



BOLETIM INFORMATIVO

APRESENTAÇÃO DA METODOLOGIA E RESULTADOS PRELIMINARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE CONHECIMENTO DOS USUÁRIOS DO SUAS.

Vigilância Socioassistencial
Porto Velho - 2025



**Secretaria de Estado da Mulher, da Família, da Assistência e do
Desenvolvimento Social - SEAS/RO**

MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS

Governador do Estado de Rondônia

LUANA NUNES DE OLIVEIRA SANTOS

Secretária de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social

BRUNO VINICIUS FONTINELLE BENITEZ AFONSO

Diretor Técnico de Políticas Públicas

FABIANE APARECIDA PASSARINI

Coordenadora Estadual de Assistência Social

NÁLEI DE CARVALHO SOBRINHO

Gerente da Gestão do SUAS

Equipe de elaboração

Amon-Rá Antunes Bandeira de Melo - Redação

Bruno Puccinelli - Colaboração Técnica

Denir Mattara de Souza - Colaboração Técnica

Dulcianni de Fátima Monteiro Barros Ignácio Colaboração Técnica

Greicielle Kassila Alves de Alencar - Editoração

Equipe de suporte

Amanda dos Santos Batista

Éverton Gusen Braga

Rafaela Priscila F. Alves

Jeferson Nonato

Gláucia Prado do Nascimento

Railane de Oliveira Marinho

Thalia Aparecida M. Minalez

Thays Nascimento Almeida

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. DA DEFINIÇÃO DA AMOSTRA.....	5
3. DA METODOLOGIA.....	8
4. DA ETAPA PILOTO DE APLICAÇÃO DOS FORMULÁRIOS EM PORTO VELHO (RO).....	10
5. PERFIL DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS.....	13
6. RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUAS EM PORTO VELHO - RO.....	23
7. DO CONHECIMENTO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS, PROGRAMAS, BENEFÍCIOS E DA REDE SUAS.....	28
8. SÍNTESE DOS RESULTADOS.....	46
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50

1. APRESENTAÇÃO

A Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/2012 – estabelece que a Vigilância Socioassistencial é uma das três funções essenciais da política de assistência social, ao lado da Proteção Social e da Defesa de Direitos. Essas funções se articulam entre si e se complementam, garantindo que o SUAS alcance seus objetivos de forma integrada e efetiva.

Em conformidade com a NOB/2012, a Vigilância Socioassistencial deve atuar nos âmbitos municipal, estadual e federal, produzindo estudos, diagnósticos e análises que ampliem o conhecimento sobre os territórios e sobre as necessidades das famílias atendidas. Esse trabalho é fundamental para subsidiar o planejamento, a organização e a qualificação dos serviços, benefícios, programas e projetos, bem como para orientar a gestão na adequação da oferta às demandas reais da população.

A Vigilância Socioassistencial tem como finalidade identificar e compreender situações de vulnerabilidade, riscos e desigualdades presentes nos territórios, considerando tanto dados estatísticos quanto os conhecimentos produzidos cotidianamente pelas equipes dos serviços. Trata-se de uma função estratégica para fortalecer o SUAS e garantir que ele responda de forma efetiva às situações que ameaçam a dignidade, a autonomia e a convivência social das famílias.

Nesse contexto, a Vigilância Socioassistencial do Estado de Rondônia desenvolveu uma Pesquisa de Satisfação e de Conhecimento dos Usuários do SUAS, realizada diretamente no território, os resultados apresentados neste boletim trata-se da versão piloto, analisados e sistematizados a partir do levantamento de dados realizados na Capital.

Essa iniciativa buscou compreender, pela percepção das próprias pessoas atendidas, como os serviços socioassistenciais têm sido reconhecidos, avaliados e vivenciados. Os resultados apresentados aqui destinam-se à população, aos trabalhadores e aos gestores da assistência social, com o propósito de ampliar o diálogo, fortalecer o controle social e contribuir para a qualificação contínua da política de assistência social em Rondônia.

2. DA DEFINIÇÃO DA AMOSTRA

O estado de Rondônia conta com uma população de 1.581.016, conforme informações do último Censo Demográfico do IBGE (2022). Nesse período cerca de 48% da população do território se encontrava na base de dados do Cadastro Único, ou seja, uma parcela considerável da população rondoniense demandava os serviços ou programas da rede SUAS. Abaixo a comparação do número de pessoas inscritas no CadÚnico e recenseadas pelo IBGE no mesmo período de referência (2022):



Gráfico 1. Comparação Vista Data 3 beta e Censo IBGE 2022.

De acordo com as últimas informações do Vis Data 3 beta estão inscritos 853.133 pessoas no CadÚnico (jul.2025) no estado de Rondônia. A população inscrita demanda dos serviços, benefícios e programas disponibilizados na rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Nesse sentido, a porta de entrada para esses serviços e programas são os diversos equipamentos da rede, em especial o CRAS responsável por realizar a inscrição dos usuários do CadÚnico.

