


Usuários do SUAS

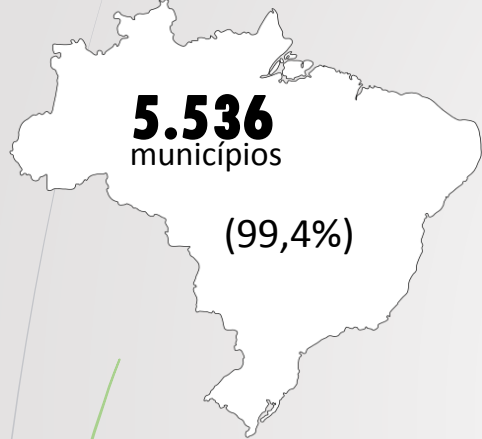
Participação no Sistema,
Controle Social e
Pesquisa de Satisfação



Formas de participação das(os) usuárias(os) no
planejamento e nas atividades das Unidades
Socioassistenciais
CRAS, CREAS e Centro POP

Equipamentos da Assistência Social (2018)

8.360 CRAS



2.664 CREAS



1.641 Centros-Dia



226 Centros Pop



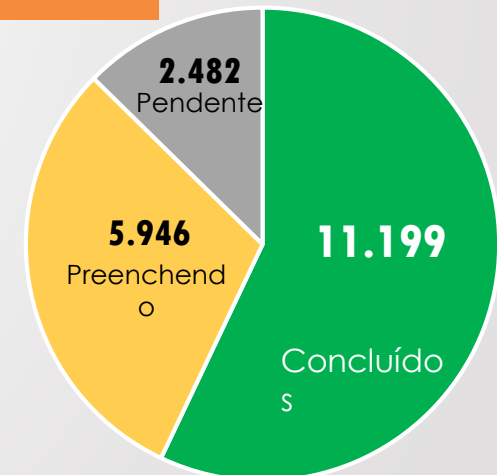
8.463 Centros de Convivência



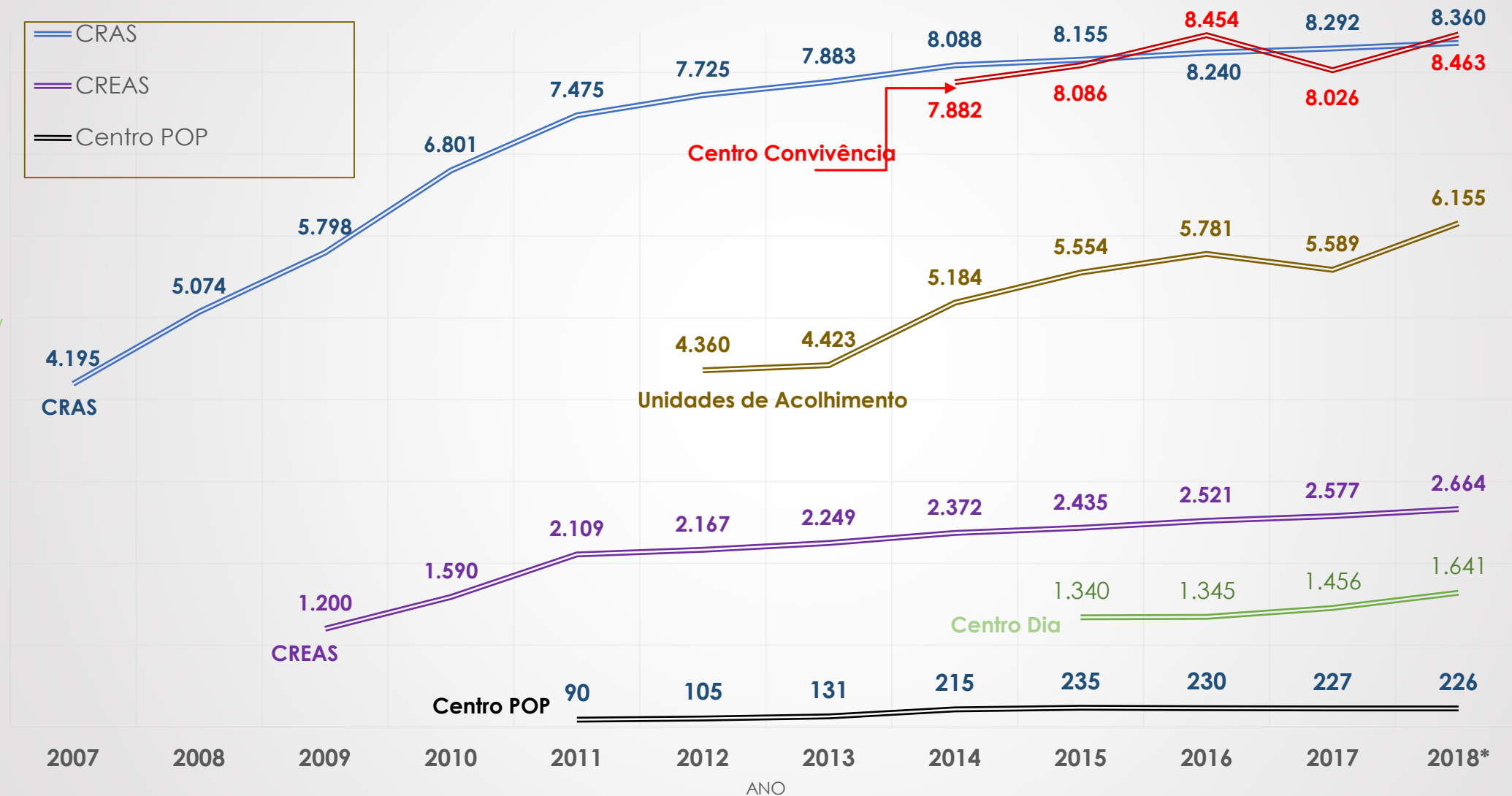
6.155 Unidades de Acolhimento



