

PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE COMUNICAÇÃO DA REDE SUAS

Coordenação de Processos Comunicacionais em Rede
Coordenação-Geral de Rede e Sistemas de Informação do SUAS
Departamento de Gestão do SUAS
Secretaria Nacional de Assistência Social

Junho de 2018

Apresentação

Durante o XI Encontro Nacional de Vigilância Socioassistencial, realizado em junho de 2018, em Brasília, a Coordenação-Geral de Rede e Sistemas de Informações do SUAS (Rede SUAS), do Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS) teve a oportunidade de ministrar duas oficinas sobre sistemas de informações mantidos por ela. Com objetivo de conhecer um pouco melhor a opinião das pessoas que participaram das oficinas, foram disponibilizados formulários com questões exploratórias que buscaram identificar a satisfação com alguns aspectos que envolvem o uso de sistemas de informação, como dificuldades enfrentadas e disponibilidade de manuais de orientações para o uso dos sistemas. Buscou-se identificar ainda a existência de ações de comunicação social sobre o SUAS e que sejam realizadas pelos municípios e estados.

A experiência com este primeiro levantamento serve para lançar uma luz, ainda que tênue, sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) feitas no contexto do SUAS. A análise das respostas indicou a necessidade de aprimorar a redação de algumas questões e de formulação de uma pesquisa mais abrangente que nos permita conhecer melhor as atitudes e comportamentos das pessoas que usam os sistemas de informação da Rede SUAS para que, de posse desse conhecimento, possamos aprimorar os processos de comunicação como o blog da Rede SUAS, os manuais de orientações, perguntas e respostas e mesmo os eventos em que participe a equipe da Rede SUAS.

Vamos destacar alguns itens que consideramos mais relevantes para conhecer um pouco melhor a satisfação com os canais de comunicação da Rede SUAS. O questionário e a base de dados geradas estão disponíveis no endereço eletrônico:

[Acesse aqui os dados da pesquisa.](#)

Análise

A pesquisa, de caráter exploratório, foi realizada no dia 21 de junho de 2018 durante as oficinas sobre sistemas de informação no XI Encontro Nacional de Vigilância Socioassistencial. Do total de 62 inscritos, 38 responderam os questionários, equivalendo a 61% dos participantes. Algumas pessoas solicitaram participar das oficinas na condição de ouvintes.

A pesquisa teve a função de servir como uma primeira aproximação da percepção das pessoas que usam os sistemas de informação da Rede SUAS sobre esse uso dos sistemas, bem como sobre a qualidade das informações disponíveis. Esse primeiro passo nos permite avançar na direção de uma pesquisa mais estruturada e aprofundada que tenha abrangência nacional.

Itens de satisfação ou insatisfação precisam ser aprofundados com o recurso a questões complementares e mesmo de uma pesquisa qualitativa. Todavia, a presente pesquisa já nos ajuda a reconhecer alguns dos desafios que envolvem a estruturação de uma rede de comunicação entre a Rede SUAS e os demais parceiros federativos e intersetoriais que dão vida ao Sistema Único de Assistência Social.

Conhecer as razões das escolhas dos itens de resposta, bem como as críticas e sugestões nos ajuda a entender melhor as situações práticas de uso dos sistemas da Rede SUAS e pode facilitar o estabelecimento de processos de comunicação mais efetivos, fortalecendo assim os relacionamentos da Rede SUAS com seus parceiros nos municípios, estados, distrito federal e com as entidades do SUAS.

