

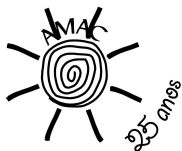


Associação Municipal de Apoio Comunitário  
Juiz de Fora/MG

## **RELATÓRIO FINAL**

# **PESQUISA DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA AMAC - 2010**

**OUTUBRO 2010**



Associação Municipal de Apoio Comunitário  
Juiz de Fora/MG

## 1)- INTRODUÇÃO

Diante o desafio de promover reformas e implantar sistemas de planejamento e de avaliação, com vistas a garantir uma melhor aplicabilidade de seus recursos, é indispensável à Associação Municipal de Apoio Comunitário – AMAC, medir e avaliar suas ações junto ao cidadão usuário dos serviços de assistência social.

Nesse sentido, a definição de metas e objetivos a serem atingidos tem servido para medir quantitativamente o desempenho de um determinado serviço. No entanto, para uma avaliação qualitativa dos serviços oferecidos é importante a criação e o desenvolvimento de mecanismos que permitam verificar junto aos usuários, dentre outras informações e indicadores, sua satisfação em relação a esses serviços.

Portanto, tendo em vista a preocupação em garantir não só a ampliação do atendimento, mas também a qualidade do serviço prestado, foi realizado nos meses de abril e maio de 2010, a segunda Pesquisa do Grau de Satisfação do Usuário. O resultado dessa pesquisa poderá conduzir a um maior desenvolvimento e aprimoramento na eficiência, eficácia e efetividade dos serviços oferecidos.



## 2)- METODOLOGIA

### 2.1 – Metodologia de Execução

O Projeto da Pesquisa de Satisfação do Usuário foi elaborado no mês de março de 2010 com o objetivo de levantar junto ao cidadão usuário dos serviços oferecidos pela AMAC, informações que permitam avaliar a qualidade dos mesmos; e a partir da mensuração de sua satisfação e dos resultados obtidos, definir e implantar estratégias de atuação que contribuam para uma melhoria na qualidade do atendimento.

A pesquisa de campo foi realizada durante os meses de abril e maio de 2010 com a aplicação de um questionário (ver anexo) estruturado com perguntas fechadas, que buscou, além de apurar o grau de satisfação com os serviços oferecidos pela instituição, traçar o perfil dos usuários e responsáveis (renda familiar, tempo de residência no município, idade, sexo, escolaridade, tempo que utiliza o serviço). Para executar este trabalho e preservar o caráter de isenção, as unidades de atendimento da AMAC (com exceção das unidades de média e alta complexidade, onde os questionários foram aplicados por técnicos), foram visitadas por estagiárias da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF dos cursos de Geografia e Serviço Social, treinadas na época por técnicos do Departamento de Planejamento - DEPLAN para a aplicação dos questionários baseados nas diretrizes institucionais: Identidade Institucional, Credibilidade, Gestão por Resultado, Execução com Qualidade e Valorização Profissional.

É importante ressaltar que a pesquisa foi feita por amostragem, 20% da capacidade instalada de cada unidade, e que o usuário com idade igual ou superior a 12 anos respondeu ao questionário. Nos serviços de Creche e Socioeducativo o questionário foi respondido pelo responsável. Em cada unidade foi disponibilizado determinado número de questionários com itens a serem avaliados, e para cada um deles, os conceitos Bom, Regular e Ruim. Os questionários foram preenchidos por escrito pelos usuários ou responsáveis.

### 2.2 – Metodologia de apuração

À medida que os questionários iam sendo aplicados, os dados eram tabulados no software estatístico específico Statistical Package for the Social Sciences – SPSS, o que possibilitou o conhecimento da frequência de todos os itens para a elaboração dos gráficos, além da análise descritiva dos dados.

Para uma compreensão ampla dos resultados obtidos, optou-se por uma análise geral levando-se em conta todos os serviços oferecidos pela AMAC, e o cruzamento de dados considerados mais relevantes. A apresentação geral dos dados foi dividida em três partes:

- ◆ Perfil dos entrevistados;
- ◆ Dados Gerais;
- ◆ Itens Avaliados.

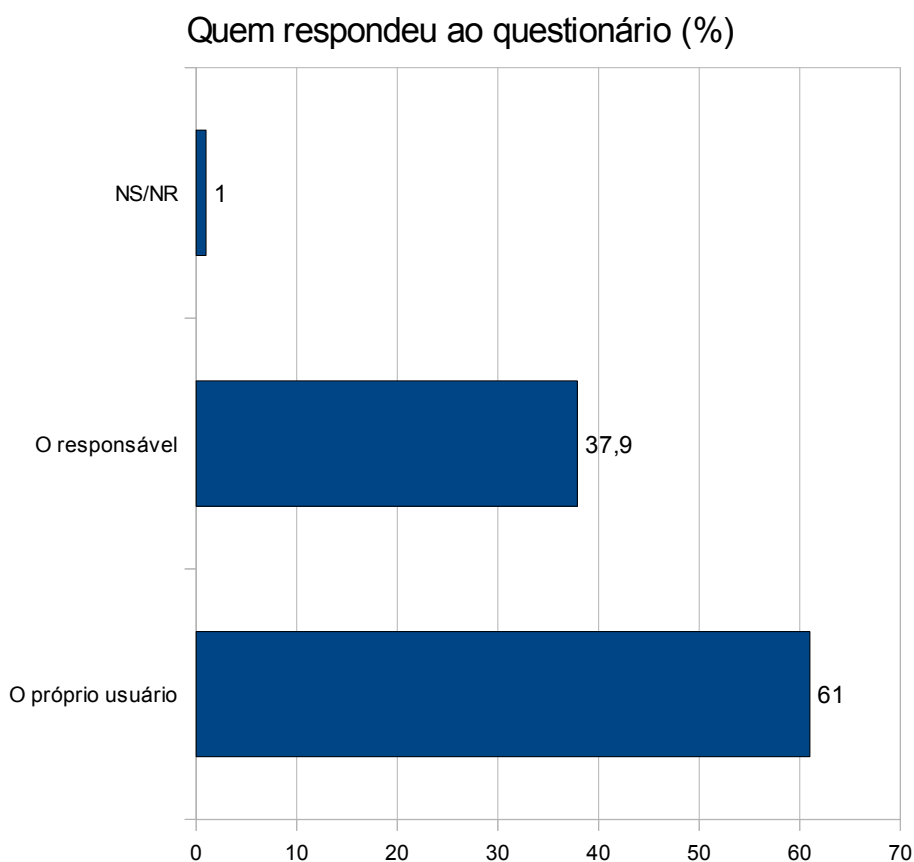


### 3)- APRESENTAÇÃO GERAL DOS DADOS

É importante lembrar que 1145 pessoas entre usuários e responsáveis responderam o questionário.

#### A)- O Perfil dos Entrevistados

Gráfico 1 – Quem respondeu ao questionário



É possível observar que 61% dos entrevistados, o que corresponde a 699 pessoas são usuários dos serviços oferecidos pela AMAC (com idade igual ou superior a 12 anos). 37,9%, ou seja, 434 pessoas que responderam ao questionário foram os responsáveis de crianças e adolescentes menores de 12 anos, oriundos dos serviços de Creche e Socioeducativo. 1% (12) não respondeu a esta questão.

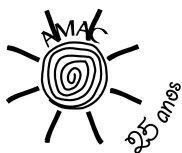
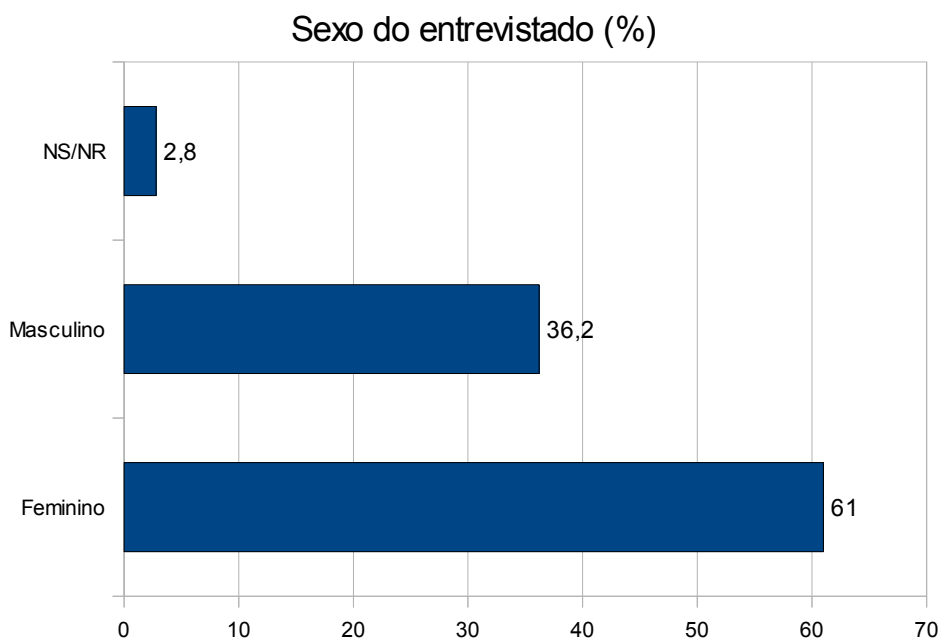


Gráfico 2 – Sexo do entrevistado



Observa-se que a maioria dos entrevistados, 61%, (699) são do sexo feminino, enquanto 36,2% (415) são do sexo masculino; e 2,8% (32) não responderam a esta questão. É importante lembrar que esses números correspondem a usuários dos serviços e responsáveis.

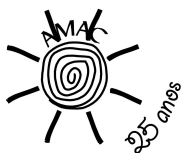
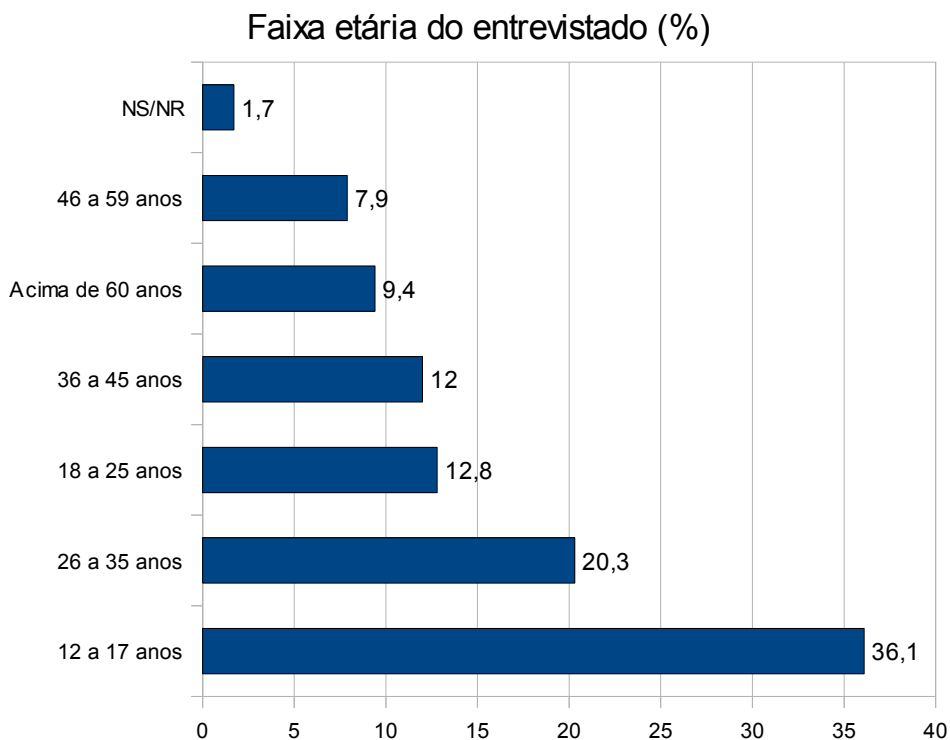