11.199* Entidades



EQUIPAMENTOS DO SUAS - 2007 A 2018



O Censo SUAS coleta informações sobre:

- Formas de fomentar a participação de usuárias(os) pela gestão; e
- Formas pelas quais elas participam nas Unidades socioassistenciais CRAS, CREAS e Centro POP.

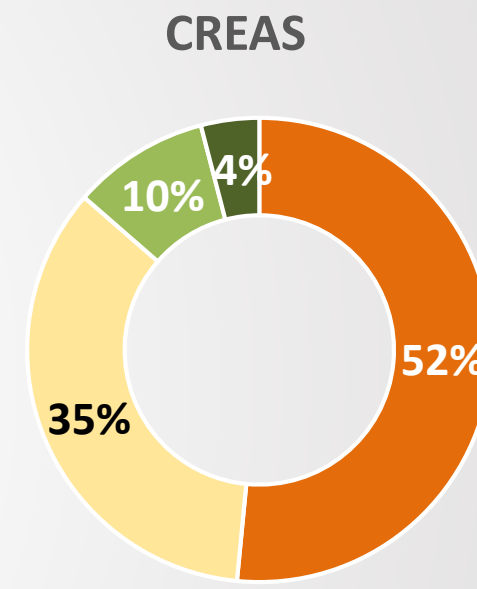
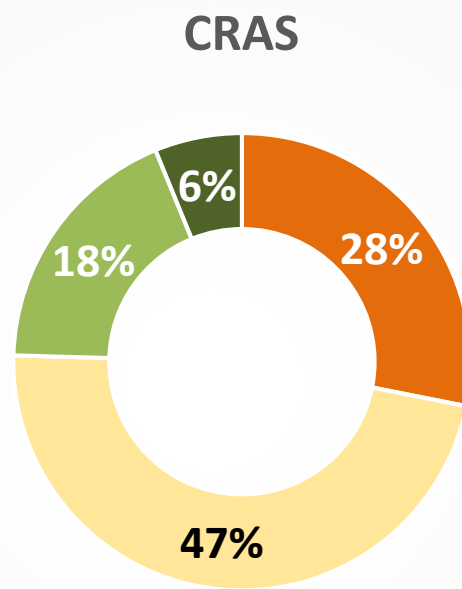
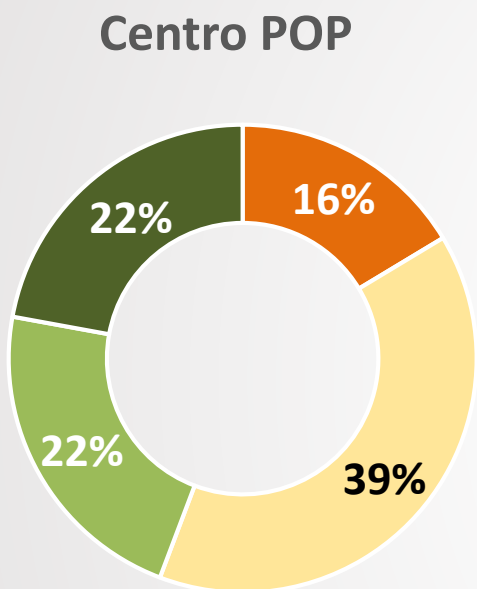
As perguntas dizem respeito à:

- Frequência e à forma da participação; e
- Mecanismos de participação utilizados.

