AVALIAÇÃO DO SERVIÇOS PRESTADOS NA ASSISTÊNCIA SOCIAL PRIMEIRO SEMESTRE DE 2026

A avaliação dos serviços prestados pela Política Municipal de Assistência Social constitui uma importante ferramenta de gestão, planejamento e aprimoramento das ações desenvolvidas no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Nesse contexto, a Vigilância Socioassistencial desempenha papel fundamental, uma vez que tem como atribuição produzir, sistematizar, analisar e disseminar informações territorializadas sobre as situações de vulnerabilidade e risco social que incidem sobre as famílias e indivíduos, bem como sobre a oferta e a qualidade dos serviços socioassistenciais disponibilizados à população.

A realização de avaliações periódicas permite identificar como os serviços estão sendo acessados pela população, quais são as principais demandas apresentadas, quais públicos estão sendo atendidos e se as ofertas existentes correspondem às necessidades identificadas no território. Além disso, possibilita reconhecer fragilidades, dificuldades de acesso, lacunas na oferta, demandas não atendidas e potencialidades dos serviços, contribuindo para uma visão mais ampla e qualificada da realidade socioassistencial do município.

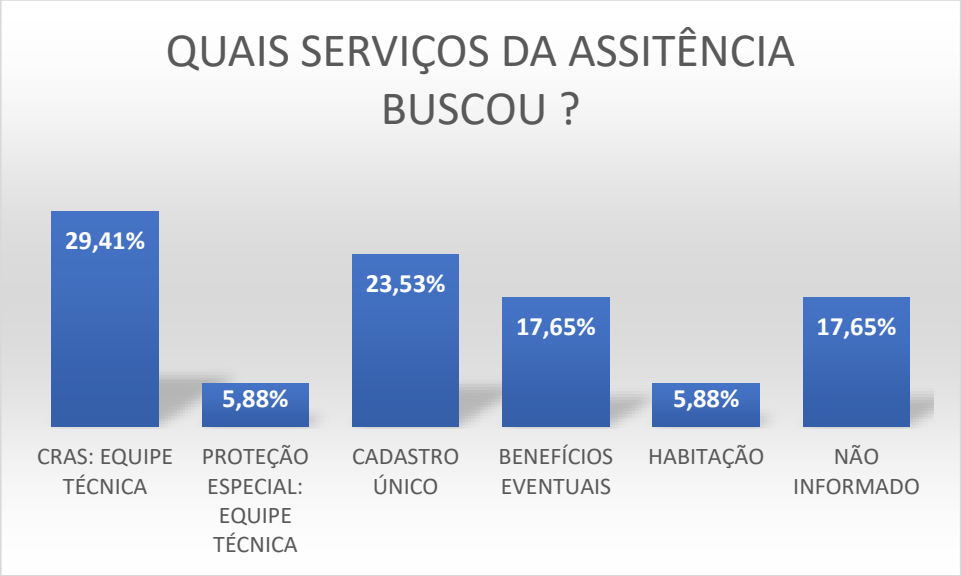
É importante destacar que a avaliação não deve se limitar à quantificação dos atendimentos realizados, mas também considerar a percepção dos usuários quanto ao acolhimento, à qualidade do atendimento, à resolutividade das demandas e ao acesso aos direitos socioassistenciais. A participação dos usuários nesse processo fortalece o controle social, amplia a transparência da gestão pública e contribui para a construção de serviços mais acessíveis, humanizados e adequados às necessidades da população.

Dessa forma, a Vigilância Socioassistencial, por meio da coleta e análise de dados, da escuta dos usuários e do acompanhamento dos serviços ofertados, busca subsidiar a

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

gestão municipal na tomada de decisões, na definição de prioridades e no planejamento de ações. Os resultados obtidos constituem subsídios importantes para o reordenamento e qualificação das ofertas, a organização da rede socioassistencial e o fortalecimento da proteção social no município.

Assim, avaliar os serviços prestados representa não apenas um instrumento de acompanhamento da execução da política pública, mas um compromisso com a garantia de direitos, a melhoria contínua da qualidade dos atendimentos e a efetividade da Política de Assistência Social, assegurando que as ações desenvolvidas estejam alinhadas às reais necessidades da população e aos princípios e diretrizes do SUAS.