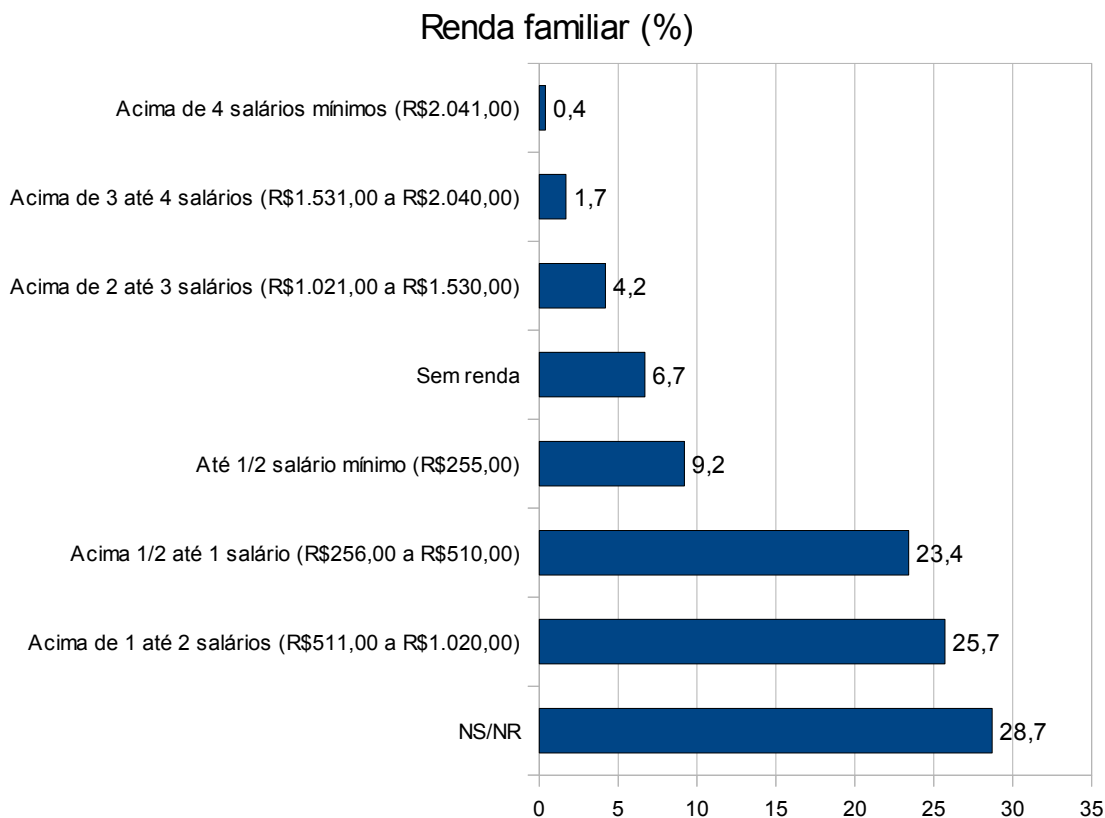
Gráfico 3 – Faixa Etária do Entrevistado



Em relação à faixa etária dos entrevistados, 36,1%, o que representa 413 pessoas, possuem de 12 a 17 anos; 20,3%, que corresponde a 232 pessoas tem de 26 a 35 anos de idade; 12,8%, ou seja, 146 pessoas estão entre 18 a 25 anos. As pessoas entre 36 a 45 anos representam 12% (137) dos entrevistados, enquanto que 9,4% (108) possuem idade acima de 60 anos; 7,9% tem entre 45 e 59 anos. Aqueles que não responderam correspondem a 1,7% (19) dos entrevistados.



Gráfico 4 – Renda Familiar



Quanto à renda familiar é possível observar que a maioria afirmou não saber ou não respondeu a esta questão: foram 28,7%, o que corresponde a 329 pessoas. Em seguida, 25,7%, isto é, 294 pessoas afirmaram possuir renda familiar acima de 1 até 2 salários; 23,4% (268) possuem renda acima de ½ salário mínimo até 1 salário; 9,2% (105) entrevistados possuem renda familiar até ½ salário mínimo e 6,7% (77) afirmaram não possuir nenhuma renda. 4,2% (48) pessoas tem renda acima de 2 até 3 salários; 1,7% (19) possuem renda familiar acima de 3 até 4 salários e apenas 0,4% (5) entrevistados afirmaram possuir renda acima de 4 salários mínimos.

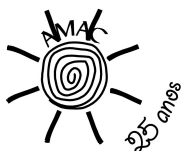
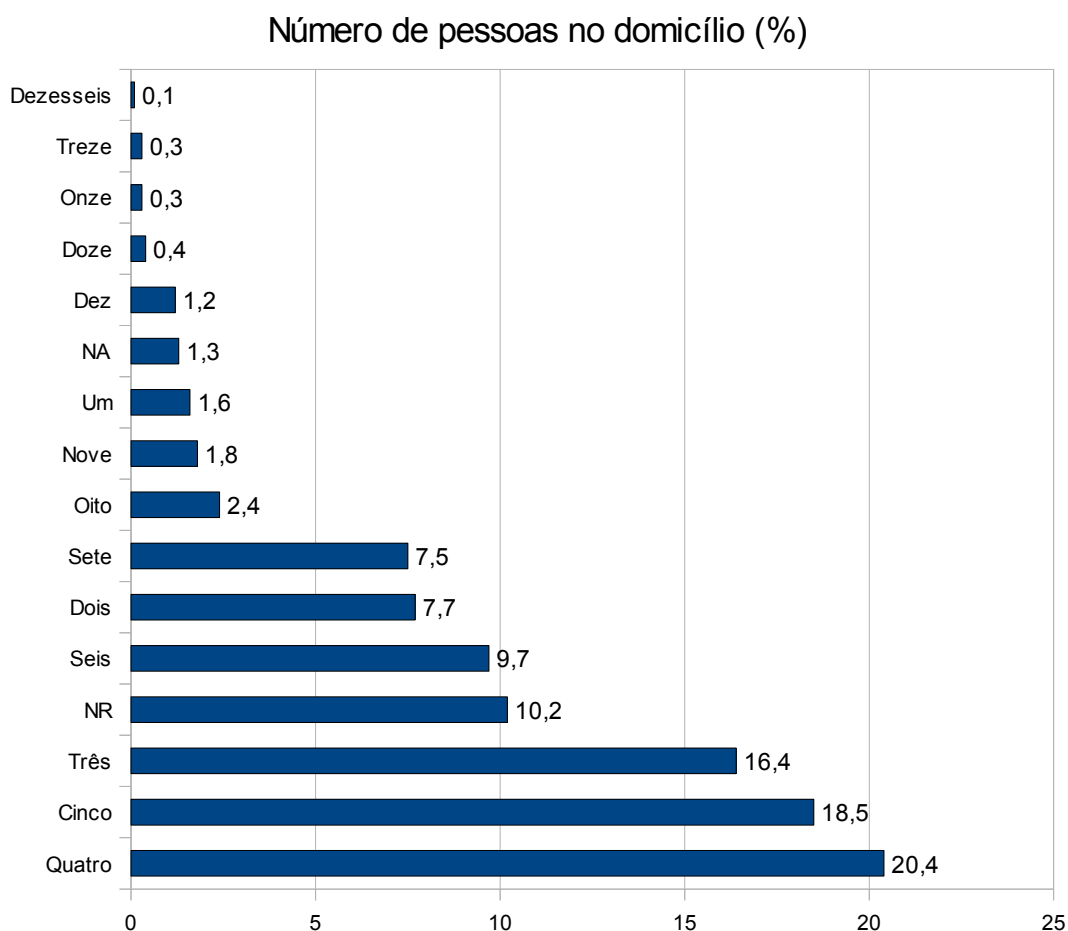


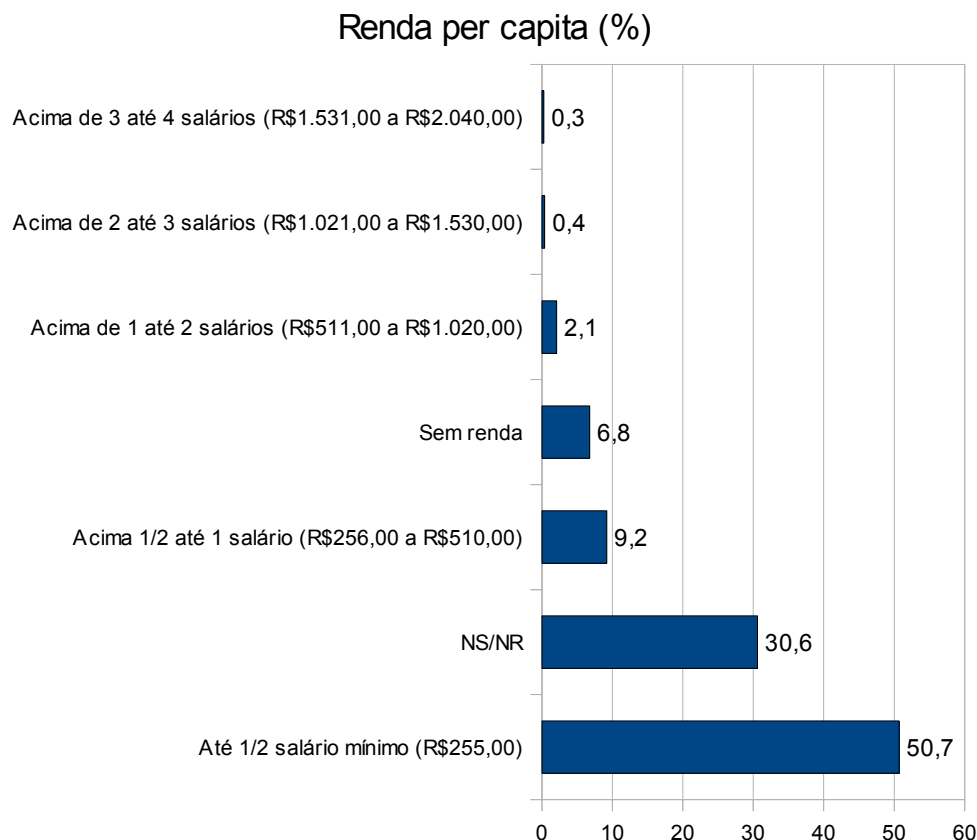
Gráfico 5 – Número de Pessoas no Domicílio



Em relação ao número de pessoas nos domicílios, constatou-se que 20,4%, o que corresponde a 234 entrevistados, possuem 4 moradores; 18,5%, ou seja, 212 dos que responderam ao questionário possuem 5 moradores nos domicílios e em terceiro lugar, 16,4% (188) possuem 3 moradores. As pessoas que não responderam a esta questão foram 10,2% (117).



Gráfico 6 – Renda Per Capita



Observa-se que em relação a renda per capita, o maior percentual, 50,7% (580) dos entrevistados estão na faixa de até ½ salário mínimo. O segundo maior percentual foi o de pessoas que afirmaram não saber ou não responderam esta questão: 30,6% (350) pessoas; 9,2% (105) possuem renda per capita acima de ½ salário até um salário de 6,8% (78) não possuem renda.