Não há variação significativa por região e porte

Participação das(os) usuárias(os) nas atividades da unidade

Percentual de unidades, segundo a forma e frequência da participação



- Não
- Sim, porém de maneira informal e ocasional
- Sim, de maneira informal, mas regular
- Sim, de maneira formal e regular

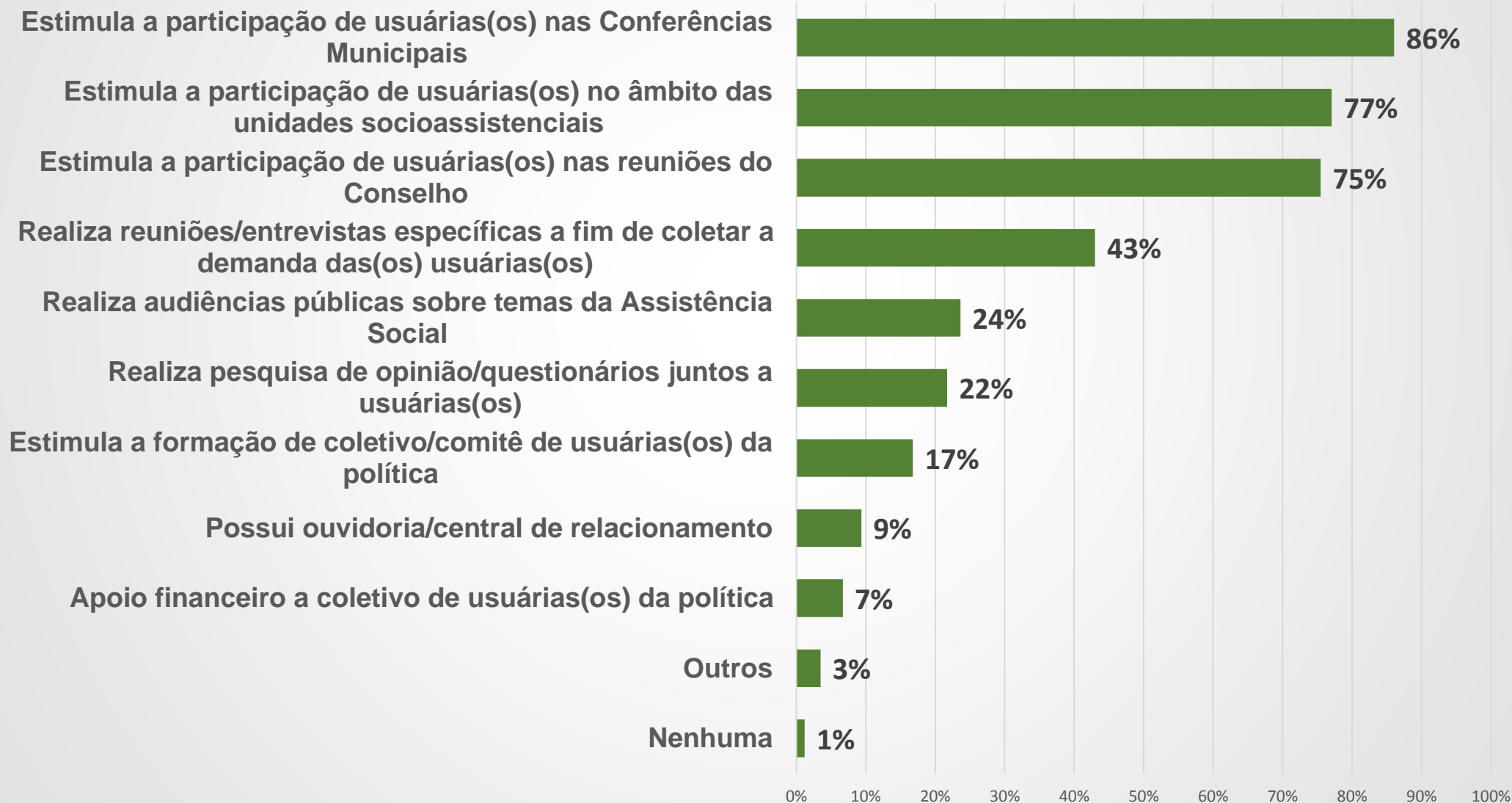
Mecanismos de participação utilizados nas unidades

Percentual de unidades, segundo o tipo de mecanismo utilizado



Mecanismos de participação dos usuários declarados pela Gestão Municipal

Percentual de municípios, segundo o tipo de mecanismo utilizado





Participação das pessoas usuárias no Controle Social

Dados do Censo 2018

O Conselho possui alguma estratégia de comunicação com as(os) usuárias(os) do SUAS?

O Conselho convida usuárias(os), além das(os) conselheiras(os), para a participação nas reuniões plenárias