A análise dos dados referentes à procura pelos serviços da Política Municipal de Assistência Social demonstra que, entre registros levantados, a maior demanda foi direcionada à equipe técnica do CRAS, correspondendo a 29,41% dos atendimentos. Em seguida, destaca-se o Cadastro Único, com 23,53%, evidenciando a importância dos

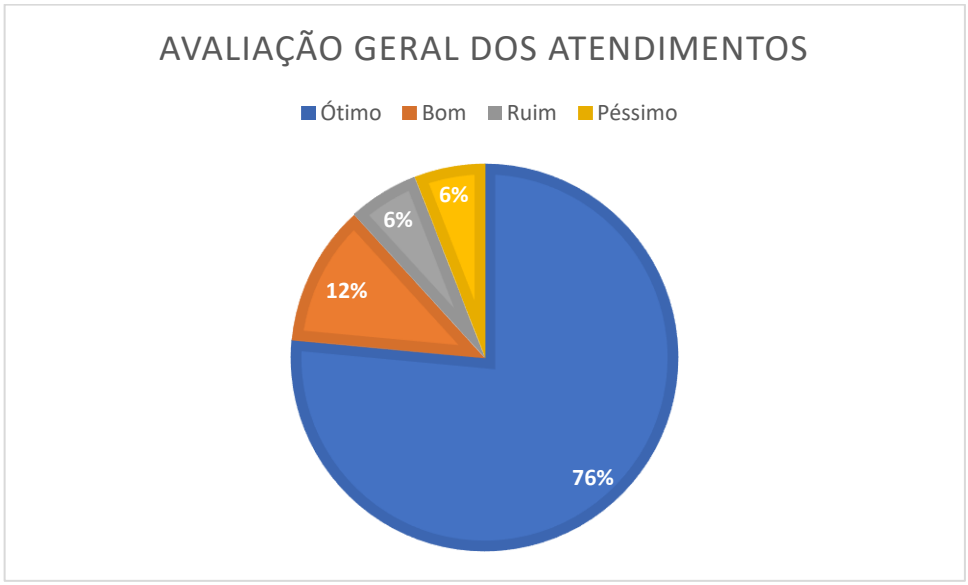
serviços relacionados ao acesso a programas de transferência de renda, atualização cadastral, inclusão e orientação das famílias quanto aos seus direitos socioassistenciais.

Os Benefícios Eventuais representam 17,65% da procura, indicando a presença de demandas relacionadas às situações de vulnerabilidade temporária, que podem envolver necessidades decorrentes de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade social e outras circunstâncias previstas na regulamentação municipal. Esse dado reforça a importância de manter estratégias de identificação, avaliação e atendimento das necessidades imediatas das famílias.

A procura pela equipe técnica da Proteção Social Especial correspondeu a 5,88% dos registros, assim como a demanda relacionada à Habitação. Embora representem percentuais menores, esses dados não devem ser interpretados isoladamente como indicativos de baixa necessidade desses serviços, uma vez que as demandas da Proteção Social Especial, especialmente aquelas relacionadas a situações de violência, negligência, abandono e violação de direitos, apresentam características específicas, em geral sendo encaminhadas por outros setores que compõem a rede, tendo pouca procura espontânea, envolvendo acompanhamento continuado, atuação intersetorial e busca ativa.

Outro aspecto relevante é que 17,65% dos registros não apresentaram identificação do serviço procurado. Essa informação evidencia a necessidade de aprimorar os instrumentos de coleta e registro de dados, de modo a garantir maior precisão na identificação das demandas e subsidiar análises mais consistentes pela Vigilância Socioassistencial.

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



A análise dos resultados referentes à avaliação geral dos atendimentos prestados pela Política Municipal de Assistência Social demonstra uma percepção predominantemente positiva dos usuários em relação aos serviços ofertados. Dos participantes, 76,47% avaliaram os atendimentos como ótimos, enquanto 11,76%. classificaram como bons. Dessa forma, observa-se que 88,23% dos usuários apresentaram avaliação positiva, indicando satisfação significativa com o atendimento recebido.