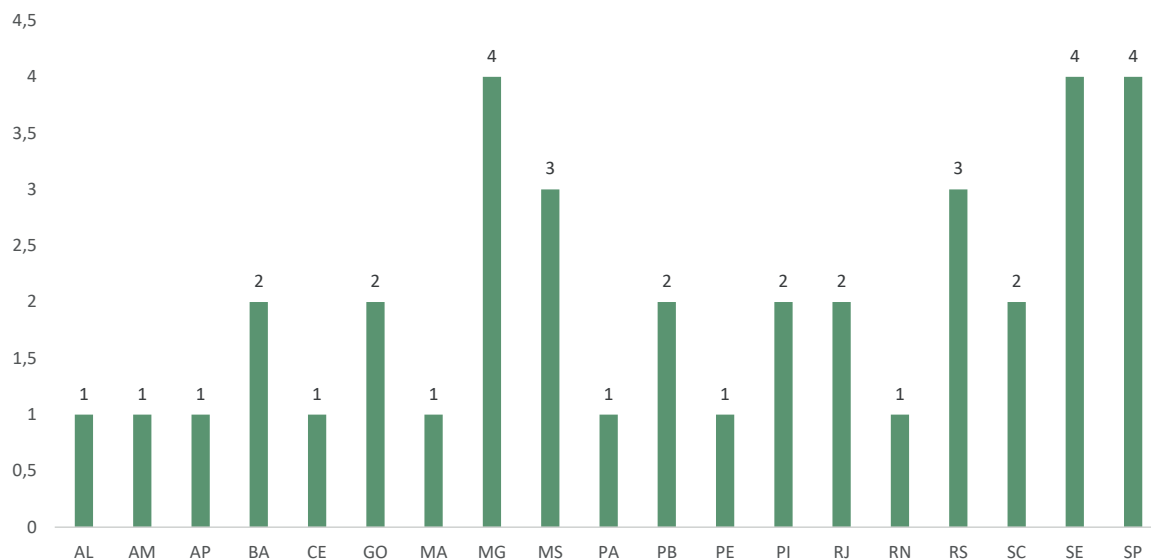
Esta pesquisa, como dito, tem caráter exploratório e seus resultados não são generalizáveis.

**Coordenação de Processos
Comunicacionais em Rede**

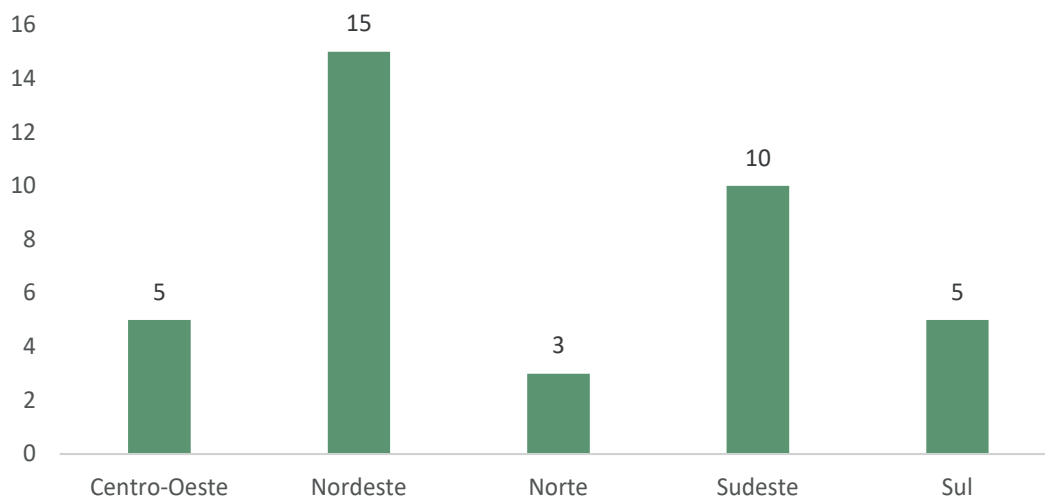


As oficinas sobre os sistemas de informações da Rede SUAS foram prestigiadas por representantes¹ de municípios de 19 estados das cinco regiões País, conforme gráficos abaixo.