50%

O Conselho disponibiliza contatos (e-mail/ telefone) para o público

46%

Não há mecanismos de comunicação

21%

Outros

9%

O Conselho tem canal de recebimento de denúncias

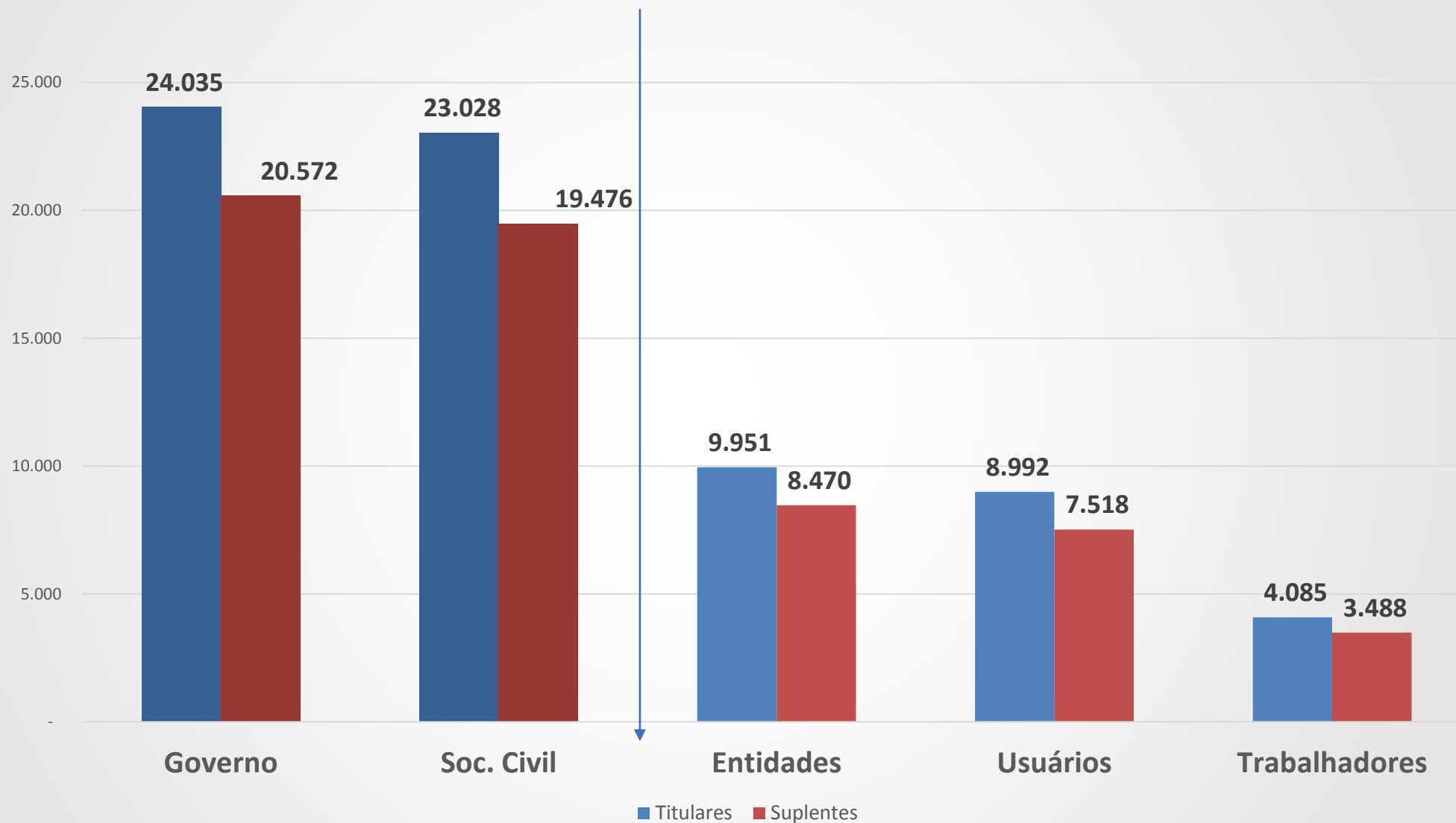
7%

O Conselho tem página nas redes sociais (Facebook, etc)

6%

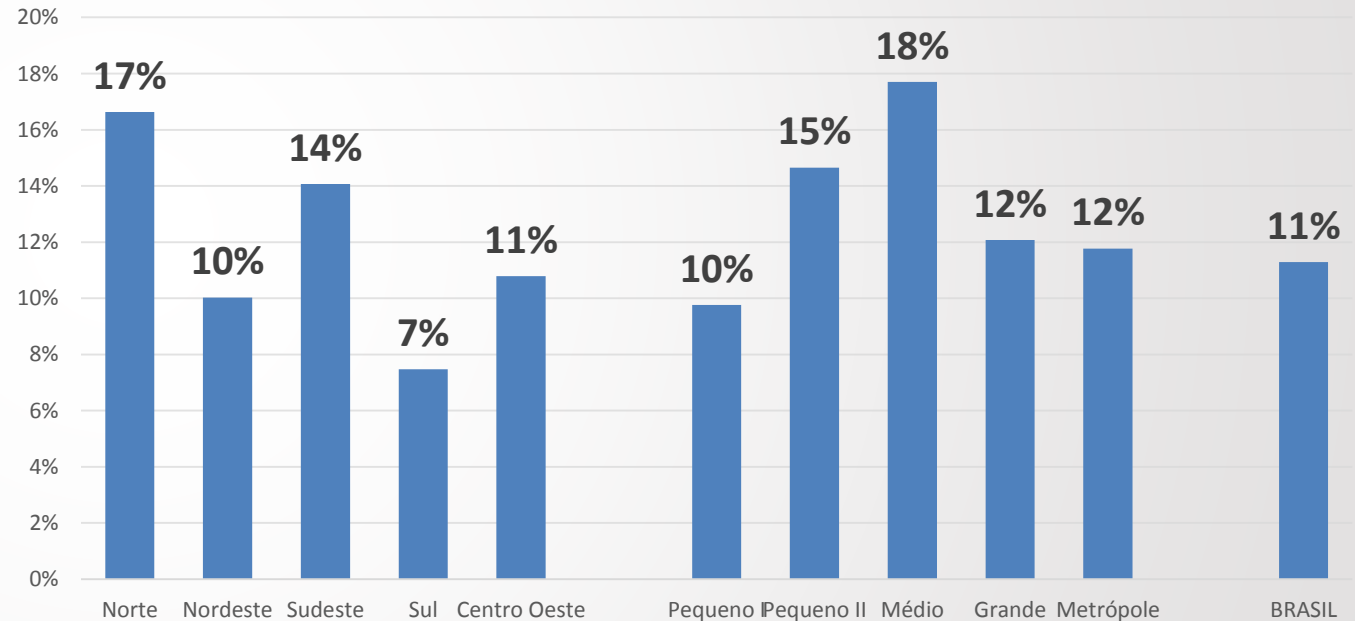
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%

