente ativa, reforçando a importância de ações integradas que promovam autonomia, inclusão social e superação das situações de vulnerabilidade identificadas.



Pesquisa de Satisfação - Percepção de preconceito ou constrangimento no atendimento



Equipe Técnica da Vigilância Socioassistencial
Raquel Maria de Souza Rabelo
Psicóloga CRP 08/34092



Equipe Técnica da Vigilância Socioassistencial
Raquel Maria de Souza Rabelo
Psicóloga CRP 08/34092



Os resultados da pesquisa de satisfação demonstram uma avaliação amplamente positiva dos serviços ofertados, evidenciando a qualidade do atendimento prestado e a efetividade das ações desenvolvidas pela equipe.

Em relação ao tempo de espera para atendimento, 90,9% dos usuários manifestaram satisfação, enquanto 9,1% demonstraram insatisfação, indicando a necessidade de monitoramento contínuo dos fluxos de atendimento e da capacidade operacional do serviço, visando reduzir eventuais períodos de espera.

No que se refere à percepção de preconceito ou constrangimento durante o atendimento, 90,9% dos participantes avaliaram positivamente o serviço, sinalizando que a equipe tem atuado de forma acolhedora, ética e respeitosa. Contudo, o registro de 9,1% de respostas negativas evidencia a importância de fortalecer ações permanentes de sensibilização, qualificação profissional e escuta dos usuários, garantindo atendimento humanizado e livre de qualquer forma de discriminação.

Quanto à resolução das demandas apresentadas, 90,9% dos usuários relataram satisfação, enquanto 9,1% apresentaram avaliação neutra, sem registros de insatisfação. Esse resultado sugere que o serviço tem conseguido responder adequadamente às necessidades da população atendida.

Por fim, o nível geral de satisfação reforça a percepção positiva dos usuários, com 90,9% de avaliações favoráveis, 9,1% de avaliações neutras e ausência de manifestações negativas.

De modo geral, os dados indicam elevado grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados, evidenciando o compromisso da equipe com a garantia de direitos, o acolhimento qualificado e a resolutividade das demandas. Ao mesmo tempo, os resultados apontam para a importância da manutenção de processos contínuos de monitoramento e avaliação, permitindo identificar oportunidades de melhoria e fortalecer a qualidade dos serviços socioassistenciais prestados à população.