Municípios participantes por Estado



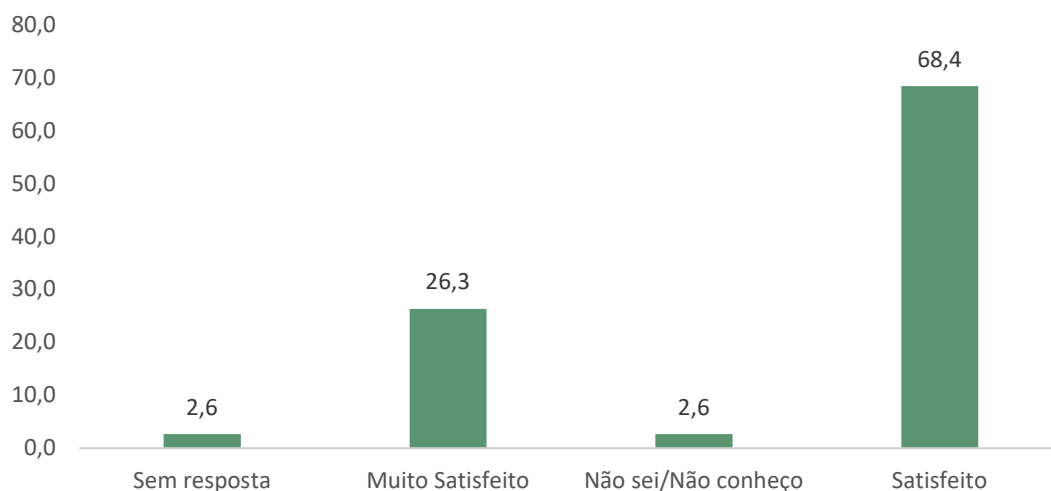
Participantes por Região



¹ Participaram das oficinas representantes das gestões estaduais do Maranhão, de Minas Gerais, do Mato Grosso do Sul e do Piauí. Também estiveram presentes representantes dos municípios de Aracaju/SE, Belém/PA, Blumenau/SC, Boca da Mata/AL, Cambará do Sul/RS, Caraúbas/RN, Conselheiro Lafaiete/MG, Fortaleza/CE, Francisco Morato/SP, Goiânia/GO, Gravataí/RS, Januária/MG, João Pessoa/PB, Macapá/AP, Manaus/AM, Mesquita/RJ, Porto Alegre/RS, Recife/PE, Rio de Janeiro/RJ, Rio Negrinho/SC, Salvador/BA, Santos/SP, São Cristóvão/SE, São Gabriel do Oeste/MS, São Luís/MA, Taiobeiras/MG, Teresina/PI, Três Lagos/MS.

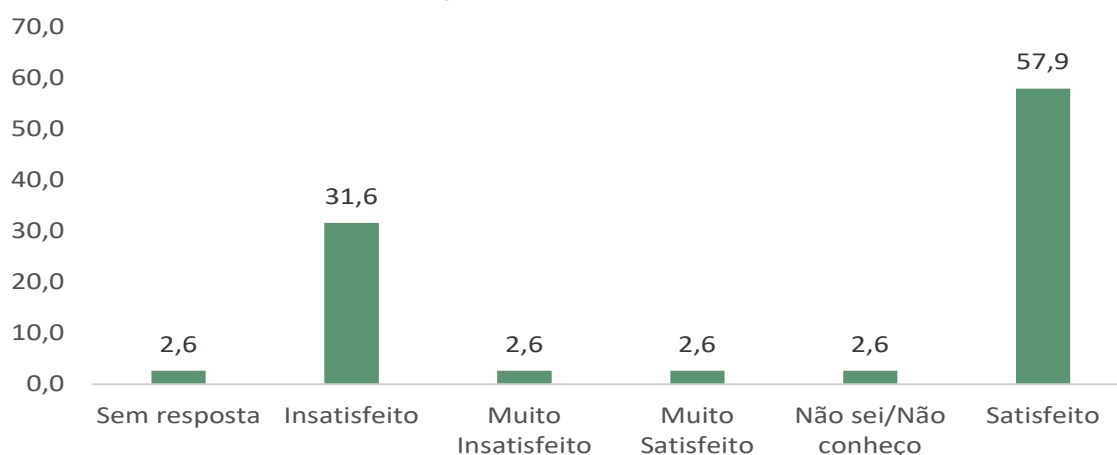
Questão 4: Canais de comunicação da Rede SUAS.

Percentual de satisfação com os canais de comunicação da Rede SUAS - Blog da Rede SUAS (junho/2018)