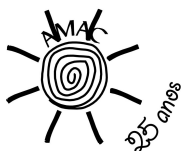
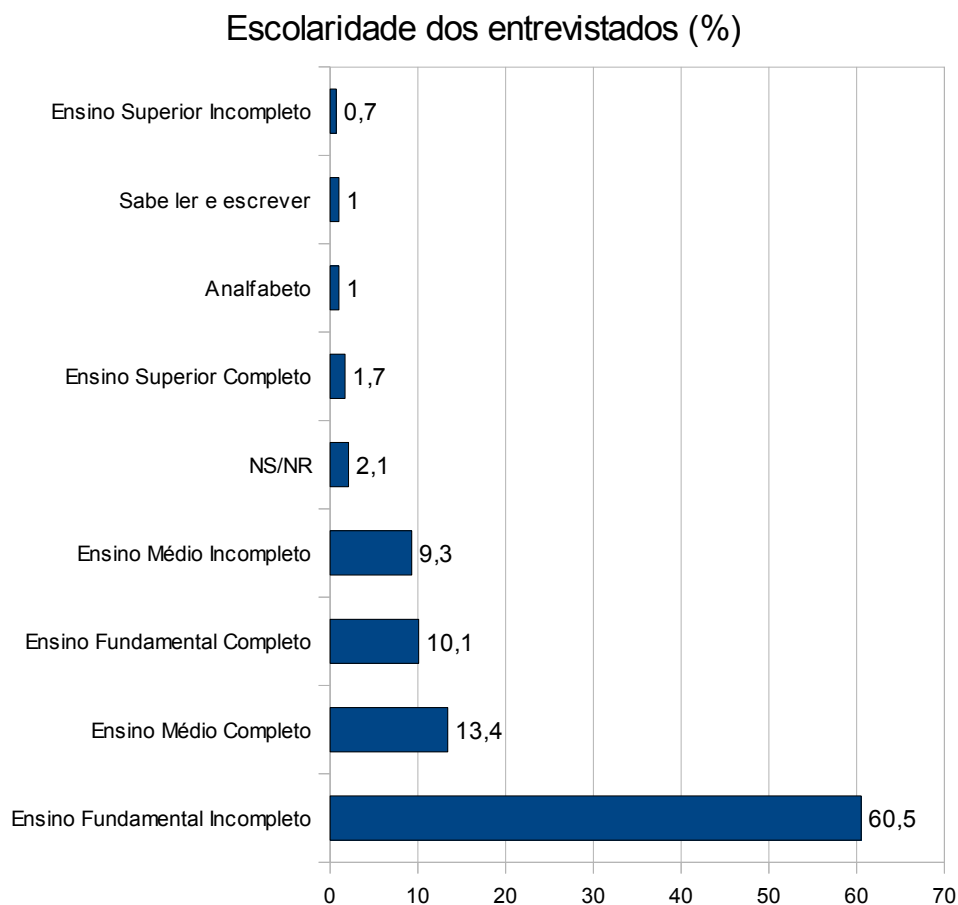


Gráfico 7 – Escolaridade dos Entrevistados



Quanto a questão da escolaridade dos entrevistados, a maioria, 60,5% (693) possuem o ensino fundamental incompleto. Em seguida, com uma porcentagem bem menor, 13,4% (154) pessoas completaram ensino médio; 10,1% (116) possuem ensino fundamental incompleto e 9,3% (107) possuem ensino médio incompleto. É importante observar que apenas 2% (23) dos entrevistados afirmaram ser analfabetos ou que sabem ler e escrever. As pessoas que afirmaram possuir ensino superior completo representam 1,7% (20) dos entrevistados; 0,7% (8) possuem ensino superior incompleto e 2,1% (24) não responderam a esta questão.

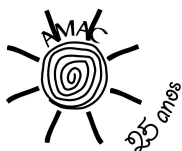
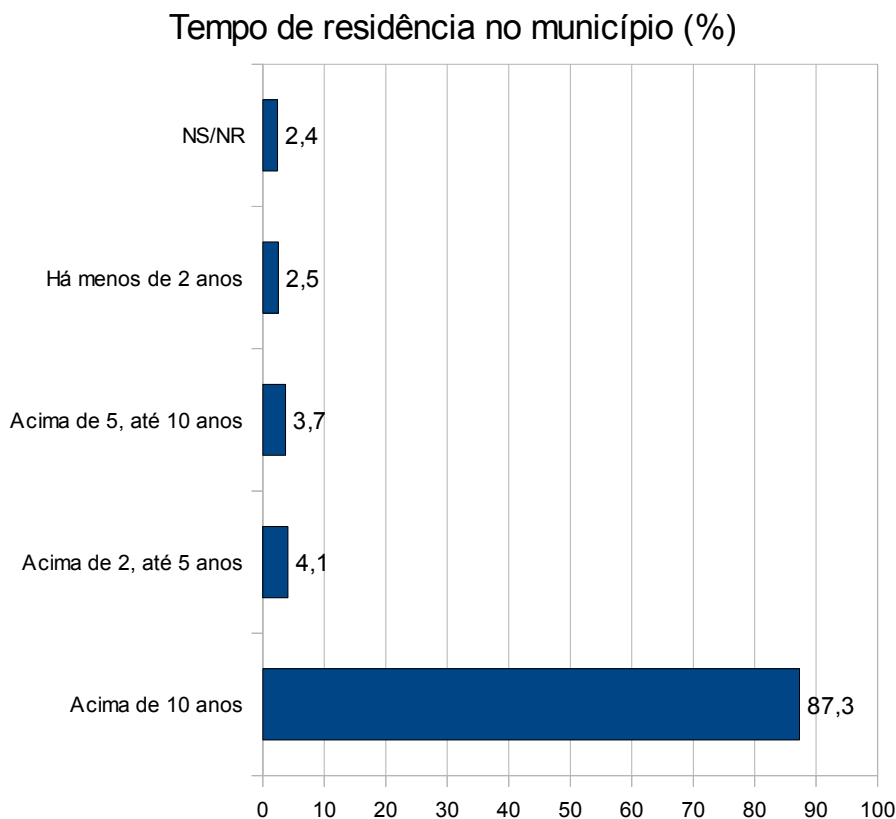


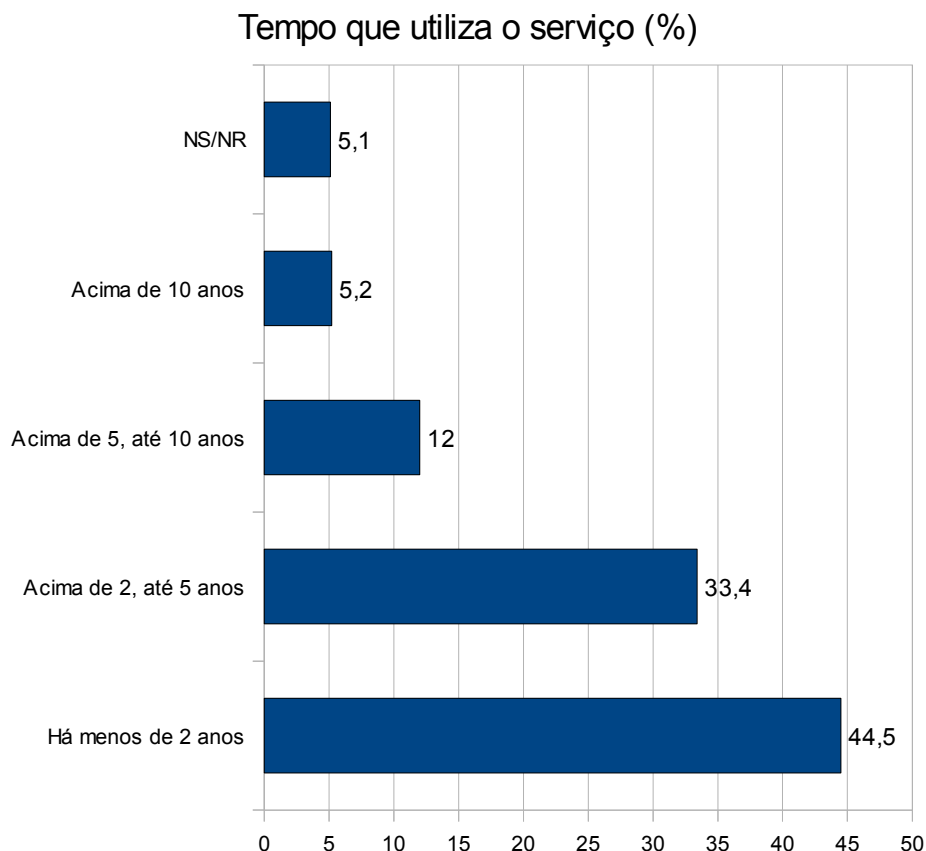
Gráfico 8 – Tempo de Residência no Município



É possível constatar que a grande maioria dos entrevistados afirmaram residir no município de Juiz de Fora a mais de 10 anos. Foram 87,3%, isto é, 1000 pessoas estão nesta situação. Apenas 4,1% (47) residem a mais de 2 e até 5 anos na cidade, 3,7% (42) moram a mais de 5 até 10 anos; 2,5% (29) estão a menos de 2 anos em Juiz de Fora e 2,4% (27) não responderam ou não sabiam.



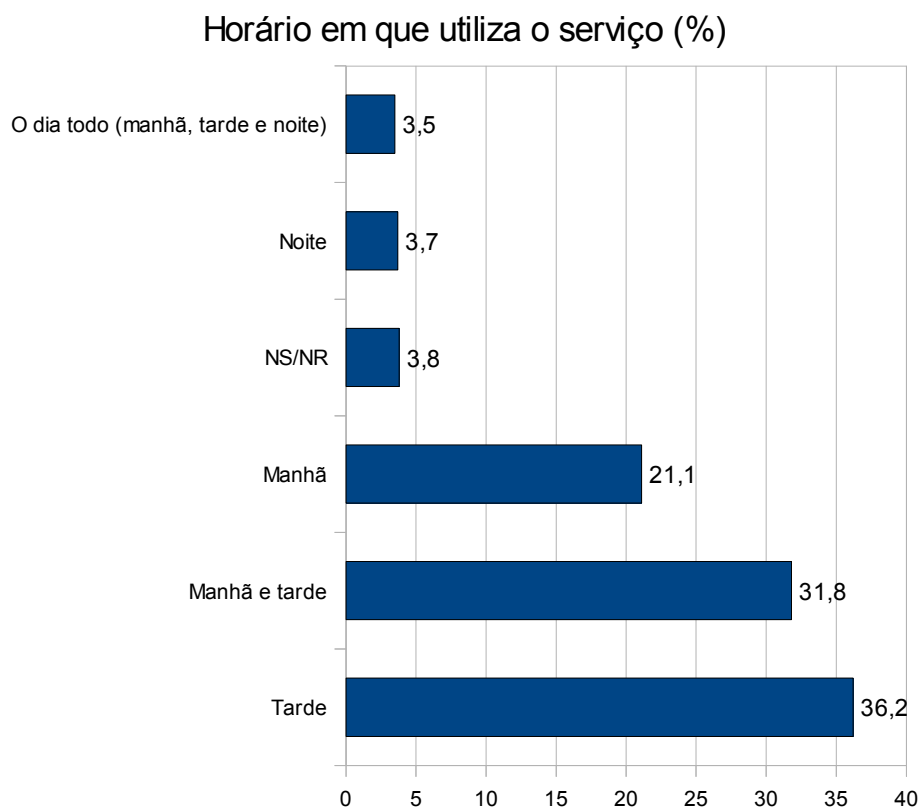
Gráfico 9 – Tempo que Utiliza o Serviço



Observa-se que 44,5% (509) dos entrevistados afirmaram utilizar o serviço há menos de 2 anos. Aqueles que fazem uso do serviço a mais de 2 e até 5 anos representam 33,4% (382); 12% (137) são os que utilizam o serviço a mais de 5 e até 10 anos. O percentual de 5,2% (59) representa os entrevistados que afirmaram fazer uso do serviço a mais de 10 anos, enquanto 5,1% (58) são aqueles que não responderam ou não souberam precisar quanto tempo utilizam o serviço.