As unidades da rede SUAS responsáveis pela prestação dos serviços socioassistenciais no estado tem a composição dos seguintes equipamentos, conforme o CadSUAS:

- CRAS: 63 unidades.
- CREAS: 20 unidades.
- Centro POP: 1 unidade.
- Unidade de Acolhimento: 70 unidades.

- Centro de Convivência: 45 unidades.
- Centro-Dia e Similares: 27 unidades.
- Posto de Cadastramento: 13 unidades.

Durante o processo de construção da metodologia verificou-se a necessidade de operar um recorte sobre a população usuária participante da pesquisa, levando em conta as peculiaridades de determinados serviços e equipamentos que demandam a construção de metodologias específicas, optou-se por realizar a aplicação dos formulários nos seguintes unidades: CRAS, Centro de Convivência, CREAS e Centro POP.

Para o cálculo da amostra contou-se com a colaboração da equipe do Observatório de Políticas Públicas vinculado à Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPOG. Para isso, foi necessário definir quantas pessoas seriam entrevistadas para que os resultados fossem confiáveis, representando a realidade do público atendido. O processo de definição da amostra foi orientado da seguinte forma:

Primeiro, considerou a população total de Rondônia, que é de aproximadamente 1.581.196 habitantes, ponderada por subgrupos populacionais correspondente a população inscrita no CadÚnico. Esse número é importante porque indica o universo de pessoas entre as quais queremos conhecer uma opinião ou comportamento.

Para saber quantas entrevistas seriam suficientes, usou-se uma fórmula estatística reconhecida, chamada fórmula de Cochran. Essa fórmula ajudou a definir o número mínimo de pessoas que precisam ser entrevistadas para que os resultados tenham uma margem de erro aceitável — ou seja, que sejam confiáveis mesmo sem ouvir todo mundo. A fórmula considera:

- Z: o nível de confiança (quanto queremos ter certeza de que os resultados representam bem a população). Nesta pesquisa usou-se 95%, que é o padrão em pesquisas.
- P: a proporção esperada das respostas (adotou-se 0,5 por ser o valor mais conservador).
- E: a margem de erro aceitável (neste caso, 5%).

Com esses valores, o cálculo indicou que 384 pessoas seriam suficientes para representar bem o estado inteiro. Como Rondônia tem uma população finitamente conhecida, operou-se um ajuste no cálculo, o que confirmou um número mínimo adequado e seguro para garantir a validade dos resultados.

Depois de saber o quantitativo de entrevistas necessárias, realizou-se a distribuição dessas entrevistas entre os municípios. Para isso, usamos o critério do Cadastro Único, que reúne as famílias em situação de vulnerabilidade social. Ou

seja, quanto mais pessoas inscritas no Cadastro Único um município tem, maior o número de entrevistas que ele recebeu. Isso garante que os municípios com mais pessoas atendidas tenham maior peso na pesquisa, e que os dados reflitam melhor a realidade do público-alvo da Assistência Social.

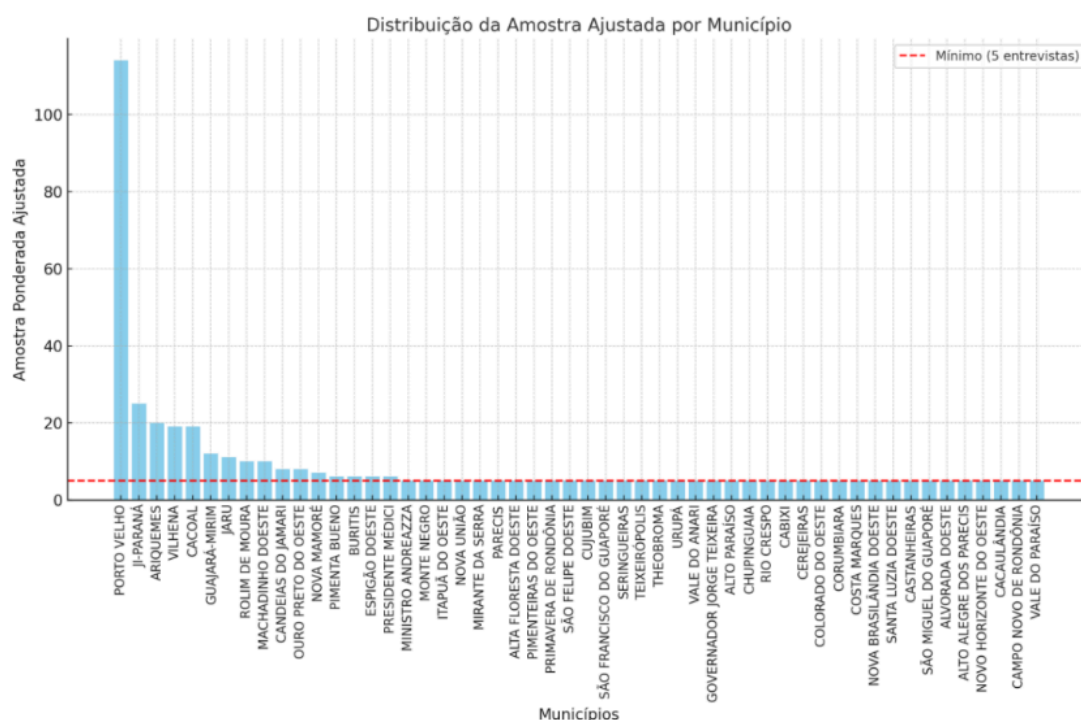


Gráfico 2. Distribuição da amostra.