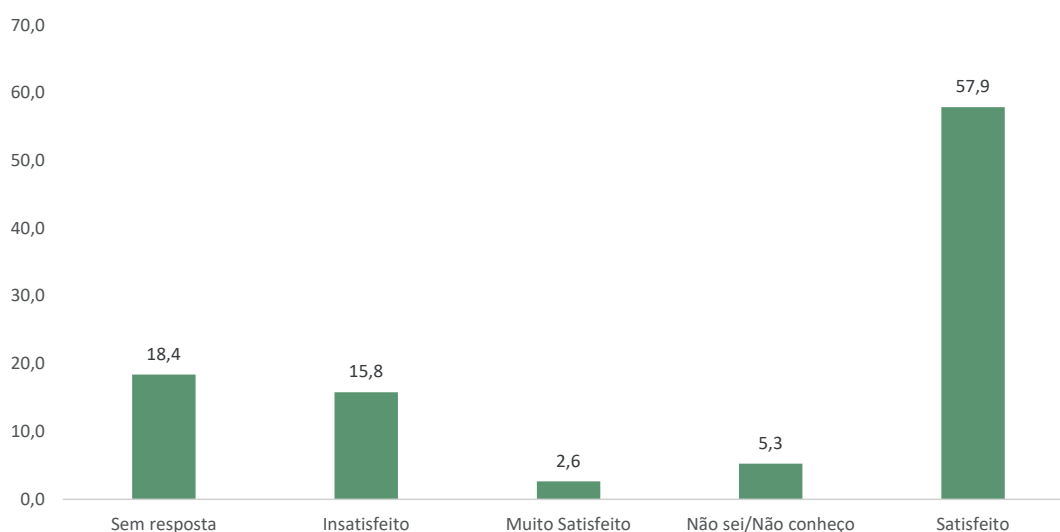
Quando questionadas sobre a satisfação com os canais de comunicação da Rede SUAS, 68,4% das pessoas que preencheram o formulário disseram-se satisfeitas com o Blog da Rede SUAS. Soma-se a essa parcela, os 26,3% de pessoas que se consideraram muito satisfeitos com o blog. 5,2% não responderam ou não conhecem o blog.

Percentual de satisfação com o canal telefônico 0800 707 2003 - Central de Relacionamentos (junho/2018)



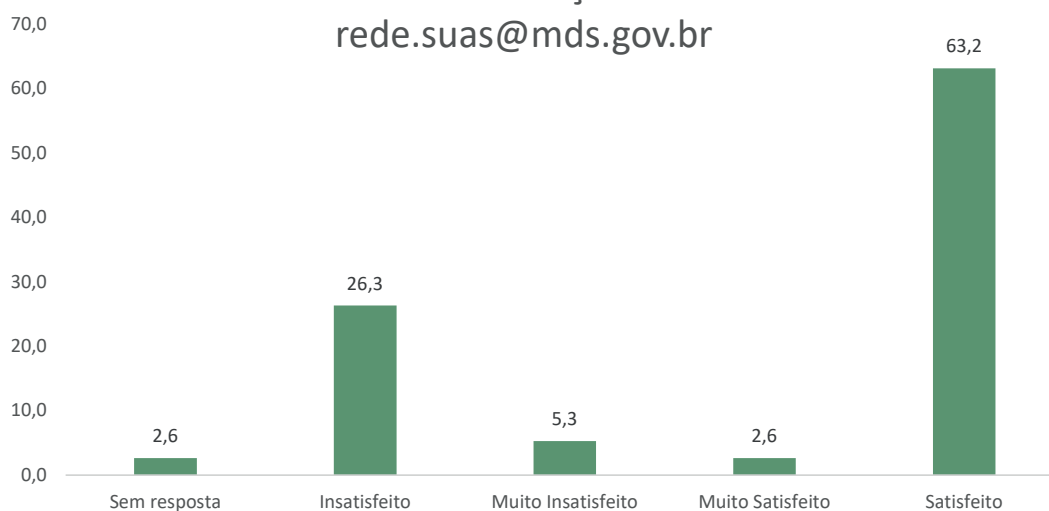
Em relação ao canal [0800 707 2003](tel:08007072003), operado pela Central de Relacionamento do MDS, 57,9% das pessoas disseram-se satisfeitas com este canal de comunicação. Enquanto 31,6% se mostraram insatisfeitos com esse canal telefônico.

Percentual de satisfação com o Chat da Central de Relacionamento



Mesmo sendo um canal de comunicação relativamente novo, o Chat operado Central de Relacionamento, obteve a satisfação de 57,9% das pessoas que usam sistemas de informação da Rede SUAS. Sendo que 2,6% se consideram muito satisfeitos. Mas 15,8% dos respondentes disseram-se insatisfeitos com esse canal de comunicação. 18,4% não opinaram e 5,3% disseram desconhecer ou não saber avaliar o canal.