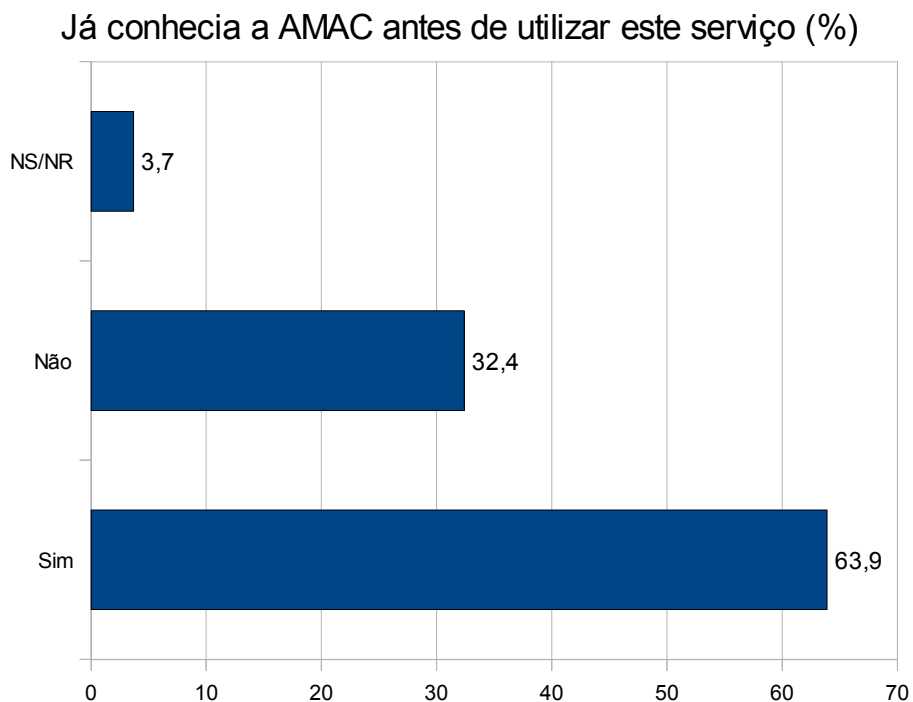
Gráfico 10 – Horário em que Utiliza o Serviço



Quanto aos horários em que os usuários da AMAC utilizam os serviços, é possível observar que: 36,2% (414) estão no turno da tarde; 31,8% (364) estão no turno manhã/tarde; 21,1% (242) estão no turno da manhã; 3,8% (42) não responderam; 3,7% (41) estão no turno da noite e 3,5% (40) afirmaram utilizar o serviço o dia todo.



Gráfico 11 – Já conhecia a AMAC antes de utilizar este serviço?

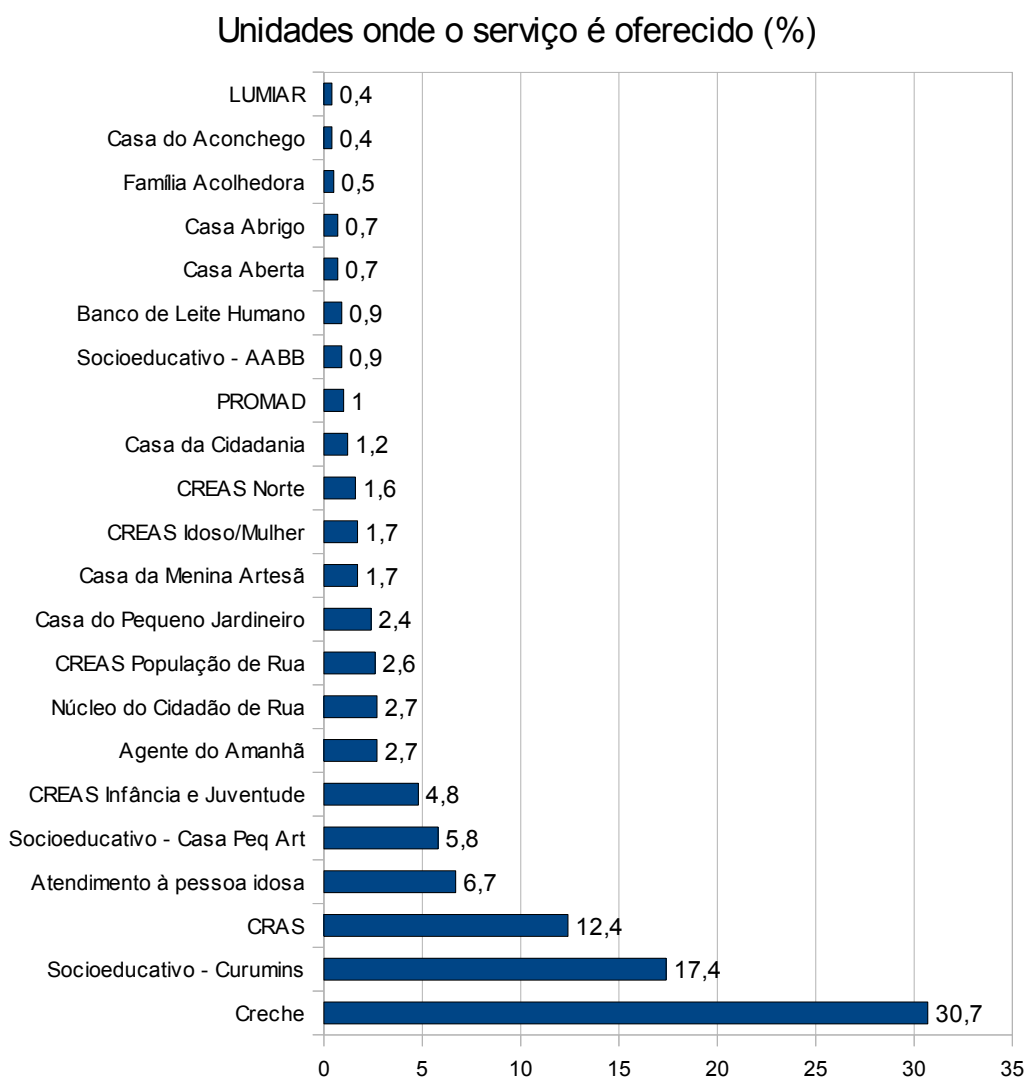


Observa-se que a maioria dos que responderam a esta questão, 63,9% (732) pessoas afirmaram conhecer a AMAC antes de utilizar o serviço atualmente. Aqueles que afirmaram não conhecer a instituição antes de fazer uso de um serviço oferecido por ela representam 32,4% (371) dos entrevistados; enquanto que 3,7% (42) não responderam ou não sabiam.



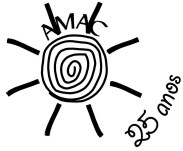
## B)- DADOS GERAIS

Gráfico 12 – Unidades da AMAC onde o serviço é oferecido



De acordo com a capacidade instalada das unidades da AMAC agrupada é possível observar que os usuários entrevistados:

- ➔ 30,7% (351) utilizam o serviço de Creche;
- ➔ 17,4% (199) utilizam o serviço socioeducativo – Curumins;
- ➔ 12,4% (142) utilizaram os CRAS;
- ➔ 6,7% (77) utilizam o serviço de atendimento à pessoa idosa;



Associação Municipal de Apoio Comunitário  
Juiz de Fora/MG

- 5,8 (66) utilizam o serviço socioeducativo – Casa do Pequeno Artista;
- 4,8% (55) utilizam o serviço do CREAS Infância e Juventude;
- 2,7% (31) utilizam o serviço do Núcleo do Cidadão de Rua;
- 2,7% (31) utilizam o serviço do Agente do Amanhã;
- 2,6% (30) utilizam o serviço do CREAS População de Rua;
- 2,4% (27) utilizam o serviço da Casa do Pequeno Jardineiro;
- 1,7% (20) utilizam o serviço da Casa da Menina Artesã;
- 1,7% (20) utilizam o serviço do CREAS Idoso/Mulher;
- 1,6% (18) utilizam o serviço do CREAS Norte;
- 1,2% (14) utilizam o serviço da Casa da Cidadania;
- 1% (12) utilizam o serviço do PROMAD;
- 0,9% (10) utilizam o serviço socioeducativo – AABB Comunidade;
- 0,9% (10) utilizam o serviço do Banco de Leite Humano;
- 0,7% (8) utilizam o serviço da Casa Aberta;
- 0,7% (8) utilizam o serviço da Casa Abrigo;
- 0,5% (6) utilizam o serviço da Família Acolhedora;
- 0,4% (5) utilizam o serviço da Casa do Aconchego;
- 0,4% (5) utilizam o serviço da Casa LUMIAR.

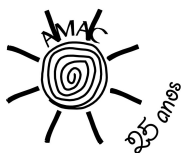
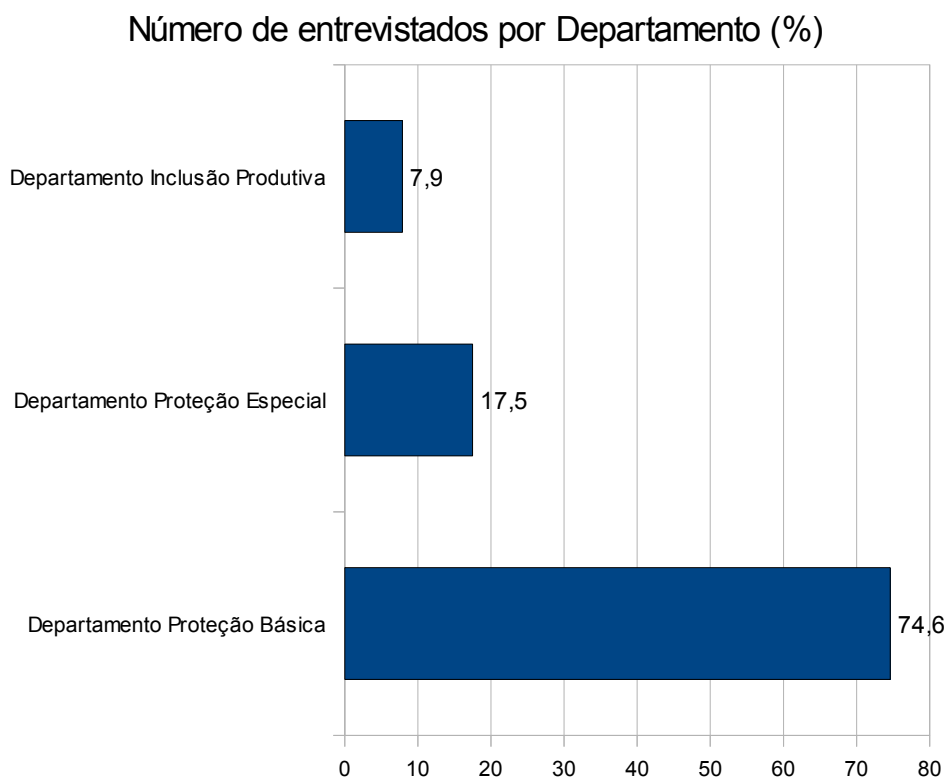


Gráfico 13 – Departamento ao qual o serviço é subordinado



Observa-se que de acordo com a capacidade instalada de cada unidade da AMAC, o número de usuários entrevistados distribui-se da seguinte forma:

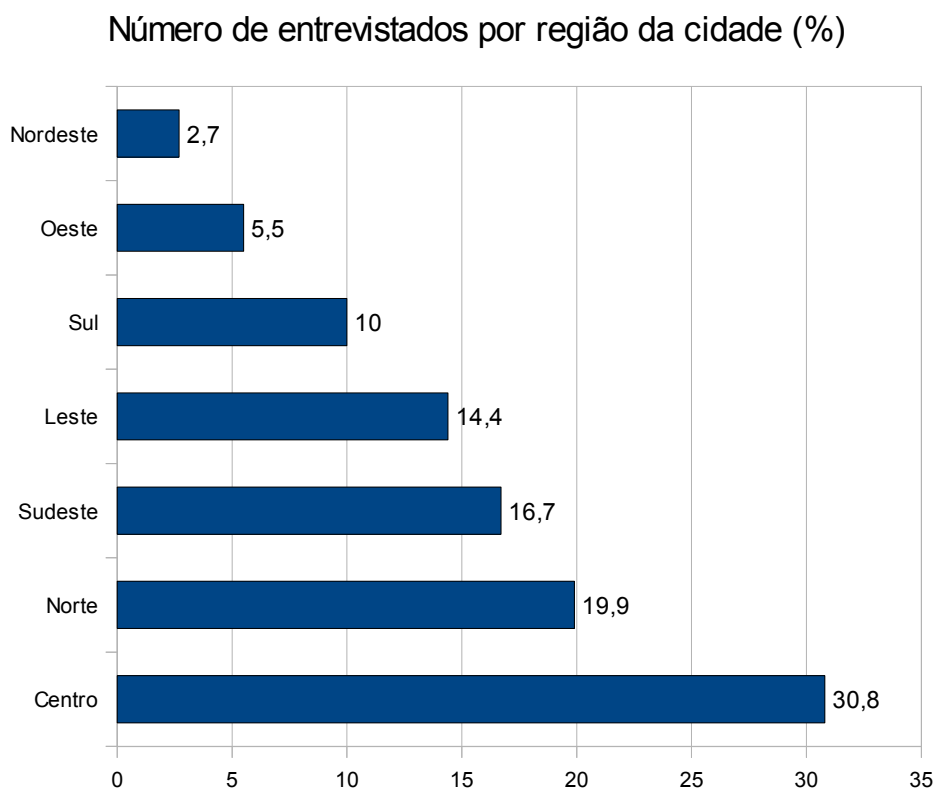
- ➔ 74,6% (854) usuários dos serviços do Departamento de Proteção Básica;
- ➔ 17,5% (200) usuários dos serviços do Departamento de Proteção Especial;
- ➔ 7,9% (91) usuários dos serviços do Departamento de Inclusão Produtiva.

É importante lembrar que no período em que a pesquisa foi realizada, o serviço de Creches (que pertence à Educação), estava vinculado ao Departamento de Proteção Social Básica da AMAC.

Atualmente este serviço encontra-se vinculado ao Departamento de Inclusão Produtiva – DIP.



Gráfico 14 – Entrevistados por região da cidade



Quanto ao número de usuários entrevistados por Região Administrativa do município, pode-se observar que:

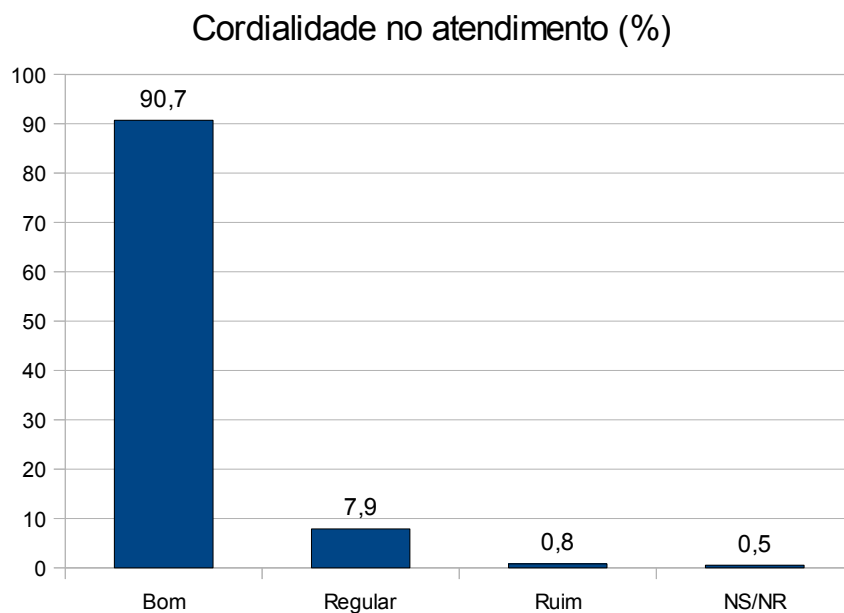
- 30,8% (353) utilizam serviços oferecidos na Região Centro;
- 19,9% (228) utilizam serviços oferecidos na Região Norte;
- 16,7% (191) utilizam serviços oferecidos na Região Sudeste;
- 14,4% (165) utilizam serviços oferecidos na Região Leste;
- 10% (114) utilizam serviços oferecidos na Região Sul;
- 5,5% (63) utilizam serviços oferecidos na Região Oeste;
- 2,7% (31) utilizam serviços oferecidos na Região Nordeste.

Vale lembrar que o maior número de unidades estão localizadas no centro da cidade.



### C)- ITENS AVALIADOS

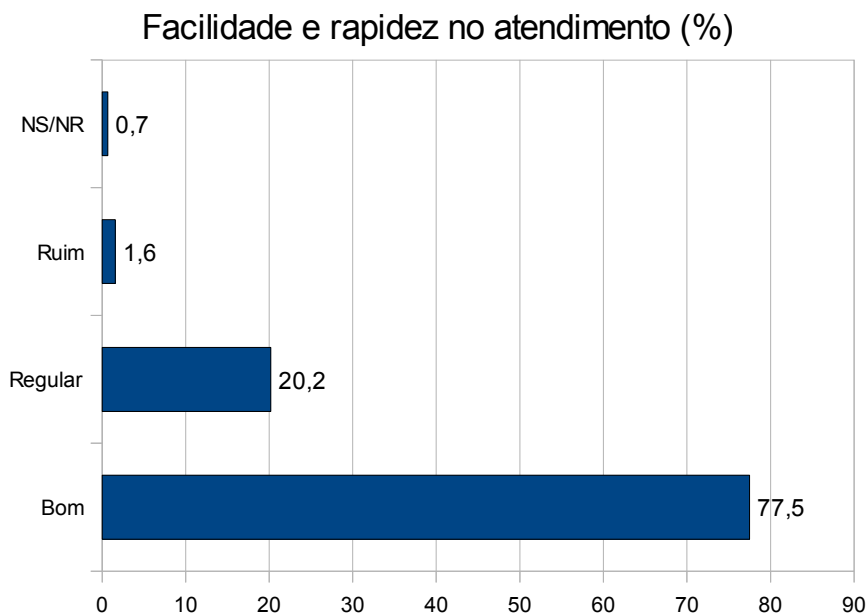
Gráfico 15 – Cordialidade no Atendimento



Neste item é possível constatar que a avaliação de 90,7%, ou seja, 1038 dos usuários entrevistados consideram boa a cordialidade no atendimento que recebem. 7,9% (91) consideram o atendimento regular; enquanto que apenas 0,8% (9) consideram a cordialidade no atendimento que recebem ruim e 0,5% (6) não responderam.



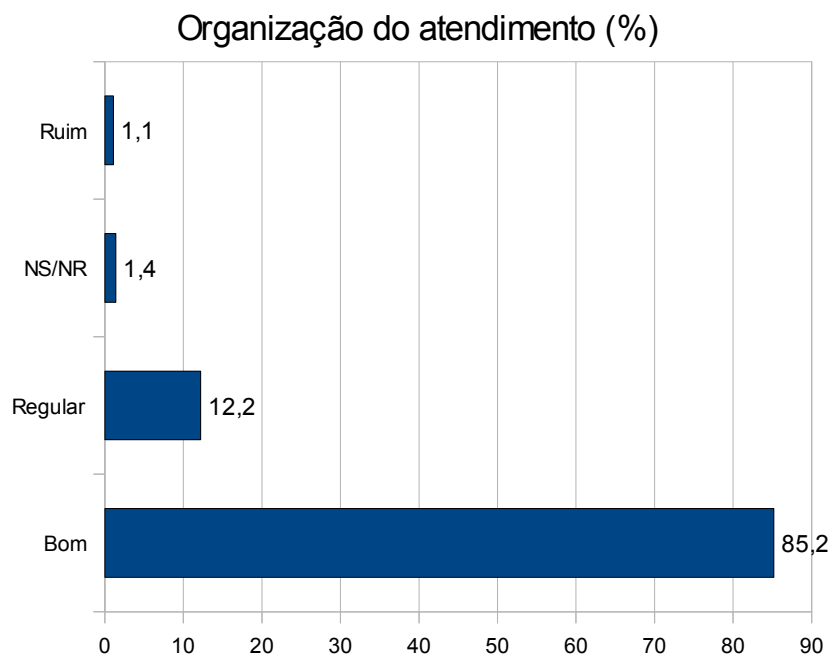
Gráfico 16 – Facilidade e rapidez no atendimento



Neste item pode-se observar que 77,5% (887) consideram boa a facilidade e rapidez no atendimento; enquanto 20,2% (231) avaliaram como regular este item e 1,6% (18) dos usuários entrevistados avaliaram como ruim a facilidade e rapidez no atendimento; 0,7% (8) não responderam.



Gráfico 17 – Organização do atendimento



Observa-se em relação a organização do atendimento, que 85,2% (975) dos usuários entrevistados consideram bom este item; enquanto 12,2% (140) afirmaram que a organização do atendimento é regular e apenas 1,1% (13) consideram ruim. 1,4% (16) não responderam.

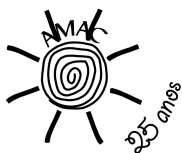
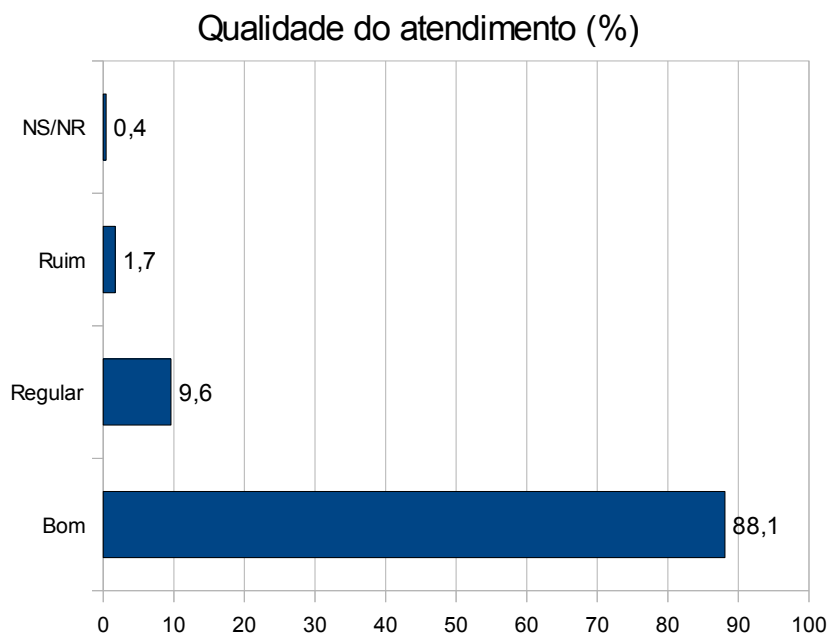


Gráfico 18 – Qualidade do atendimento



Neste item, 88,1% (1009) dos usuários que responderam o questionário consideram a qualidade no atendimento boa; 9,6% (110) avaliaram este item como regular e apenas 1,7% (20) consideram ruim o atendimento recebido. Não responderam este item 0,4% (5).