Importante destacar que durante o processo de desenho da pesquisa, optou-se por aplicar dois formulários distintos: um com enfoque na satisfação dos usuários e outro para avaliar o nível de conhecimento sobre os programas, serviços e benefícios da Assistência Social. Essa decisão teve como objetivo ampliar a compreensão sobre diferentes aspectos da percepção dos cidadãos em relação à rede socioassistencial. Com isso, o número total de entrevistas foi duplicado, uma vez que cada pessoa respondeu apenas a um dos formulários. No entanto, o quantitativo mínimo de amostras por formulário foi mantido conforme o cálculo metodológico original, garantindo a validade estatística de cada instrumento aplicado individualmente.

3. DA METODOLOGIA

O formulário foi realizado nos equipamentos do estado com intuito de ter um panorama geral da satisfação dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos na rede SUAS. Como demonstrado, foi levado em consideração o tamanho e a distribuição espacial da população para que seja calculada uma amostra representativa e com um nível de confiança satisfatório.

A pesquisa de satisfação dos usuários da rede SUAS foi desenhada com base na metodologia SERVQUAL que se baseia em cinco dimensões de qualidade: confiabilidade, capacidade de resposta/presteza, segurança, empatia e tangibilidade. Esse método foi desenvolvido por Berry, Parasuraman e Zeithaml sendo amplamente utilizado por diversas organizações públicas, internacionais e nacionais, possuindo credibilidade e relevância para o desenvolvimento das pesquisas na área. Para os referidos autores o serviço de qualidade é definido como sendo o grau de discrepância entre as expectativas e as percepções dos clientes relativamente ao desempenho do serviço prestado.

Os dados foram coletados utilizando-se a Escala Likert de 1 a 5 pontos de avaliação.



Figura 1. Escala Likert de 1 a 5 pontos de avaliação.

De acordo com o Guia Metodológico de Pesquisa de Satisfação (2013) elaborado no âmbito do Programa GESPÚBLICA, as cinco dimensões são consideradas como critérios apresentados aos usuários por meio dos seus aspectos para julgarem a qualidade dos serviços públicos prestados, assim definidos:

- **Tangibilidade:** aparência do ambiente e das condições físicas, dos equipamentos, dos servidores e dos materiais de comunicação. Em outras palavras, está relacionada com todos os aspectos físicos relacionados ao processo de prestação do serviço. No questionário foi inserido a questão da acessibilidade do espaço físico para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.
- **Capacidade de resposta/presteza:** refere-se à capacidade de ajudar o usuário e ofertar serviços adequados. Diz respeito à velocidade e prontidão no atendimento ao consumidor. No formulário essa dimensão foi trabalhada o tempo de espera para atendimento, disposição dos servidores em atender o demandatário e a adequação dos serviços ofertados às necessidades.
- **Segurança:** conhecimento e cortesia dos servidores e sua capacidade de construir relações de segurança e confiança com o usuário. Nessa dimensão foram incluídos os aspectos sobre capacidade dos servidores transmitirem confiança, a segurança dentro das instalações e a garantia da privacidade

das informações pessoais.

- **Confiabilidade:** é a capacidade de prestar corretamente e acuradamente o serviço. Em outras palavras, trata-se de prestar o serviço conforme combinado, mantendo a precisão, a consistência e a segurança. Para construção desse indicador foi inserido os seguintes aspectos: o prazo para recebimento de serviços ou benefícios, qualidade das informações e a reputação do local.
- **Empatia:** atenção individualizada e cuidadosa dirigida ao usuário. Tratar o demandatário com cordialidade, cuidado e atenção individual. Esse indicador está composto pela percepção do acolhimento, da educação e atenção dos servidores.

O cálculo da percepção da qualidade dos serviços conforme a metodologia ServQual é realizada pela diferença entre a média da percepção e da expectativa dos indicadores apresentados.

$$Q_{SERVQUAL} = M_p - M_e$$

$Q_{SERVQUAL}$ = refere-se a qualidade medida pela escala SERVQUAL;

M_p significa média da percepção encontrada;

M_e significa a média da expectativa.

Figura 2. Cálculo escala ServQual.

Dessa maneira, esperou-se compreender a satisfação dos usuários da rede SUAS no território rondoniense, oferecendo um panorama geral da percepção da população atendida pelos diversos equipamentos do território, bem como pensar possíveis estratégias para a melhoria da prestação dos serviços e o aperfeiçoamento interinstitucional da rede no estado de Rondônia.