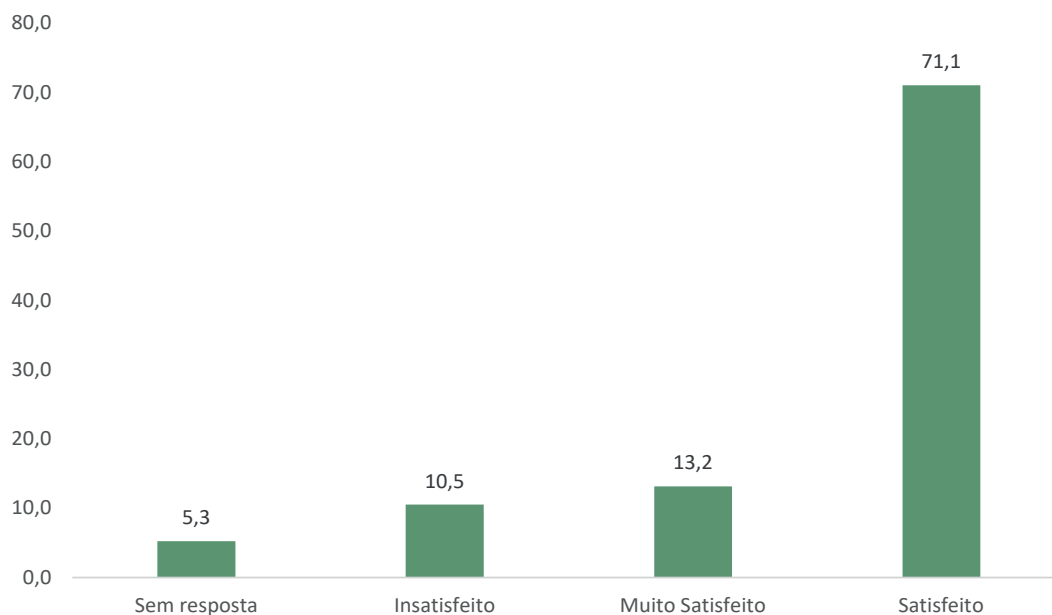
Percentual de satisfação com e-mail rede.suas@mds.gov.br



O e-mail² rede.suas@mds.gov.br foi considerado satisfatório por 63,2% das pessoas entrevistadas, sendo que 2,6% consideraram-se muito satisfeitos. Entretanto, 26,3% afirmaram estar insatisfeitos com esse canal de comunicação. E 5,3% disseram que estão muito insatisfeitos.

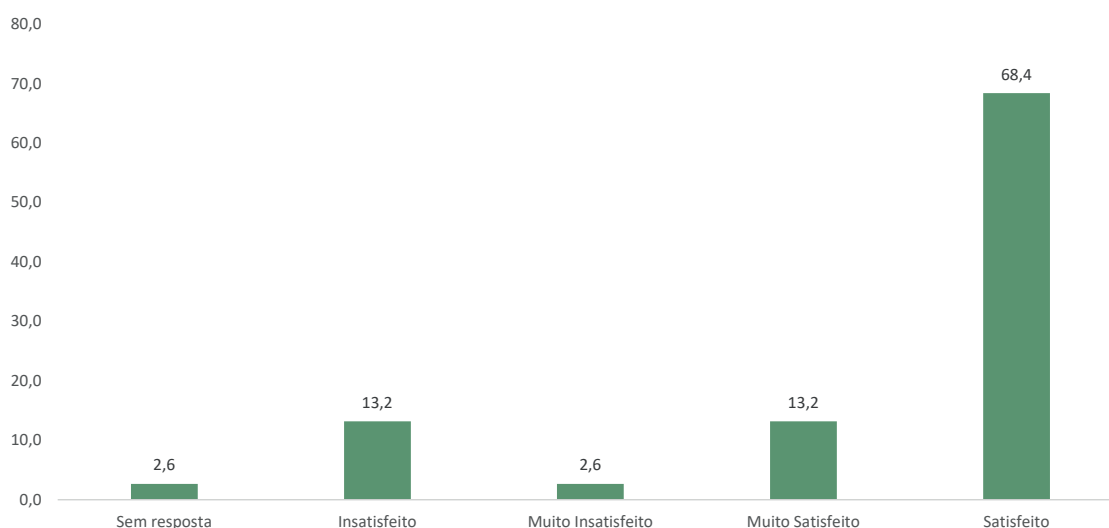
² O e-mail rede.suas@mds.gov.br é atendido pela Central de Relacionamento do MDS, cuja equipe recebe orientações da Coordenação-Geral de Rede e Sistemas de Informação do SUAS (Rede SUAS) para atender as demandas de técnicos e gestores de estados e municípios. Quando a Central de Relacionamento não consegue resolver a demanda, ela então aciona a equipe da Rede SUAS para que esta possa tentar resolver a dúvida.