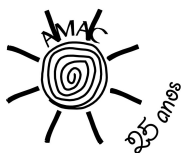
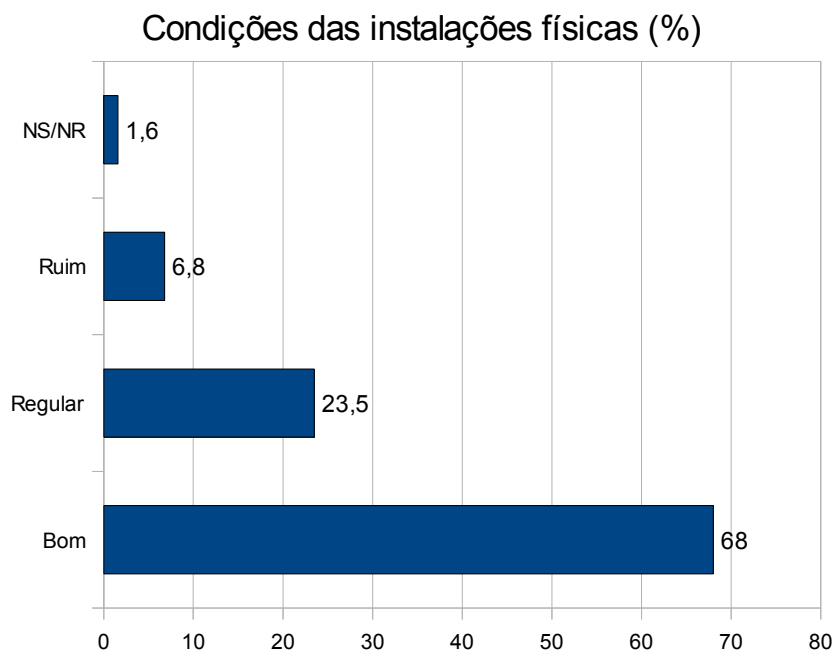


Gráfico 19 – Condições das instalações físicas



As condições das instalações físicas foram consideradas boas por 68% (779) dos usuários entrevistados; 23,5% (269) consideram regular, enquanto 6,8% (78) afirmaram que as condições das instalações físicas são ruins. 1,6% (18) não responderam.

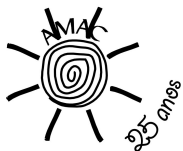
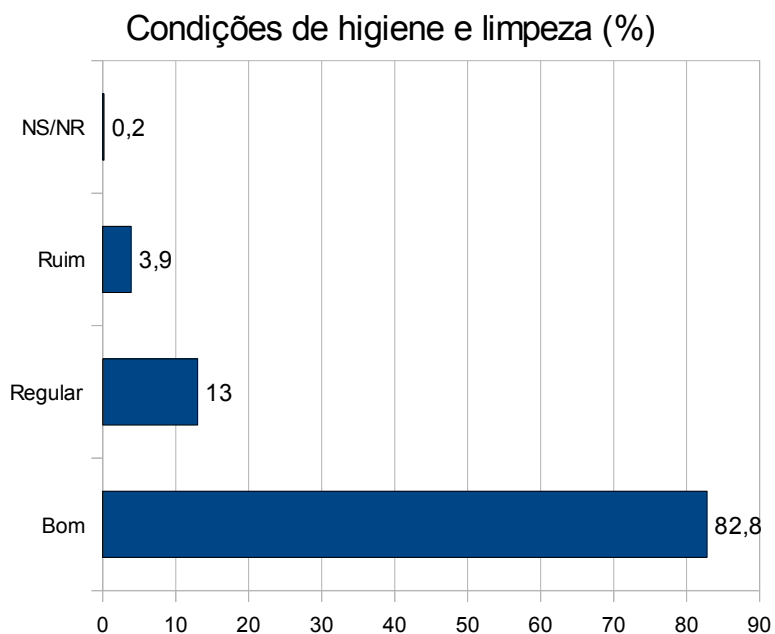


Gráfico 20 – Condições de higiene e limpeza



As condições de higiene e limpeza foram consideradas boas por 82,8% (948) dos usuários entrevistados, 13% (149) consideraram regular e 3,9% (45) consideraram ruim. Não responderam: 0,2% (2).

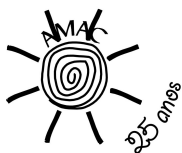
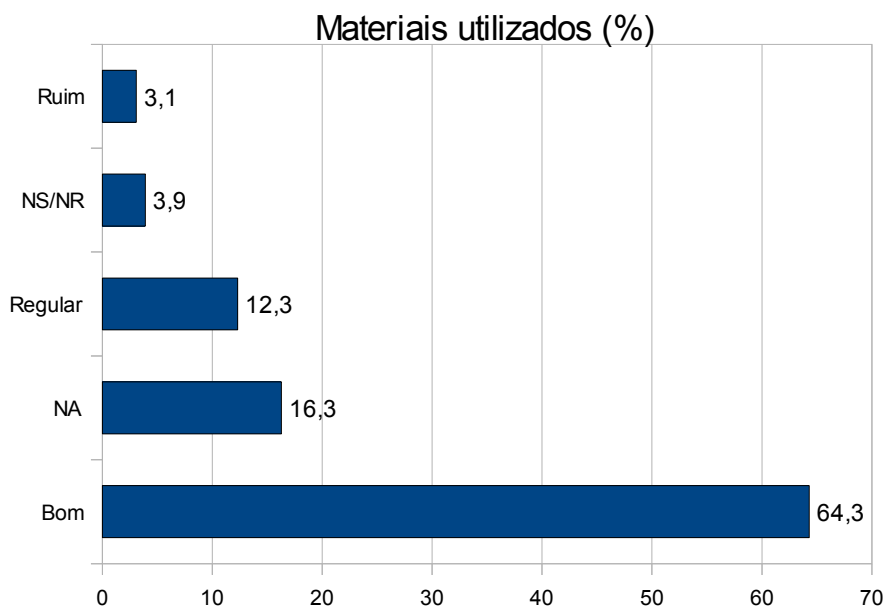


Gráfico 21 – Materiais utilizados (didáticos, pedagógicos, artesanais, etc)



Em relação aos materiais utilizados para o desenvolvimento das atividades, 64,3% (736) dos usuários entrevistados consideram este item bom.

Este item não se aplica a 16,3% (187) dos entrevistados. Consideram regular os materiais, 12,3% (141), enquanto 3,1% (35) classificaram este item como ruim. Não responderam: 3,9% (45).

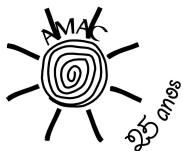
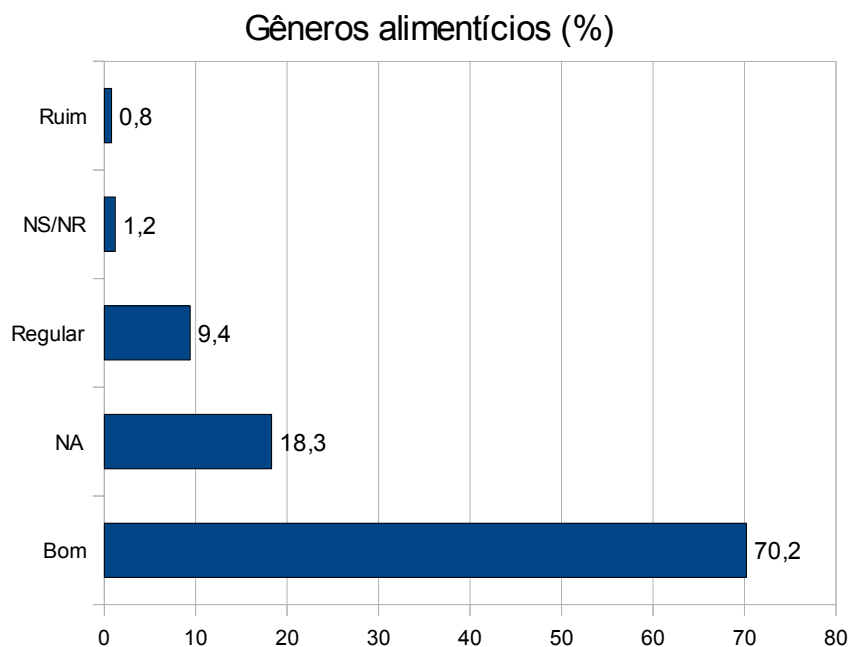


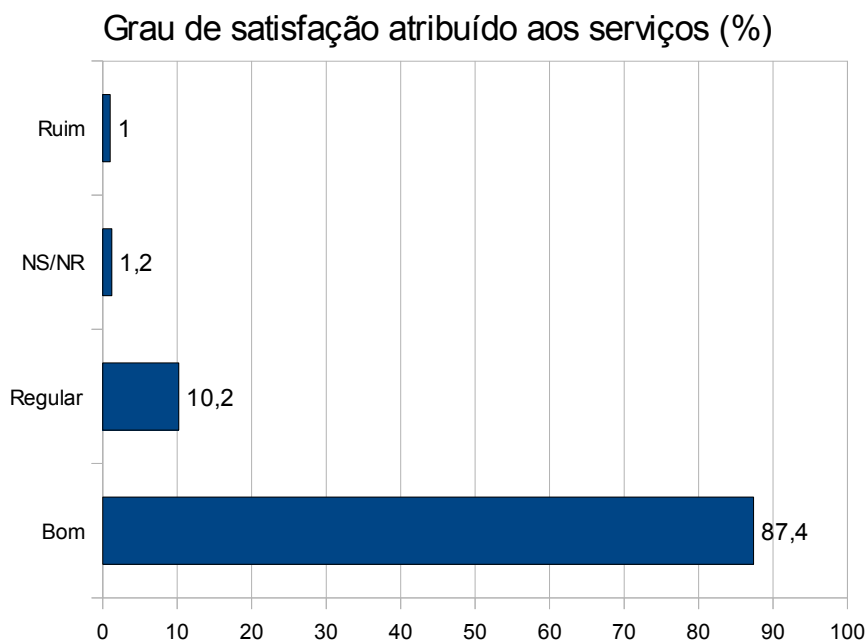
Gráfico 22 – Gêneros alimentícios (refeições, lanches)



Observa-se que 70,2% (804) dos usuários que responderam ao questionário consideram os gêneros alimentícios oferecidos pelos serviços da AMAC como sendo bons. Este item não se aplica a 18,3% (209) dos usuários. 9,4% (108) afirmaram que os gêneros alimentícios são regulares e 0,8% (9) consideraram ruins. 1,2% (14) não responderam.



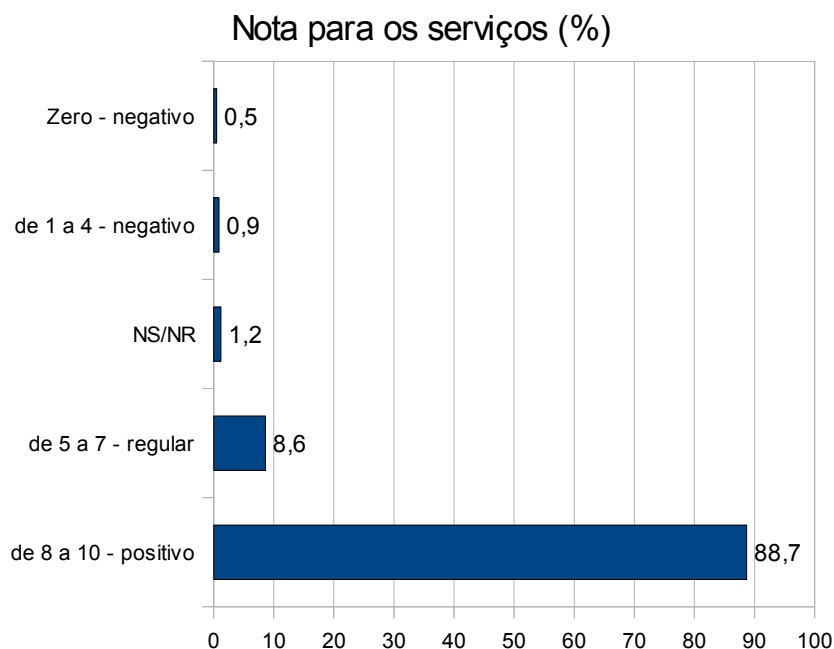
Gráfico 23 – Grau de satisfação atribuído aos serviços oferecidos pela AMAC



Quanto ao grau de satisfação que os usuários entrevistados atribuem aos serviços oferecidos pela AMAC, pode-se observar que: 87,4% (1001) consideram bom; 10,2% (117) consideram regular e 1% (12) ruim. Não responderam a esta questão, 1,2% (14).