Número total de conselheiras(os), segundo representação



Número e percentual de municípios que não possuem representação de usuárias(os) entre as(os) conselheiras(os)

	N
Norte	73
Nordeste	177
Sudeste	225
Sul	85
Centro Oeste	49
Pequeno I	368
Pequeno II	150
Médio	57
Grande	32
Metrópole	2
Total	609





Pesquisa de Satisfação das pessoas usuárias do CRAS

Objetivo

- ▶ avaliar aspectos objetivos e subjetivos referentes à qualidade dos serviços prestados (PAIF, SCFV e outros) na percepção das(os) usuárias(os) dos CRAS;
- ▶ prevista pelo Artigo 105 do Capítulo VII, da Seção III da NOB SUAS de 2012

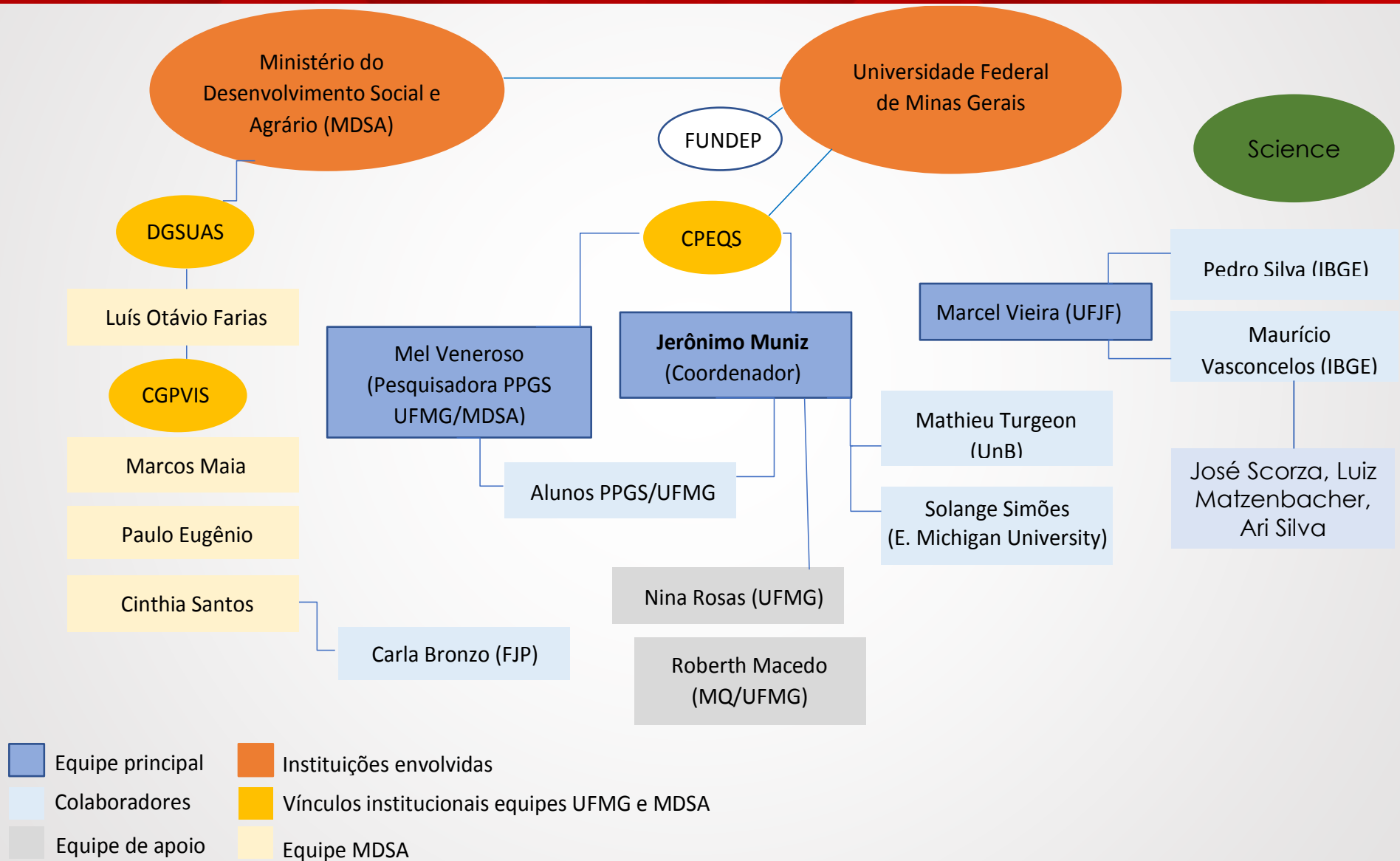
População pesquisada:

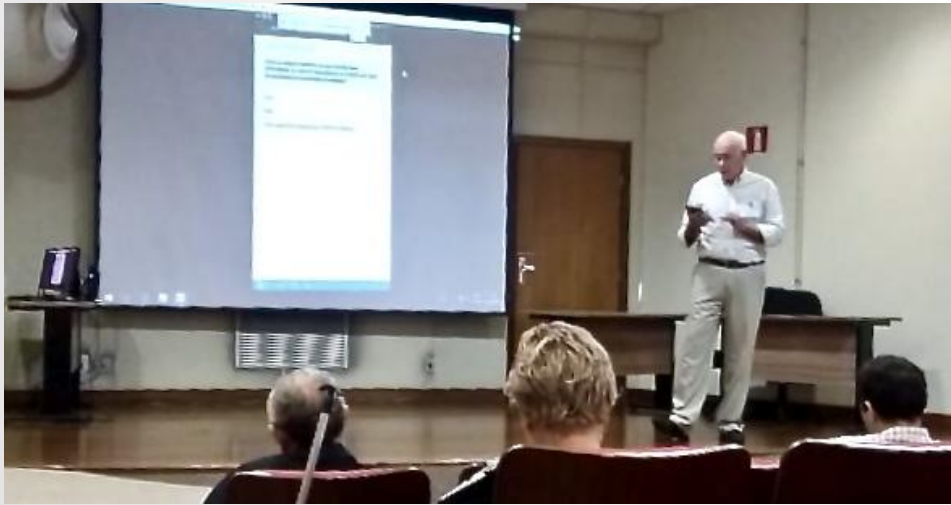
- ▶ Pessoas usuárias dos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS), em visita aos CRAS no período de realização da pesquisa (24/04/2018 a 08/06/2018).

Amostra: Abrangência Nacional

- ▶ Unidades de referência: CRAS e usuárias(os) dos CRAS
- ▶ Tamanho da amostra de CRAS: 480, em todas as UF
- ▶ Total de usuárias(os) entrevistadas(os): 7.680 (16 usuárias(os) por CRAS)
- ▶ Representatividade: 5 macrorregiões do Brasil, Porte Municipal com duas categorias (municípios com até 100.000 habitantes e municípios com mais de 100.000 habitantes segundo o Censo 2010 do IBGE), UF e número de CRAS por município (1 = municípios com até 9 CRAS; 2 = municípios com 10 ou mais CRAS)

Times e pessoas envolvidas





Estrutura do questionário: 14 blocos (de A a N)



Identificação do questionário (Localização, Id do CRAS, Data e horário do início e fim da entrevista, Id do entrevistador) e

Apresentação do Pesquisador e da Pesquisa.

1. **Satisfação com a vida:** 2 perguntas
2. **Sobre a primeira visita ao CRAS:** frequência, propósito e resolutividade.
3. **Qualidade das atividades realizadas:** ótimo a péssimo
4. **Sobre a visita atual ao CRAS:** frequência, propósito e resolutividade.
5. **Responsividade:** duração da espera e do atendimento
6. **Satisfação e importância das cinco dimensões de qualidade:** Confiança; Agilidade; Atenção e cuidado; Ambiente e equipamentos; Solução
7. **Discriminação e preconceito**
8. **Nível geral de satisfação:** importância

O que se quis avaliar?

Índice de Satisfação e Responsividade

Ciclo da Política	Dimensão avaliada	Objeto de Avaliação	CrITÉrios Avaliativos
Insumos	Instalações / Equipamentos	Espaço de Recepção/Espera, Salas de atendimento Localização	Limpeza e Conforto, Acessibilidade, Acesso, Adequabilidade
Processos	Serviços / Atividades	Atendimentos, Tempos, Profissionais, Demandas Intersetoriais	Agilidade, Dignidade (apoio social, escolha, receptividade) Confidencialidade, Acesso a Informação, Participação
Produtos	Serviços / Atividades	Cadastro, Concessão de Benefícios, Aquisições Imateriais (?), Encaminhamento	Resolutividade

Perfil das(os) usuárias(os) entrevistadas(os)

As mulheres compõem 77% das usuárias(os). As mulheres pretas e pardas são 55,3% do total de usuários(as).