Ainda, foi aplicado um questionário específico voltado ao conhecimento dos usuários sobre os programas, serviços, benefícios e mecanismos de participação do SUAS, justifica-se pela centralidade do acesso à informação como um direito fundamental e como pilar da cidadania ativa. Trata-se de compreender até que ponto os usuários da política de assistência social conhecem os seus direitos e os instrumentos disponíveis na rede pública para garanti-los.

O público atendido pelo SUAS está, em grande parte, em situação de vulnerabilidade social, o que torna ainda mais necessário que essas pessoas tenham consciência sobre o que o sistema oferece, como acessar os serviços e como participar da gestão e do controle social das políticas públicas.

A ausência de informação e de conhecimento sobre esses direitos pode resultar na subutilização dos serviços, na baixa incidência da participação social e, por consequência, em barreiras adicionais à superação das próprias vulnerabilidades. Além disso, a governança democrática do SUAS pressupõe a escuta ativa e o protagonismo dos usuários, o que só é possível quando há um nível mínimo de compreensão sobre o funcionamento da política e suas estruturas.

Assim, o questionário busca gerar evidências que apoiem a melhoria da comunicação institucional, o fortalecimento das estratégias de educação em direitos e a qualificação do atendimento, contribuindo diretamente para o aperfeiçoamento dos indicadores da política e para a construção de um SUAS mais transparente, acessível e eficaz.

4. DA ETAPA PILOTO DE APLICAÇÃO DOS FORMULÁRIOS EM PORTO VELHO (RO).

Entre os dias 17 e 27 de fevereiro de 2025, foi realizada a primeira etapa da aplicação dos formulários na capital do Estado de Rondônia, Porto Velho. A ação contou com a participação integrada da equipe estadual da Vigilância Socioassistencial, da Gerência da Proteção Social Básica e da Educação Permanente, que conduziram a aplicação de 232 entrevistas com usuários do SUAS. Os questionários foram aplicados em diferentes equipamentos da rede socioassistencial, sendo: 7 CRAS, 1 CREAS, 1 Centro de Convivência de Idosos (CCI) e 1 Centro POP, contemplando tanto a proteção social básica quanto a especial.

Antes da coleta de dados, a equipe envolvida passou por um processo de capacitação técnica, com a devida apresentação da metodologia, orientações sobre os instrumentos de pesquisa e o repasse de técnicas para abordagem e aplicação dos formulários. Por haver equipamentos da proteção social especial como Centro POP e CREAS a equipe da Gerência da Proteção Social Especial contribuiu com o processo de capacitação para abordagem deste público em específico. Esse cuidado visou garantir uniformidade na coleta, respeito aos participantes e maior eficiência e qualidade nas informações obtidas.

O total de 232 entrevistas realizadas representa aproximadamente 30% da amostra mínima prevista para o Estado, de acordo com a metodologia adotada. Ou seja, embora essa primeira etapa tenha avançado de forma significativa, a meta total de entrevistas não foi alcançada nos demais municípios do interior.



Fotos 1, 2 e 3. Equipe Vigilância Socioassistencial, GPSB e GEP na aplicação do questionário.

Entre os principais desafios para a continuidade da aplicação no estado estão a extensão territorial de Rondônia, a distribuição desigual da população em situação de vulnerabilidade, a diversidade dos perfis municipais, além da necessidade de articulação local com as equipes da rede SUAS para garantir apoio, mobilização e viabilidade da aplicação dos formulários.

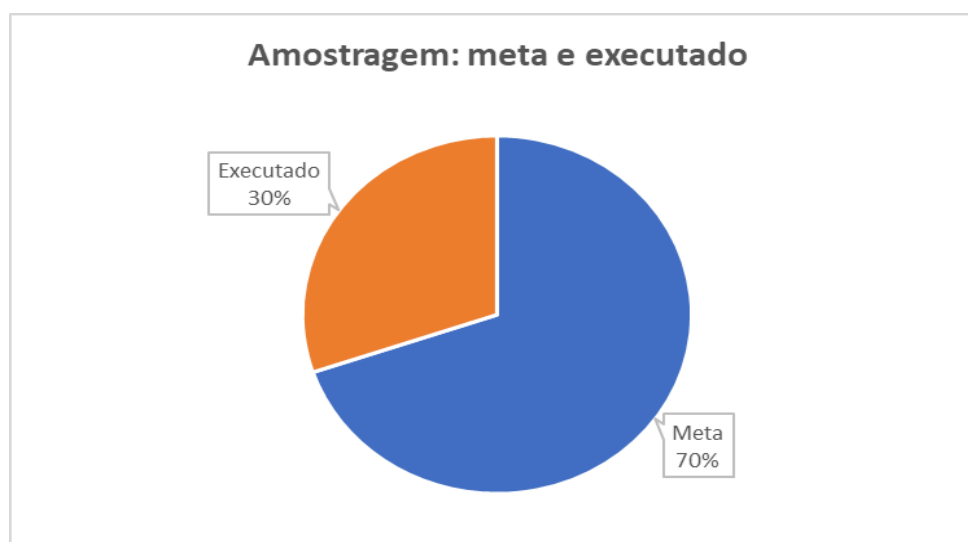


Gráfico 3. Progresso executada da amostra.