Percentual de satisfação com os Manuais de Instruções dos sistemas da Rede SUAS (junho/2018)



Os manuais de instruções da Rede SUAS são satisfatórios para 71,1% dos participantes da pesquisa. Sendo que 13,2% consideraram-se muito satisfeitos com este canal. 10,5% das pessoas que tiveram acesso ao manual afirmaram estar insatisfeitas com os manuais.

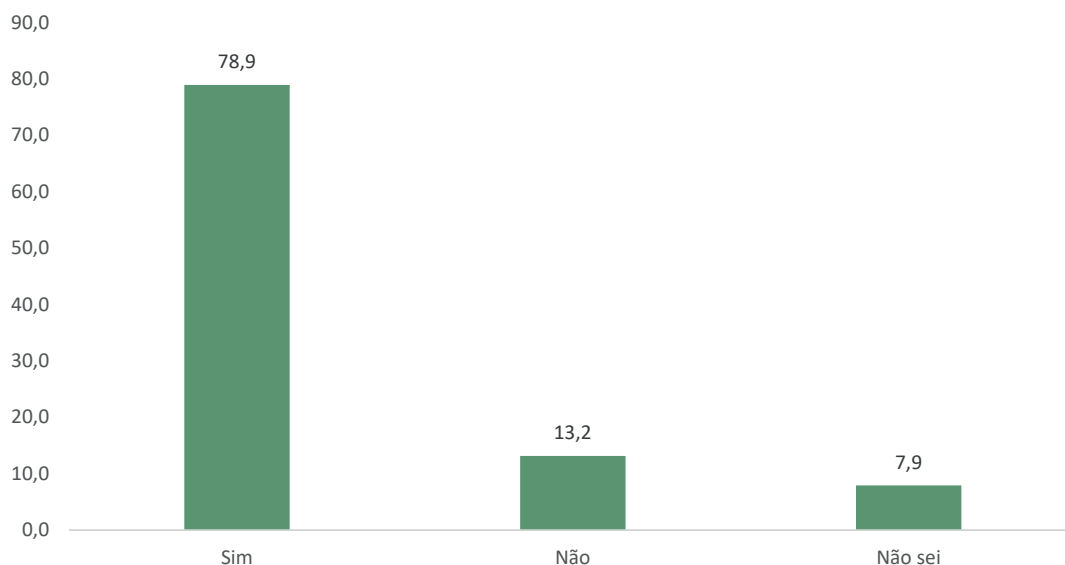
Percentual de satisfação com o site do MDS (junho/2018)



O site do MDS é satisfatório para 68,4% dos participantes aos quais podem-se somar os 13,2% de respondentes que se disseram muito satisfeitos. Todavia, 13,2% dos usuários de sistemas da Rede SUAS consideraram-se insatisfeitos com o site do ministério, sendo que 2,6% afirmaram estar muito insatisfeitos.

Questão 6: Resolutividade das informações disponíveis sobre os sistemas da Rede SUAS.

As informações disponíveis sobre os sistemas da Rede SUAS fornecem orientações suficientes para a utilização dos sistemas? (Resposta em %)

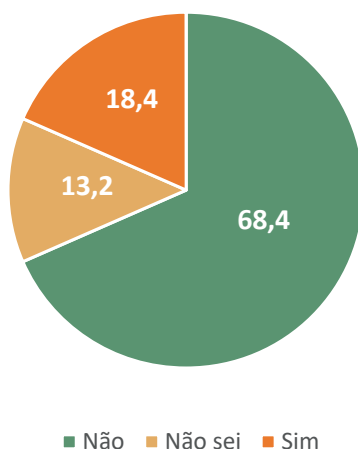


Quando questionados sobre a suficiência das orientações disponíveis sobre preenchimento e uso dos sistemas da Rede SUAS, 78,9% dos participantes disseram que as orientações são adequadas. 13,2% disseram que não e 7,9% não souberam responder a questão. Foram apresentadas sugestões para melhorar as orientações de utilização dos sistemas de informação, como:

- Tornar a linguagem mais acessível;
- Explicar as funcionalidades dos sistemas;
- Ampliar a divulgação dos sistemas;
- Criar ambientes de treinamento para realização de testes de aperfeiçoamento dos sistemas pelos próprios entes federados;
- Aprimorar relatórios e filtros para análises dos dados presentes nos sistemas;
- Política do uso de senhas.

Questão 7: Dificuldades para usar os sistemas da Rede SUAS.