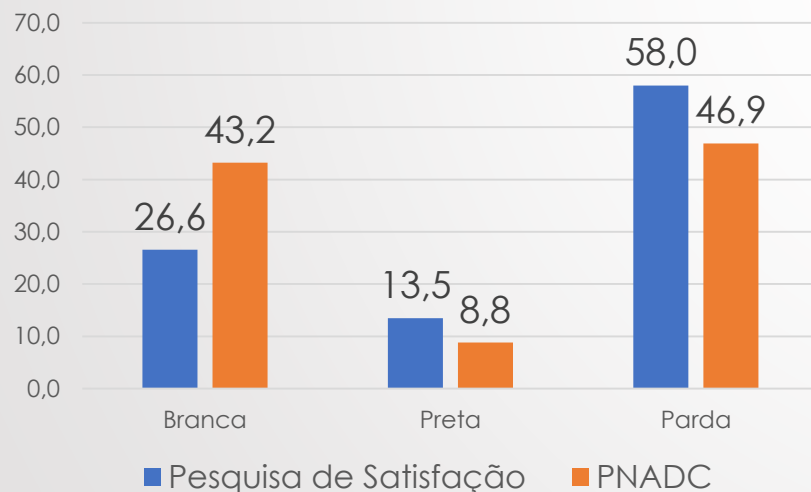
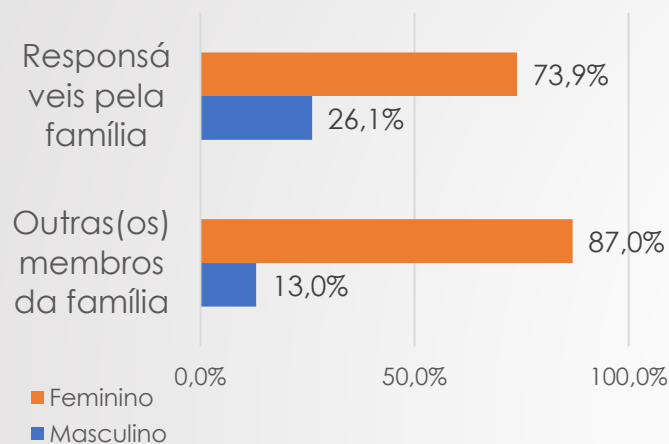
Também é notável que 77,3% das/os usuárias/os que visitam o CRAS são as/os responsáveis familiares

46,6% recebem ou têm um membro da família que recebe Bolsa Família

Cerca de 14% não sabe ler e escrever (O dobro da taxa nacional, cf. a PNAD), e 63 % estudaram até o fundamental.

A média de renda do domicílio informada pelos homens é 184 reais mais alta que a das mulheres