Para fins de apresentação dos resultados, a aplicação dos questionários ocorreram na etapa da Capital, que superou a meta estabelecida, alcançando 232 entrevistas, o que corresponde a aproximadamente 102% da meta prevista para o município (228 entrevistas no total, considerando os dois formulários aplicados). Essa etapa inicial representa 30% da amostra total prevista para o estado de Rondônia, conforme a metodologia de amostragem.

Ainda que, isoladamente, os resultados da Capital não garantam o mínimo estatístico necessário para inferências gerais sobre todo o estado, esta etapa inicial cumpre um papel importante dentro da pesquisa. Para fins de apresentação da metodologia e do levantamento exploratório, esses dados funcionam como um termômetro preliminar da percepção dos usuários sobre o SUAS, permitindo identificar tendências, padrões iniciais, pontos de atenção e potenciais hipóteses que poderão ser aprofundadas com a conclusão das etapas nos demais municípios.

Regional	Amostra por formulário	Total de entrevistas	Total Executado
Porto Velho	114	228	232 (~102%)
Guajará Mirim	22	44	-
Ariquemes	42	84	-
Jaru	29	58	-

Ouro Preto	22	44	-
Ji-Paraná	39	78	-
Cacoal	36	72	-
Rolim de Moura	27	54	-
Vilhena	32	64	-
São Francisco	21	42	-
Total	384	768	232 (30%)

Tabela 1. Distribuição da amostra por regional SEAS.

Dessa forma, embora o desempenho da capital tenha sido positivo e representativo, o avanço da pesquisa nas demais regionais é fundamental para garantir a representatividade da amostra estadual e a produção de dados que reflitam a diversidade dos contextos locais. A continuidade do trabalho exigirá planejamento estratégico, articulação interinstitucional e ações coordenadas com as gestões municipais, a fim de cumprir as metas regionais e consolidar um panorama completo e fidedigno da percepção dos usuários do SUAS em Rondônia. Entretanto, a apresentação dos resultados preliminares da pesquisa e da metodologia contribui para ampliação do debate sobre o acesso à informação por parte dos usuários junto ao SUAS. Bem como a disseminação de metodologias e boas práticas de pesquisa que contribuem para qualificar a informações e dados por parte da vigilância socioassistencial.

5. PERFIL DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS

A seguir passamos à análise sociodemográfica dos usuários que participaram da pesquisa. O resultados foram organizados separadamente por formulário, satisfação e conhecimento, conforme os tópicos a seguir:

I. Perfil sociodemográfico da amostra do formulário de satisfação dos usuários.

a. Tamanho da amostra: 117 entrevistas.

- Proteção Básica: 103 entrevistados → 88,0%
- Proteção Especial: 14 entrevistados → 12,0%

b. Distribuição por unidade:

- CRAS: 95 → 81,2%
- CREAS: 2 → 1,7%
- Centro de Convivência: 7 → 6,0%
- Centro POP: 13 → 11,1%

c. Gênero

- Feminino: 80 → 68,4%
- Masculino: 37 → 31,6%

Os resultados preliminares reafirmam a predominância feminina no uso dos serviços socioassistenciais, fenômeno já observado nacionalmente devido ao papel das mulheres como principais cuidadoras familiares.

d. Cor/Raça/Etnia

- Branco: 13 → 11,1%
- Preto: 16 → 13,7%
- Pardo: 85 → 72,6%
- Indígena: 1 → 0,9%
- Amarelo: 2 → 1,7%
- Quilombola: 0 → 0%

O forte predomínio de pessoas pardas está de acordo com o perfil racial do CadÚnico e da população rondoniense nos termos do Censo do IBGE 2022.

e. Faixa Etária

- 18 a 24 anos: 9 → 7,7%
- 25 a 34 anos: 25 → 21,4%
- 35 a 39 anos: 15 → 12,8%

- 40 a 44 anos: 15 → 12,8%
- 45 a 49 anos: 7 → 6,0%
- 50 a 54 anos: 10 → 8,5%
- 55 a 59 anos: 7 → 6,0%
- 60 a 64 anos: 9 → 7,7%
- 65 anos ou mais: 20 → 17,1%

O público concentra-se na faixa de 25 a 44 anos (46,9%), mas com presença relevante de idosos (24,8% somando acima de 60 anos), evidenciando o papel da assistência social também como suporte à população idosa que será cada vez mais presente conforme processo de transição demográfica vivenciada pela população brasileira.