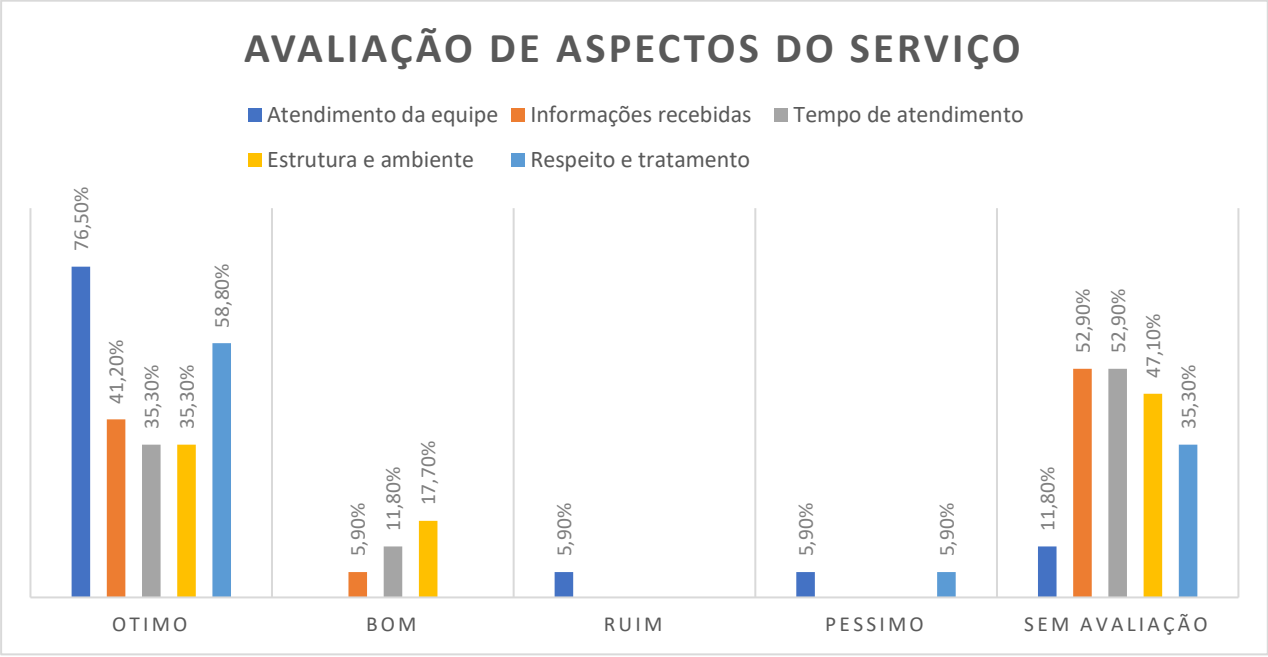
Esse resultado aponta para aspectos favoráveis na organização dos serviços, especialmente no que se refere ao acolhimento, à atenção dispensada pelos profissionais, às orientações fornecidas e à relação estabelecida entre as equipes e os usuários. A avaliação positiva também pode indicar que os serviços estão conseguindo estabelecer canais de acesso e atendimento compatíveis com parte importante das expectativas da população atendida.

Entretanto, merece atenção o fato de houveram avaliações negativas dos atendimentos, 5,88% de avaliação ruim e 5,88% péssimas, totalizando 11,76% de avaliações desfavoráveis. Embora numericamente reduzidas, essas manifestações

precisam ser consideradas pela gestão, pois podem sinalizar dificuldades relacionadas ao acesso, à comunicação, ao tempo de espera, à resolutividade das demandas ou à percepção dos usuários quanto às respostas recebidas.

Nesse sentido, a Vigilância Socioassistencial deve considerar as avaliações negativas como elementos importantes para identificar possíveis fragilidades na oferta dos serviços, recomendando a análise das manifestações e a criação de estratégias de aprimoramento dos processos de trabalho. Também é importante assegurar espaços permanentes de escuta, nos quais os usuários possam expressar suas opiniões, sugestões e insatisfações.

Destaca-se que a avaliação da qualidade dos serviços não deve se restringir à satisfação imediata dos usuários, devendo considerar também a capacidade de resposta às necessidades apresentadas, a continuidade dos acompanhamentos, o acesso aos direitos socioassistenciais e a efetividade dos encaminhamentos realizados.



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

A análise dos resultados referentes à avaliação dos diferentes aspectos dos serviços prestados pela Política Municipal de Assistência Social permite identificar a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido, às informações disponibilizadas, ao tempo de atendimento, à estrutura física e ao respeito e tratamento dispensados pelas equipes.

