



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL**  
**Coordenação-Geral de Planejamento e Vigilância Socioassistencial**  
**SMAS, Trecho 3, Quadra 2, Lote 1 – Edifício The Union - Brasília/DF - CEP 70610-051**  
**Telefone: - www.mds.gov.br**

Ofício Circular nº 2/2018/MDS/SNAS/DGSUAS/CGPVIS

Brasília, 19 de março de 2018.

Aos(às) Sr.(a) Secretário(a) Municipal de Assistência Social

**Assunto: Pesquisa de Satisfação de Usuários do CRAS.**

*Referência:* Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 71000.011427/2016-57.

Prezado(a) Gestor(a),

1. A Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS estará realizando nos próximos meses a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos CRAS, em parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG e a SCIENCE - Sociedade para o Desenvolvimento da Pesquisa Científica, em consonância com o Artigo 105 do Capítulo VII, da Seção III da NOB SUAS de 2012.
2. A pesquisa possui caráter amostral e pretende compreender a percepção de satisfação dos usuários do CRAS, em todo o território brasileiro. Espera-se que o conhecimento das experiências dos usuários possa auxiliar no aprimoramento das estratégias de implantação, capacitação e regulação da política de assistência social.
3. Neste sentido, solicitamos a colaboração e divulgação da Gestão Municipal para todos os CRAS do município para, caso o equipamento seja selecionado pela amostra, receber e facilitar o trabalho dos pesquisadores da Science/UFMG, os quais estarão devidamente identificados e portando Ofício do Ministério do Desenvolvimento Social.
4. Em anexo, enviamos breve explanação sobre a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do CRAS.
5. Agradecemos a colaboração e nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,

**MARCOS MAIA ANTUNES**

## Coordenador-Geral de Planejamento e Vigilância Socioassistencial

**ALLAN CAMELO SILVA**  
Diretor de Gestão do SUAS

**ANEXO - A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DO CRAS**

No início de 2017 deu-se início ao projeto “**Produção de estratégias e insumos metodológicos e instrumentais para a execução da Pesquisa de Satisfação de Usuários do SUAS**”, uma parceria entre o Ministério do Desenvolvimento Social e a Universidade Federal de Minas Gerais.

A pesquisa é prevista pelo Artigo 105 do Capítulo VII, da Seção III da NOB SUAS de 2012:

*“Art. 105. **Caberá à União as seguintes ações de avaliação da política, sem prejuízo de outras que venham a ser desenvolvidas:** I - promover continuamente avaliações externas de âmbito nacional, abordando a gestão, os serviços, os programas, os projetos e os benefícios sócio assistenciais; II - estabelecer parcerias com órgãos e instituições federais de pesquisa visando à produção de conhecimentos sobre a política e o Sistema Único de Assistência Social; III - **realizar, em intervalos bianuais, pesquisa amostral de abrangência nacional com usuários do SUAS para avaliar aspectos objetivos e subjetivos referentes à qualidade dos serviços prestados.**” (Art. 105 - NOB 2012)*

As informações coletadas pela pesquisa serão muito importantes para melhor informar gestores, governantes e outros interessados acerca da **percepção dos usuários do CRAS** sobre o serviço ofertado pela política de assistência social. Além disso, pautando-se na hipótese de que usuários satisfeitos com a política são mais propensos a se engajar com as atividades e a experimentar os benefícios derivados da política de forma mais bem-sucedida, a satisfação do usuário pode ser entendida por meio de outros resultados concretos que não a observação direta, tais como aumento da autoestima, participação cívica, empregabilidade e autonomia.

Sendo o CRAS a unidade que materializa a identidade e representa a principal porta de entrada do SUAS, considerou-se a necessidade de limitar o escopo inicial da pesquisa à Proteção Social Básica, em especial ao CRAS. Estima-se como público alvo universal aproximadamente 3 milhões de usuários, pertencentes ao PAIF e SCFV. Segundo o Censo SUAS 2015, há um total de 8.155 Centros de Referência de Assistência Social<sup>[1]</sup>, nos quais foram registrado um total de 18.049.902 atendimentos e 1.074.019 famílias ingressaram em acompanhamento familiar no PAIF<sup>[2]</sup>. O projeto tem como objetivo a realização da **Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**.

As questões da entrevista cobrem um amplo leque de temas, incluindo as formas de acesso ao CRAS, o tipo de serviço utilizado, a percepção sobre a qualidade do atendimento recebido, usos dos espaços, satisfação com a vida em geral e a percepção de qualidade de vários aspectos do atendimento recebido.

**O que é objeto de avaliação de satisfação pelo usuário:** instalações/ equipamentos; serviços e atividades prestados; e como são realizados os atendimentos pelos profissionais.

<b>eficiência ou agilidade</b>	Se o usuário foi atendido com dedicação, zelo, rapidez, prontidão. Se houve empenho e cuidado no atendimento
<b>Segurança e confiabilidade</b>	Se o usuário se sente protegido no ambiente do CRAS. Se o usuário tem confiança nos serviços prestados pelo CRAS.

<b>Infraestrutura ou tangibilidade</b>	Refere-se a qualidade de oferta de materiais e espaços do CRAS. Conforto, acessibilidade, qualidade.
<b>Atenção ou empatia</b>	Se os funcionários souberam ouvir a demanda do usuário, entende-la e ajudar com ela. Se houve identificação entre usuário e funcionário.
<b>Capacitação ou resolutividade</b>	Se o usuário conseguiu resolver suas demandas. Se o usuário foi atendido e encaminhado. Se sente que está melhorando.

Os dados da pesquisa serão disponibilizados para gestores e para a comunidade acadêmica, e visa subsidiar o entendimento e a posterior formulação de melhorias dos serviços prestados pelos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS). Pretende-se repetir a pesquisa bianualmente. A cada vez um tema diferente deverá ser abordado, porém algumas questões básicas serão repetidas para que possamos acompanhar o processo de mudanças na comunidade. Solicitaremos informações sobre condições socioeconômicas tais como: renda, idade, estrutura familiar, escolaridade, e também sobre temas importantes como satisfação, qualidade do atendimento, uso dos espaços dos CRAS etc.

### Porque fazer uma pesquisa de Satisfação?

A cada dia são tomadas decisões, que afetam a vida de centenas de pessoas e envolvem muito dinheiro. As pessoas que tomam as decisões nem sempre têm todas as informações necessárias para fazer a melhor escolha. A partir desta pesquisa colocaremos à disposição da população informações que não poderiam ser obtidas de outro modo.

Através de uma pesquisa como esta, na qual uma ampla amostra de pessoas será entrevistada em intervalos regulares de tempo, importantes informações podem ser dadas sobre valores, atitudes e perfil das pessoas atendidas pelo SUAS. Portanto, esses dados serão muito importantes para melhor informar os dirigentes governamentais, cujas decisões afetam a vida de todos nós, assim como para aqueles interessados em conhecer melhor quem são e o que pensam as pessoas usuárias dos serviços dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). O MDS tornará públicos os achados estatísticos desta pesquisa.

[1] Censo SUAS 2015 – questionário CRAS

[2] Registro Mensal de Atendimento – RMA 2015



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Maia Antunes, Coordenador(a)-Geral de Planejamento e Vigilância Socioassistencial**, em 20/03/2018, às 17:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.



Documento assinado eletronicamente por **Allan Camello Silva, Diretor(a) do Departamento de Gestão do Sistema Único de Assistência Social**, em 20/03/2018, às 18:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://aplicacoes.mds.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://aplicacoes.mds.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1591578** e o código CRC **91BB4FE2**.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 71000.011427/2016-57

SEI nº 1591578