f. Escolaridade

- Sem instrução: 6 → 5,1%
- Fundamental incompleto: 34 → 29,1%
- Fundamental completo: 9 → 7,7%
- Médio incompleto: 11 → 9,4%
- Médio completo: 41 → 35,0%
- Superior incompleto: 5 → 4,3%
- Superior completo: 11 → 9,4%

Mais de um terço dos entrevistados completaram o ensino médio, mas 52% ainda não concluíram a educação básica, reforçando o vínculo entre baixa escolaridade e maior demanda por políticas socioassistenciais.

g. Situação ocupacional e renda

Ocupação principal

- Empregado c/ carteira: 5 → 4,3%

- Empregado s/ carteira: 4 → 3,4%
- Autônomo/bico: 25 → 21,4%
- Trabalhador doméstico s/ carteira: 6 → 5,1%
- Não remunerado (dona de casa, cuidados): 28 → 23,9%
- Trabalhador rural: 2 → 1,7%
- Desempregado/desocupado: 27 → 23,1%
- Servidor público: 1 → 0,9%
- Estudante: 3 → 2,6%
- Aposentado: 15 → 12,8%
- Pensionista ou beneficiário BPC/LOAS: 2 → 1,7%

Quase metade da amostra (47%) não possui vínculo formal ou remuneração regular (desempregados + não remunerados), e apenas 7,7% têm emprego formal com ou sem carteira assinada.

h. Remuneração

- Recebeu no mês passado: 33 → 28,2%
- Não recebeu: 84 → 71,8%

Praticamente $\frac{3}{4}$ da população entrevistada não recebeu qualquer remuneração no mês anterior à entrevista, demonstrando o papel da assistência enquanto política demandada em situações de vulnerabilidade.

i. Entre os que receberam:

- Até $\frac{1}{2}$ SM: 38,8%
- Acima de $\frac{1}{2}$ até 1 SM: 49%
- Acima de 1 até 2 SM: 5 → 10,2%
- Acima de 2 até 3 SM: 1 → 2,0%

- Acima de 3 SM: 0

A renda média é extremamente baixa: quase 3/4 recebem no máximo 1 salário mínimo e a maioria não recebeu nenhuma remuneração no mês anterior, reforçando a vulnerabilidade econômica.

j. Experiência prévia nos serviços

- Nunca utilizou: 15 → 12,8%
- CRAS: 92 → 78,6%
- Centro de Convivência: 12 → 10,3%
- CREAS: 7 → 6,0%
- Unidade de Acolhimento Criança: 1 → 0,9%
- Unidade de Acolhimento Adultos/Famílias: 2 → 1,7%
- Unidade de Acolhimento Mulheres: 1 → 0,9%
- Centro POP: (presente, mas sem quantitativo claro na sua lista; possivelmente incluso em proteção especial)

O CRAS é o principal equipamento utilizado, confirmando seu papel como porta de entrada e articulador das políticas sociais. Cumpre destacar que esta também foi a unidade em que mais foi realizado entrevistas, o que contribuiu para elevação do indicador. Entretanto, é interessante notar a presença de público atendido nos mais diversos equipamentos da assistência social.

k. Motivo principal da ida à unidade

- CadÚnico: 40 → 34,2%
- Benefícios/Programas: 20 → 17,1%
- Centro do Idoso: 10 → 8,5%
- Centro POP (necessidades básicas): 12 → 10,3%
- Outros: 9 → 7,7%

Mais da metade da demanda (51,3%) está relacionada a CadÚnico e acesso a benefícios, o que reafirma a centralidade do Cadastro como instrumento de acesso a direitos, programas e benefícios.

II. Perfil sociodemográfico da amostra do formulário de conhecimento dos programas, serviços, benefícios e da rede SUAS.

a. Perfil por local e unidade de entrevista

- Proteção Social Básica: 105 pessoas → 91,3%
- Proteção Social Especial: 10 pessoas → 8,7%

b. Unidade de entrevista:

- CRAS: 103 → 89,6%
- Centro POP: 9 → 7,8%
- Centro de Convivência: 1 → 0,9%
- CREAS: 2 → 1,7%

A maioria dos entrevistados foi realizada na Proteção Social Básica (91,3%), com menor participação da Proteção Social Especial (8,7%). O CRAS concentrou 89,6% dos atendimentos, seguido pelo Centro POP (7,8%), CREAS (1,7%) e Centro de Convivência (0,9%).

c. Perfil sociodemográfico

Gênero:

- Feminino: 63 → 54,8%
- Masculino: 52 → 45,2%

Novamente o predomínio feminino (54,8%), mas com participação masculina mais equilibrada em relação à primeira amostra (45,2%).

d. Cor/Raça/Etnia:

- Pardo: 81 → 70,4%

- Preto: 12 → 10,4%
- Branco: 17 → 14,8%
- Amarelo: 3 → 2,6%
- Indígena: 2 → 1,7%
- Quilombola: 0 → 0%