Média de idade de 42 anos para as mulheres e 44 anos para os homens



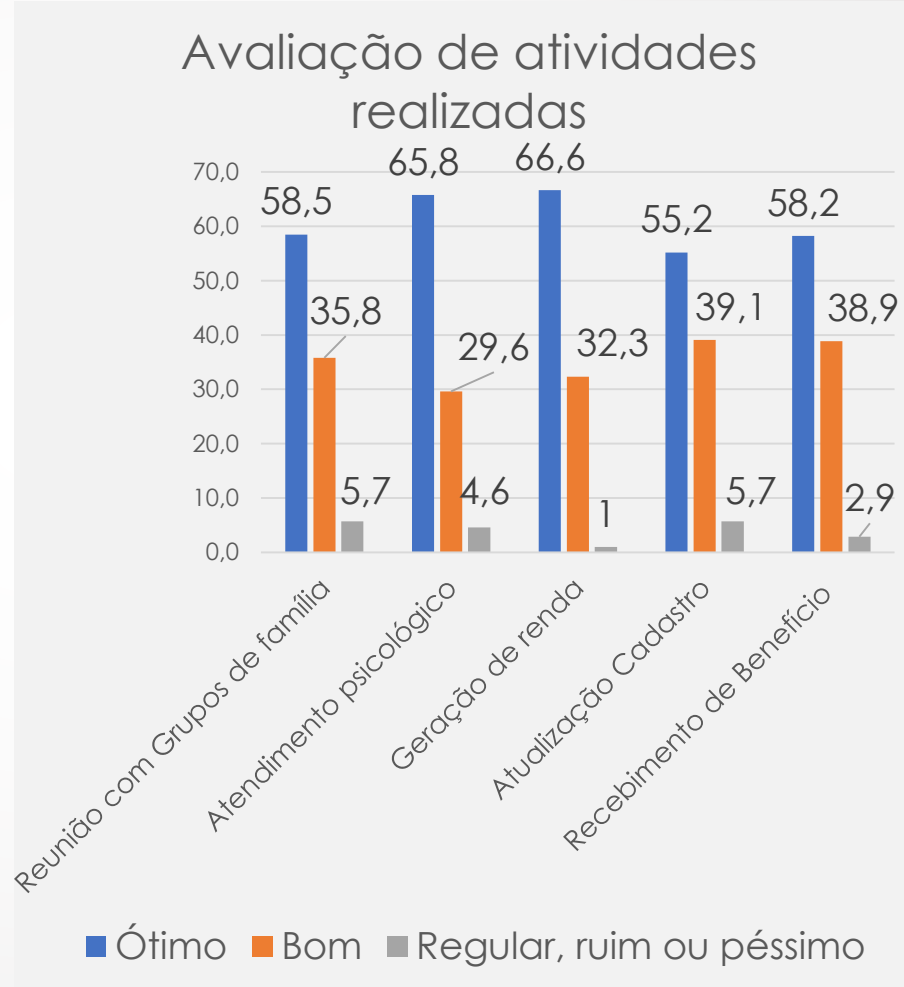
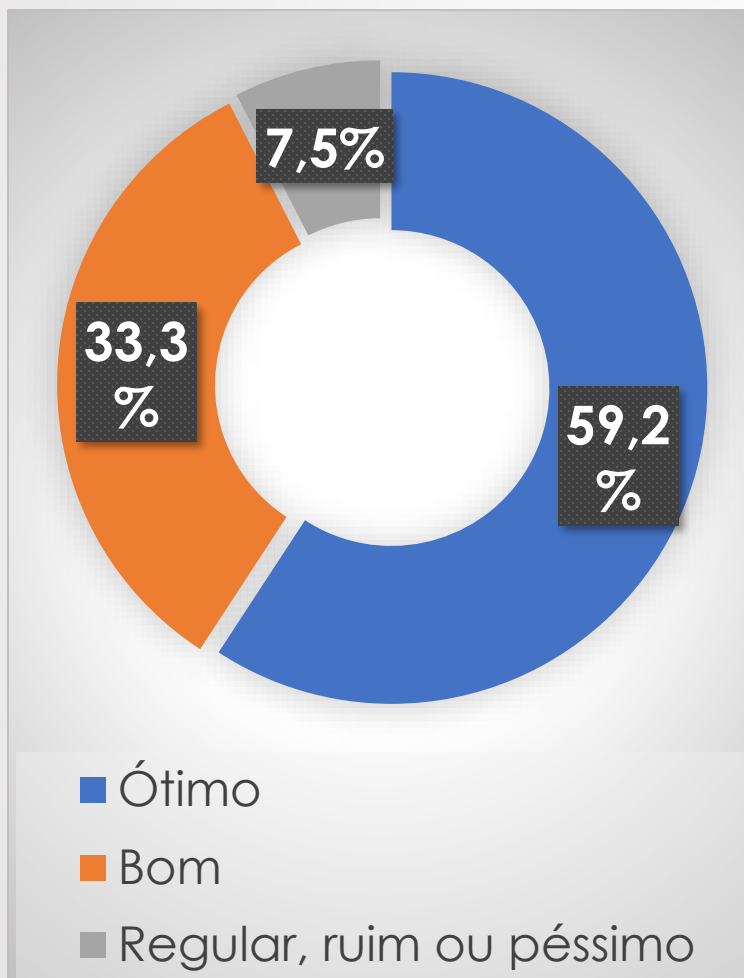
Os dados da pesquisa levam a crer que a/o usuária/o típica/o do CRAS é **mulher negra com baixa escolaridade que é responsável familiar de família de baixa renda.**

Dinâmica da participação da(o) usuá(ri)a no CRAS

- A maioria das(o) usuá(ri)as(a) afirmou chegar ao CRAS por **demanda espontânea** (86%);
- A procura pelos **benefícios** é a razão mais citada para a visita à unidade (59,7%), seguido pela realização de alguma atividade (19,3%);
- Sobre as atividades realizadas: 49% informou ter ido **trazer/ou atualizar informações no CadÚnico** e cerca de 18% afirmou ter ido participar de atividades em grupo;
- 65% delas(es) é **atendida/o há mais de 12 meses** pelo CRAS
- Cerca de 51% disse ter ido de **1 a 2 vezes nos últimos 30 dias** na unidade (tendo como referência o dia de aplicação do questionário).

Perguntados se encontraram solução para o que vieram procurar no CRAS, quase **84%** afirmou ter conseguido resolver o que precisavam no próprio CRAS.

Avaliação das(os) usuárias(os)



Avaliação das(os) usuárias(os)

- ➔ Mais de 80% das(os) entrevistadas(os) concordaram totalmente com as afirmações de que as(os) funcionárias(os) do CRAS:

- a. Têm disposição e boa vontade no atendimento,
- b. Fazem um bom trabalho;
- c. As(os) atendem com respeito e educação;
- d. Prestam atenção as necessidades da usuária(o);
- e. Durante o período de atendimento se mostraram interessadas na(o) usuária(o) e no porque ela(e) estava lá