Gráfico 24 – Nota dos usuários para os serviços prestados pela AMAC



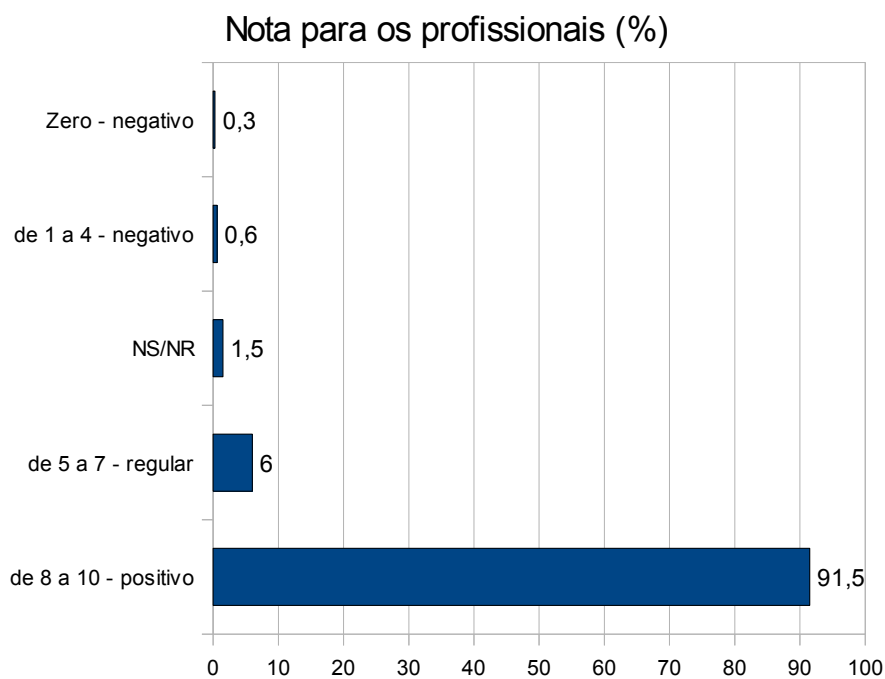
Complementando a questão anterior, foi solicitada uma nota de 0 a 10 para os serviços prestados pela AMAC, onde foi possível constatar o seguinte:

88,7% (1016) dos usuários entrevistados deram nota de 8 a 10, considerando os serviços de forma positiva;

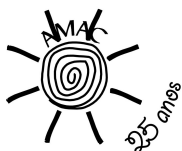
- ➔ 8,6% (98) deram nota entre 5 a 7, considerando o serviço como regular;
- ➔ 0,9% (10) deram nota entre 0 a 4, considerando o serviço negativo;
- ➔ 0,5% (6) deram nota zero;
- ➔ 0,9% (10) não responderam.



Gráfico 25 – Nota dos usuários para os profissionais da AMAC



Em relação a nota atribuída para os profissionais da AMAC que atendem diretamente os usuários, 91,5% (1048) dos entrevistados atribuíram nota entre 8 a 10, considerando positivamente a atuação dos profissionais; 6% (69) atribuíram notas entre 5 a 7, avaliando como regular a atuação destes profissionais. Apenas 0,6% (7) e 0,3% (3) atribuíram nota entre 1 a 4 e zero, respectivamente, fazendo uma avaliação negativa dos profissionais.



#### 4) – CONCLUSÃO

Observando-se os dados gerais onde estão apresentados as opiniões dos entrevistados de forma agrupada, isto é, reunindo as opções de respostas assinaladas em cada serviço oferecido pela AMAC, pode-se afirmar que os mesmos obtiveram uma avaliação positiva.

No item *grau de satisfação atribuídos aos serviços*, do total de 1145 usuários que responderam o questionário, 1001, o que equivale a 87,4% assinalaram a opção **BOM**.

No final do questionário foram solicitadas notas para os serviços prestados e para os profissionais da instituição com o objetivo de comprovar a opinião dos usuários entrevistados. Mais uma vez, a avaliação foi positiva, com 1016 usuários, o que corresponde a 88,7% atribuindo notas que variaram de 8 a 10 em relação aos serviços prestados. As notas atribuídas aos profissionais da AMAC que atuam diretamente com os usuários entrevistados também ficaram entre 8 a 10, com aprovação de 1048, ou seja, 91,5% deles.

Contudo, é importante ressaltar que algumas considerações se fazem necessárias:

##### ***A – Quanto a renda familiar dos usuários que responderam ao questionário***

667 do total de 1145, ou seja, 58,3% afirmaram possuir renda menor que  $\frac{1}{2}$  salário até 2 salários mínimos; o mesmo padrão pode ser observado nos serviços socioeducativos, onde dos 99 entrevistados, a maioria, 88,8% (88) afirmaram estar nesta faixa de renda familiar, assim como 89,5% (119) dos 133 usuários entrevistados nos CRAS.

Dos 77 usuários entrevistados no Centro de Convivência do Idoso, 72,9% (51) também possuem renda familiar menor que  $\frac{1}{2}$  salário mínimo até 2 salários; enquanto 27,2% (19) afirmaram possuir renda familiar acima de 2 até 4 salários mínimos.

Vale destacar que o serviço de Creches é universal, portanto, sem corte de renda. Porém, 87,5% (280) dos 320 responsáveis que responderam a esta questão afirmaram possuir renda familiar menor que  $\frac{1}{2}$  salário até 2 salários mínimos. Este dado mostra a importância do acesso ao serviço de Creches, através dos CRAS, o que possibilita o público da assistência social a garantia de vagas na rede da educação.

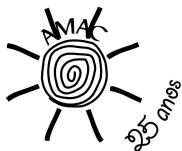
##### ***B – Quanto ao número de pessoas nos domicílios***

55,3% (634) do total de entrevistados possuem entre 3 a 5 pessoas no domicílio, número maior do que os fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE em 2009, mostrando que no Brasil, a média de pessoas por domicílio corresponde a 3,3 (maior número 3,79 e menor número 3,34); enquanto que em Minas Gerais o maior número de pessoas por domicílio é 3,76 e o menor é 3,27, ligeiramente abaixo da média nacional.

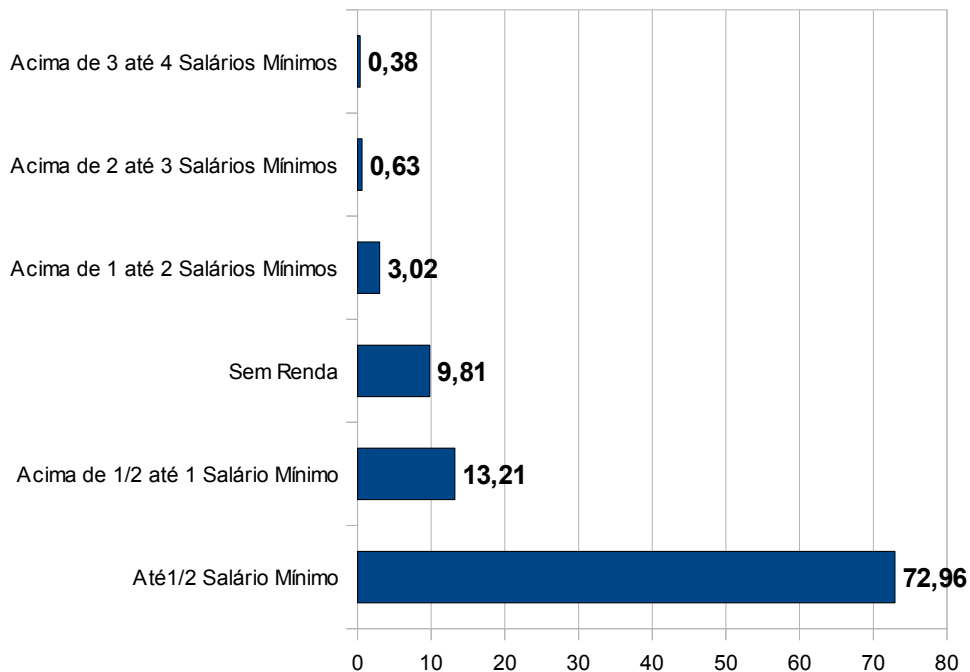
Portanto, a maioria dos usuários entrevistados nessa pesquisa possuem número de pessoas por domicílio, acima da média nacional e estadual.

##### ***C- Quanto a renda per capita***

Pode-se verificar através dos gráficos abaixo:



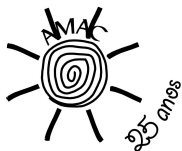
### Renda per capita dos usuários dos serviços da AMAC (%)



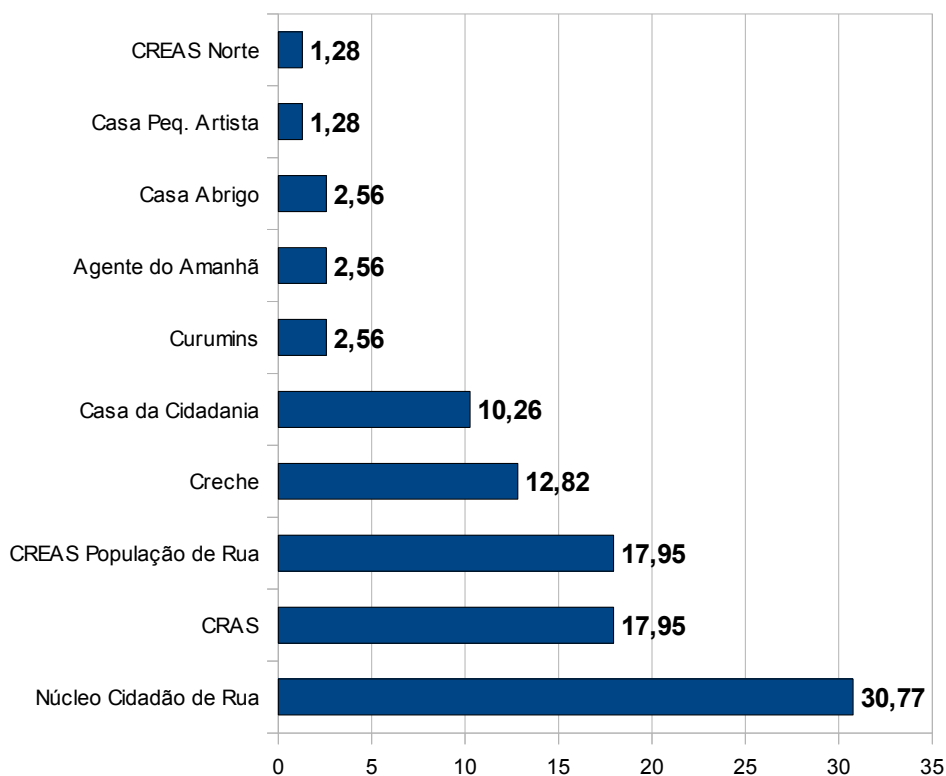
Estes números são referentes às respostas de 795 usuários que responderam a esta questão.

- 72,96% (580) possuem renda per capita até  $\frac{1}{2}$  salário mínimo;
- 13,21% (105) estão na faixa acima de  $\frac{1}{2}$  até 1 salário mínimo;
- 9,81% (78) afirmaram não possuir nenhuma renda;
- 3,02% (24) estão na faixa acima de 1 até 3 salários mínimos;
- 0,63% (5) estão na faixa acima de 2 até 3 salários mínimos;
- 0,38% (3) estão na faixa acima de 3 até 4 salários mínimos.