A maioria se autodeclarou parda (70,4%), seguida por brancos (14,8%), pretos (10,4%), amarelos (2,6%) e indígenas (1,7%). Proporção equivalente à população rondoniense inscrita, observou-se que não houve nenhuma participação de usuário que se autodeclare quilombola, o que indica a necessidade de aplicação de formulário em regionais onde há maior concentração desta população para que tenham maior representatividade.

e. Faixa Etária:

- 18 a 24 anos: 19 → 16,5%
- 25 a 35 anos: 24 → 20,9%
- 35 a 39 anos: 18 → 15,7%
- 40 a 44 anos: 11 → 9,6%
- 45 a 49 anos: 9 → 7,8%
- 50 a 54 anos: 11 → 9,6%
- 55 a 59 anos: 5 → 4,3%
- 60 a 64 anos: 5 → 4,3%
- Maior que 65 anos: 13 → 11,3%

Outra vez, o perfil etário é predominantemente adulto jovem compondo cerca de 53,1% desta amostragem . Destacam-se 16,5% na faixa de 18 a 24 anos e 20,9% entre 25 e 34 anos. Idosos representam 15,6% , o que demonstra a efetiva participação nos serviços, programas e benefícios da rede SUAS .

f. Escolaridade:

- Sem instrução: 1 → 0,9%
- Fundamental Incompleto: 37 → 32,2%
- Fundamental Completo: 6 → 5,2%
- Médio Incompleto: 16 → 13,9%
- Médio Completo: 40 → 34,8%
- Superior Incompleto: 7 → 6,1%
- Superior Completo: 8 → 7,0%

Maior concentração em Fundamental incompleto (32,2%) e Médio completo (34,8%). Apenas 0,9% não têm instrução e 7% possuem ensino superior completo. Perfil educacional com baixa escolaridade predominante, 52,2% não completaram a educação básica, a amostra conta com um pequeno grupo com nível superior.

g. Situação ocupacional

- Empregado c/ carteira: 12 → 10,4%
- Empregado s/ carteira: 3 → 2,6%
- Autônomo/bico: 23 → 20,0%
- Trabalhador doméstico s/ carteira: 1 → 0,9%
- Não remunerado (dona de casa/cuidados): 20 → 17,4%
- Desempregado/Desocupado: 41 → 35,7%
- Aposentado: 9 → 7,8%
- Pensionista ou beneficiário BPC/LOAS: 4 → 3,5%

A amostra apresenta alto índice de desemprego/desocupação (35,7%) e 20% atuam como autônomos/bicos. Não remunerados (17,4%) e aposentados (7,8%) também têm presença relevante. Retrato este similar ao da primeira amostra. O cenário indica fragilidade no vínculo formal de trabalho e dependência de ocupações informais ou benefícios sociais.

h. Renda

Recebeu remuneração no último mês:

- Não: 69 → 60,0%
- Sim: 46 → 40,0%

Entre os que receberam:

- Até $\frac{1}{2}$ SM: 34,0%
- Acima de $\frac{1}{2}$ até 1 SM: 38%
- Acima de 1 até 2 SM: 22%
- Acima de 2 até 3 SM: 2 → 4%
- Acima de 3 SM: 1 → 2%

Observa-se que 60% não tiveram remuneração no mês anterior. Entre os que receberam, 72% ficaram até 1 salário mínimo, reforçando a condição de baixa renda. A renda é baixa e concentrada, revelando vulnerabilidade econômica significativa nos usuários que buscam os serviços do SUAS.

i. Experiência prévia nos serviços:

- Nunca utilizou: 34 → 29,6%
- CRAS: 80 → 69,6%
- Centro de Convivência: 6 → 5,2%
- CREAS: 4 → 3,5%
- Unidade de Acolhimento para adultos/famílias: 1 → 0,9%
- Centro POP: 5 → 4,3%

A maioria já utilizou o CRAS (69,6%), mas 29,6% nunca haviam acessado os serviços de assistência social antes. O alto percentual de usuários pela primeira vez pode indicar expansão do alcance dos serviços ou aumento da demanda recente.

j. Motivo principal da ida à unidade

- CadÚnico: 36,5%

- Benefícios/programas: 26,1%
- Centro do Idoso: 1,7%
- Centro POP: 4,3%
- Outros: 7,8%

O CadÚnico foi o motivo mais citado (36,5%), seguido por benefícios e programas (26,1%), principalmente o Bolsa Família. Outras motivações foram relacionadas com os objetivos específicos do Centro POP e Centro do Idoso. A demanda é fortemente direcionada a questões cadastrais e acesso a benefícios, com menor presença de demandas socioeducativas ou de convivência.

III. Análise comparativa das amostras.

A comparação entre as duas amostras evidencia um perfil bastante semelhante no que diz respeito ao tipo de atendimento, predominando em ambas a Proteção Social Básica, com destaque para a centralidade do CRAS como principal porta de entrada. Na Amostra 1, 89,5% dos entrevistados foram atendidos nesse nível de proteção, enquanto na Amostra 2 esse percentual foi ligeiramente superior, chegando a 91,3%. A participação da Proteção Social Especial manteve-se reduzida, reforçando que o levantamento se concentrou majoritariamente em usuários de serviços de proteção social básica.