Percentual de pessoas com dificuldades para usar os sistemas da Rede SUAS (Respostas em %)

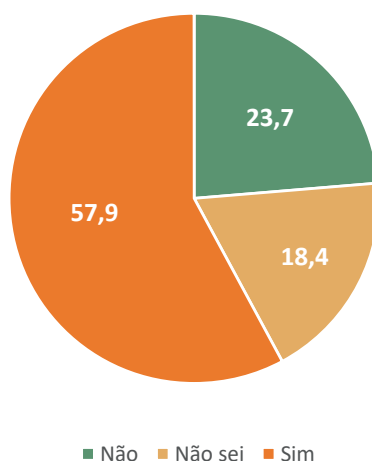


Entre os problemas de usabilidade dos sistemas, foram apontadas as seguintes dificuldades:

- Inserção de dados;
- Impossibilidade da gestão estadual manipular o sistema;
- Sistema trava, cai com pouco tempo de acesso;
- Falta de informações na própria tela do sistema com orientações de preenchimento.

Questão 8: A instituição/órgão onde você realiza ações de comunicação?

Ações de comunicação realizadas nos órgão de atuação dos participantes da pesquisa (resposta em %)



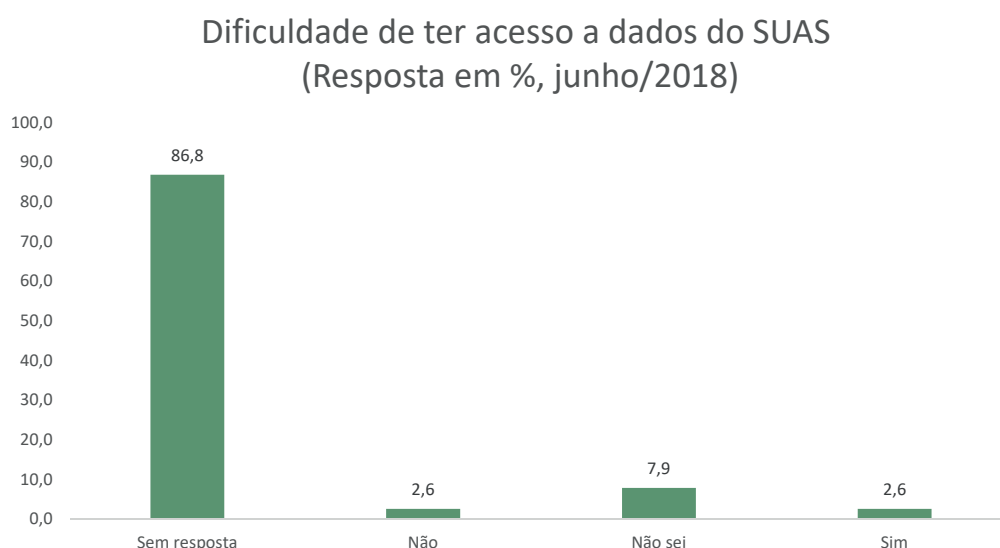
Quando questionados sobre as ações de comunicação realizadas nas instituições/órgãos onde os respondentes da pesquisa atuam, 57,9% disseram que existem ações de comunicação. Mas 23,7% disseram que não existem tais ações. E 18,4% não souberam dizer se havia ou não atividades de comunicação realizadas localmente.

Questão 9: Acessos mais frequente no site do MDS (mds.gov.br):

Questionados sobre os acessos mais frequentes no domínio do MDS, as pessoas responderam que utilizam entre outros, os seguintes sistemas:

- CadSUAS;
- Censo SUAS;
- RMA;
- RI Social;
- SAA;
- SUASWeb.

Questão 10: Dificuldade de acesso a dados do SUAS.



Ao serem questionados sobre eventuais dificuldades de acesso a dados do SUAS, 86,8% dos participantes da pesquisa não apresentaram qualquer resposta. E 7,9% afirmaram não saber se existe dificuldade de acesso a dados. Apenas 2,6% dos participantes disseram que existem dificuldades nesse sentido.

Deixe sua opinião nos comentários! Você tem algo a acrescentar aos resultados dessa pesquisa que nos auxilie a aprimorar nossa atuação? Tem uma opinião diferente? Gostaria de nos ajudar a melhorar os canais de comunicação da Rede SUAS?
Conte-nos as suas sugestões.



DGSUAS