Inicialmente, destaca-se que o atendimento da equipe apresentou o maior percentual de avaliação como ótimo, correspondendo a 76,50%, demonstrando uma percepção favorável dos participantes quanto à atuação dos profissionais. Também se observa que o aspecto respeito e tratamento recebeu 58,80% de avaliações como ótimo, indicando reconhecimento positivo da forma como os usuários são acolhidos e tratados nos serviços.

Em relação à estrutura e ao ambiente, 35,30% avaliaram esse aspecto como ótimo e 17,70% como bom, totalizando 53% de avaliações positivas. Entretanto, 47,10% dos participantes não atribuíram avaliação a esse quesito, o que aponta para a necessidade de aprofundar a compreensão sobre a percepção dos usuários quanto às condições dos espaços físicos e à adequação dos ambientes de atendimento.

Quanto às informações recebidas e ao tempo de atendimento, observa-se uma distribuição que merece atenção. As informações disponibilizadas receberam 41,20% de avaliações como ótimas e 5,90% como boas. Já o tempo de atendimento apresentou 35,30% de avaliações como ótimas e 11,80% como boas. Em ambos os aspectos, 52,90% dos participantes não apresentaram avaliação. Esses resultados indicam a importância de observar os processos de comunicação com os usuários, a clareza das orientações fornecidas e a organização dos fluxos de atendimento.

Embora predominem avaliações positivas nos aspectos relacionados ao atendimento e ao relacionamento com as equipes, também foram identificadas manifestações negativas. O atendimento da equipe apresentou 5,90% de avaliações

como ruim e 5,90% como péssimo. No aspecto respeito e tratamento, também houve 5,90% de avaliação como péssimo. Ainda que correspondam a percentuais reduzidos, essas manifestações devem ser consideradas pela gestão e pelas equipes, constituindo indicadores para reflexão e aprimoramento das práticas profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação dos serviços prestados pela Política Municipal de Assistência Social, referente ao primeiro semestre de 2026, constitui um importante instrumento de análise da oferta socioassistencial, possibilitando identificar a percepção dos usuários, as principais demandas apresentadas e aspectos que podem contribuir para o aprimoramento dos serviços disponibilizados à população.

Os resultados levantados apontam uma percepção predominantemente positiva dos participantes, especialmente em relação ao atendimento das equipes, ao acolhimento e ao respeito no tratamento dispensado aos usuários. A avaliação geral demonstrou que 88,23% dos participantes classificaram os atendimentos como ótimos ou bons, indicando reconhecimento favorável dos serviços recebidos. Também foi possível identificar a concentração da procura nos atendimentos da equipe técnica do CRAS, no Cadastro Único e nos Benefícios Eventuais, evidenciando a importância dessas ofertas no atendimento às necessidades da população.

Por outro lado, os dados também apontam aspectos que merecem atenção, especialmente quanto à estrutura e ao ambiente, à disponibilização de informações e à organização do tempo de atendimento. As manifestações negativas, embora representem uma parcela menor das avaliações, devem ser consideradas como oportunidades de reflexão e aprimoramento dos processos de trabalho.

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

É fundamental ressaltar que a pesquisa foi realizada por meio de participação voluntária, contemplando uma amostra de usuários que se dispuseram a avaliar os serviços. Portanto, os resultados expressam a percepção dos participantes e não representam necessariamente a totalidade da população atendida pela Assistência Social. Ainda assim, constituem informações relevantes para identificar tendências, reconhecer potencialidades e apontar possíveis fragilidades na oferta socioassistencial.

Nesse contexto, a Vigilância Socioassistencial reafirma seu papel estratégico na produção e análise de informações, contribuindo para que a gestão municipal disponha de subsídios para o planejamento, o monitoramento e a avaliação da Política de Assistência Social. A utilização desses dados deve favorecer o diálogo entre gestão, equipes técnicas e usuários, fortalecendo a organização da rede e a adequação das ofertas às necessidades identificadas no território.

Por fim, destaca-se que a avaliação dos serviços deve constituir um processo contínuo, e não uma ação isolada. A escuta dos usuários, o acompanhamento dos indicadores e a análise permanente das demandas são fundamentais para promover melhorias, fortalecer a qualidade dos atendimentos e assegurar o acesso aos direitos socioassistenciais.

Assim, este levantamento representa mais uma etapa no compromisso do município de Porto Vitória com o fortalecimento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), reconhecendo que a qualidade da política pública se constrói a partir do conhecimento da realidade, da participação dos usuários e do aprimoramento permanente das ações desenvolvidas.

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