Vale ressaltar que, segundo dados da Fundação Getúlio Vargas – FGV, a linha de pobreza corresponde a uma renda mensal acima de R\$76,00 e abaixo de R\$154,00; enquanto que a linha de indigência está abaixo de R\$76,00/mês. Dentro deste contexto é um dado relevante a parcela de 9,81%, ou seja, 78 usuários dos serviços da AMAC que afirmaram não possuir renda.

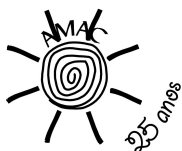


### Usuários sem renda por unidade da AMAC (%)



Este gráfico demonstra como estão distribuídos os 9,81% (78) usuários dos serviços da AMAC que afirmaram não possuir renda:

- 30,77% (24) utilizam os serviços do Núcleo do Cidadão de Rua;
- 17,95% (14) utilizam os serviços dos CRAS;
- 17,95% (14) utilizam os serviços do CREAS População de Rua;
- 12,82% (10) utilizam os serviços de Creche;
- 10,26% (8) utilizam os serviços da Casa da Cidadania;
- 2,56% (2) utilizam os serviços de Curumins;
- 2,56% (2) utilizam os serviços do Agente do Amanhã;
- 2,56% (2) utilizam os serviços da Casa Abrigo;
- 1,28% (1) utiliza os serviços da Casa do Pequeno Artista;
- 1,28% (1) utiliza os serviços do CREAS Norte.



#### ***D – Quanto a escolaridade***

60,5% (693) dos usuários entrevistados afirmaram possuir ensino fundamental incompleto. Uma das características da população em situação de vulnerabilidade no Brasil e em Juiz de Fora, é a baixa escolaridade, que a impossibilita de ter acesso a melhores condições de vida e de trabalho.

#### ***E – Quanto ao horário em que utiliza o serviço***

89,1% (1020) usuários entrevistados afirmaram utilizar os serviços oferecidos no período diurno, devido à maioria das unidades funcionarem de 7 às 17 ou de 8 às 18 horas.

Vale ressaltar que do total de 352 responsáveis que utilizam o serviço de Creches, a maioria, 86,6% (305) o fazem no horário integral, enquanto 10,8% (38) afirmaram que utilizam este serviço na parte da tarde e, 2,6% (9) na parte da manhã.

#### ***F – Quanto a questão do conhecimento prévio da AMAC pelos usuários***

32,4% (371) dos usuários que responderam a esta questão afirmaram não conhecer a AMAC antes de utilizar um dos seus serviços. Este número talvez represente a necessidade de um maior investimento na comunicação externa da instituição, com uma maior divulgação dos seus serviços.

#### ***G – Quanto ao item facilidade e rapidez no atendimento***

Os usuários dos serviços ligados às Coordenadorias Executivas discriminadas abaixo consideraram este item **REGULAR**.

Coordenadoria Executiva de Atendimento Socioeducativo de 6 a 17 anos – 32,5% (89) de um total de 274 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Qualificação Profissional – 27,8% (25) de um total de 90 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Média Complexidade – 18,9% (23) de um total de 122 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Alta Complexidade – 27% (20) de um total de 53 que responderam a esta questão.

#### ***H – Quanto ao item organização do atendimento***

Os usuários dos serviços ligados às Coordenadorias Executivas discriminadas abaixo consideraram este item **REGULAR**.

Coordenadoria Executiva de Atendimento Socioeducativo de 6 a 17 anos – 18% (49) de um total de 272 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Qualificação Profissional – 12,2% (11) de um total de 90 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Média Complexidade – 13,2% (16) de um total de 121 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Alta Complexidade – 23,6% (17) de um total de 72 que responderam a esta questão.



Coordenadoria Executiva de Atendimento à Pessoa Idosa – 15,6% (12) de um total de 77 que responderam a esta questão.

Nas unidades de CRAS, 9,4% (13) de um total de 138 que responderam a esta questão.

### ***I – Quanto ao item qualidade no atendimento***

Os usuários dos serviços ligados às Coordenadorias Executivas discriminadas abaixo consideraram este item **REGULAR**.

Coordenadoria Executiva de Atendimento Socioeducativo de 6 a 17 anos – 20,1% (55) de um total de 274 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Atendimento à Pessoa Idosa – 15,6% (12) de um total de 77 que responderam a esta questão.

### ***J – Quanto às condições das instalações físicas***

Os usuários dos serviços ligados às Coordenadorias Executivas discriminadas abaixo consideraram este item **REGULAR**.

Coordenadoria Executiva de Atendimento Socioeducativo de 0 a 5 anos – 18,9% (66) de um total de 350 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Atendimento Socioeducativo de 6 a 17 anos – 34,8% (95) de um total de 274 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Qualificação Profissional – 23,3% (21) de um total de 90 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Média Complexidade – 21,5% (26) de um total de 122 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Alta Complexidade – 23,4% (18) de um total de 77 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Atendimento à Pessoa Idosa – 28,6% (22) de um total de 77 que responderam a esta questão;

Nas unidades de CRAS, 15,1% (21) de um total de 139 que responderam a esta questão.

### ***K – Quanto as condições de higiene e limpeza***

Os usuários dos serviços ligados às Coordenadorias Executivas discriminadas abaixo consideraram este item **REGULAR**.

Coordenadoria Executiva de Atendimento Socioeducativo de 6 a 17 anos – 27,4% (75) de um total de 274 que responderam a esta questão. Aqui vale também ressaltar que 11,7% (32) avaliaram este item como **RUIM**. Portanto, somando-se estes números obtém-se um total de 39,1% (107) que avaliaram negativamente as condições de higiene e limpeza das unidades onde o serviço é oferecido.

Coordenadoria Executiva de Média Complexidade – 15,4% (19) de um total de 123 que responderam a esta questão. Aqui vale também ressaltar que 7,3% (9) avaliaram este item como **RUIM**. Portanto, somando-se estes números obtém-se um total de 22,7% (28) que avaliaram negativamente as condições de higiene e limpeza das unidades onde o serviço é oferecido.

Coordenadoria Executiva de Alta Complexidade – 25% (19) de um total de 76 que responderam a esta questão. Aqui vale também ressaltar que 5,3% (4) avaliaram este item como **RUIM**. Portanto,



Associação Municipal de Apoio Comunitário  
Juiz de Fora/MG

somando-se estes números obtém-se um total de 30,3% (23) que avaliaram negativamente as condições de higiene e limpeza das unidades onde o serviço é oferecido.

Coordenadoria Executiva de Atendimento à Pessoa Idosa – 14,3% (11) de um total de 77 que responderam a esta questão.

***L – Quanto ao item materiais utilizados (didáticos, pedagógicos, artesanais, etc)***

Os usuários dos serviços ligados às Coordenadorias Executivas discriminadas abaixo consideraram este item **REGULAR**.

Coordenadoria Executiva de Atendimento Socioeducativo de 6 a 17 anos – 21,4% (58) de um total de 271 que responderam a esta questão. Aqui vale também ressaltar que 10,3% (28) avaliaram este item como **RUIM**. Portanto, somando-se estes números obtém-se um total de 31,7% (86) que avaliaram negativamente os materiais utilizados nos serviços oferecidos.

Coordenadoria Executiva de Qualificação Profissional – 25,6% (23) de um total de 90 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Média Complexidade – 20,3% (12) de um total de 59 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Alta Complexidade – 25,0% (17) de um total de 68 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Atendimento à Pessoa Idosa – 11,8% (9) de um total de 76 que responderam a esta questão.

***M – Quanto ao item gêneros alimentícios***

Os usuários dos serviços ligados às Coordenadorias Executivas discriminadas abaixo consideraram este item **REGULAR**.

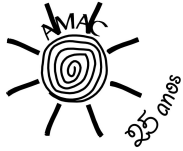
Coordenadoria Executiva de Atendimento Socioeducativo de 6 a 17 anos – 11,7% (32) de um total de 273 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Qualificação Profissional – 14,1% (11) de um total de 78 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Média Complexidade – 36,8% (28) de um total de 76 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Alta Complexidade – 17,1% (13) de um total de 76 que responderam a esta questão;

Coordenadoria Executiva de Atendimento à Pessoa Idosa – 15,5% (11) de um total de 71 que responderam a esta questão.



## **5)- CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Pesquisa do Grau de Satisfação do Usuário é um instrumento valioso para o conhecimento das impressões e avaliações dos cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pela AMAC. Através dos resultados obtidos é possível repensar as atividades e ações desenvolvidas, a atuação dos profissionais, a questão da divulgação dos serviços, seus objetivos e suas metas.

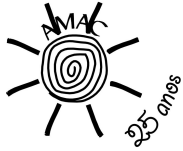
Esta é a segunda pesquisa realizada pela instituição. A primeira foi em 2007 e também teve um resultado geral positivo. Três anos depois, pode-se constatar que os serviços mantiveram uma boa avaliação, mas alguns itens como a divulgação externa, a facilidade e rapidez no atendimento, a organização do atendimento, a qualidade, as condições das instalações físicas, as de higiene e limpeza, os materiais utilizados e os gêneros alimentícios, precisam ser reconsiderados e alternativas devem ser propostas para que a qualidade dos serviços possa primar sempre pela eficácia, eficiência e efetividade.

**ÉRIKA VITAL SALEH** – TNS Socióloga

**ALEXANDRE LOPES RODRIGUES** – TNS – Sociólogo

**MEIRIJANE TEODORO** – TNS Assistente Social

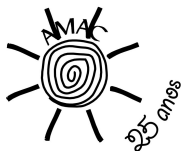
***SUPERVISÃO:* MARILÉIA DIAS DOS REIS** – Chefe do Departamento Administrativo Financeiro - DAF/AMAC



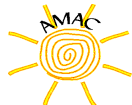
Associação Municipal de Apoio Comunitário  
Juiz de Fora/MG

## **ANEXO**

**Modelo do questionário utilizado**



Associação Municipal de Apoio Comunitário  
Juiz de Fora/MG



Associação Municipal de Apoio Comunitário

Juiz de Fora/MG

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

Unidade: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_

<b>1</b> - Quem respondeu ao questionário: (1) O próprio usuário (2) O responsável	<b>2</b> - Sexo: (1) Masculino (2) Feminino
<b>4</b> - Renda familiar: R\$ _____, _____ <b>5</b> - N° de pessoas no domicílio: _____	<b>3</b> - Idade: _____ anos <b>6</b> - Escolaridade: _____
<b>7</b> - Tempo de residência no município: _____ <b>8</b> - Há quanto tempo utiliza este serviço? _____	<b>9</b> - Horário em que utiliza o serviço: <i>(Pode ser marcada mais de uma opção)</i> (1) Manhã (2) Tarde (3) Noite <b>10</b> - Já conhecia a AMAC antes de utilizar este serviço? (1) Sim (2) Não

11 - Itens avaliados	Conceitos		
	Bom	Regular	Ruim
11.1) Cordialidade no atendimento			
11.2) Facilidade e rapidez no atendimento			
11.3) Organização do atendimento			
11.4) Qualidade do atendimento			
11.5) Condições das instalações físicas			
11.6) Condições de higiene e limpeza			
11.7) Materiais utilizados (didáticos, pedag., artesanais, ...)			
11.8) Gêneros alimentícios (Refeições, lanches, ...)			
11.9) De modo geral, que grau de satisfação você atribui aos nossos serviços?			

12 - Que nota você dá para o serviço prestado pela AMAC? (0 a 10) \_\_\_\_\_

13 - Que nota você dá para os profissionais envolvidos no atendimento? (0 a 10) \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_