Em termos de gênero, as duas amostras mantêm predominância feminina, embora na Amostra 2 o equilíbrio seja maior, com 54,8% de mulheres em relação a 68,4% na Amostra 1. Isso pode estar relacionado ao perfil das unidades visitadas ou ao tipo de serviço acessado no momento da coleta.

No recorte racial, a autodeclaração parda se mantém predominante nas duas amostras, ambas amostras seguem proporções similares ao território estadual. Destaca-se que não houve participação de quilombolas nos dois formulários, fato que possivelmente se deve à limitação espacial da pesquisa ou este segmento está sub-representado em outras categorias (ex. Preto e pardo).

Quanto à faixa etária, ambas apresentam maior concentração de adultos, mas com diferenças sutis entre as amostras.

No nível de escolaridade, as duas amostras confirmam baixa escolarização como característica predominante, com forte presença de pessoas sem concluir a educação básica. Os grupos predominantes foram do ensino fundamental incompleto e ensino médio completo.

O cenário ocupacional reforça a condição de vulnerabilidade nas duas amostras, com altos índices de desemprego — 23,1% na Amostra 1 e 35,7% na Amostra 2 — e grande participação de trabalhadores informais. Na renda, ambas revelam predominância de pessoas sem remuneração no mês anterior (71,8% na Amostra 1 e 60% na Amostra 2) e concentração da renda até 1 salário mínimo, evidenciando baixo poder aquisitivo e vulnerabilidade socioeconômica.

No histórico de uso dos serviços, o CRAS é o mais mencionado nas duas amostras, mas a Amostra 2 tem um percentual maior de pessoas que nunca haviam utilizado os serviços da assistência social (29,6% da Amostra 2 contra 12,8% na Amostra 1). Essa diferença pode sinalizar que a segunda amostra captou mais usuários em contato inicial com a rede.

Por fim, quanto à motivação principal para procurar as unidades, as duas amostras apontam o CadÚnico e os benefícios como principais demandas. Na Amostra 1, o CadÚnico representa 34,7% e benefícios/programas 17,1%, enquanto na Amostra 2 esses percentuais são de 36,5% e 26,1%, respectivamente, o que sugere que a segunda amostra concentra mais usuários em busca direta de acesso a programas e auxílios sociais.

6. RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUAS EM PORTO VELHO - RO.

A pesquisa de satisfação aplicada junto aos usuários da rede socioassistencial utilizou como base a metodologia SERVQUAL, que avalia a qualidade percebida dos serviços a partir da comparação entre as expectativas dos usuários e a experiência real vivenciada durante o atendimento.

Na aplicação do instrumento, os usuários foram convidados a responder dois blocos de perguntas: o primeiro sobre o que esperam de um serviço ideal de assistência social, e o segundo sobre como avaliam o serviço que efetivamente receberam.

Ao analisar os resultados, observou-se que, de forma geral, as expectativas dos usuários não foram plenamente atendidas. Em todos os eixos analisados pela metodologia (confiabilidade, segurança, empatia, capacidade de resposta e aspectos tangíveis), a nota atribuída à experiência real foi inferior à nota atribuída à expectativa.

Em seguida apresenta-se as médias com a expectativa e a percepção dos usuários sobre o desempenho dos equipamentos da rede SUAS. Os resultados podem ser observados no quadro abaixo:

ServQual	Questões aplicadas	Expectativa (E)	Percepção (P)
-----------------	---------------------------	------------------------	----------------------

Tangibilidade	1. Conforto e comportar adequadamente as pessoas	4,86	4,02
	2. Limpeza e aparência	4,87	3,99
	3. Acessibilidade	4,94	4,03
Presteza	4. Tempo para atendimento	4,78	4
	5. Disposição dos servidores em atender	4,82	4,34
	6. Adequação dos serviços às necessidades	4,82	4,13
Segurança	7. Capacidade dos servidores transmitirem confiança	4,88	4,14
	8. Segurança dentro das instalações	4,89	4,18
	9. Garantia da privacidade das informações	4,85	4,27
Confiabilidade	10. Prazo para recebimento de serviços ou benefícios	4,81	3,91
	11. Qualidade das Informações	4,89	4,23
	12. Reputação do local	4,82	4,11
Empatia	13. Acolhimento	4,95	4,31
	14. Educação dos servidores	4,93	4,3
	15. Atenção dos servidores	4,88	4,26

Tabela 2. Resultado preliminar - Escala ServQual.

Em análise dos dados verifica-se que a maior parte da expectativa dos usuários estiveram próximas de cinco, destacando-se o acolhimento, acessibilidade e a educação dos servidores. Estes aspectos foram atribuídos com maior nota, mas não houve uma diferenciação significativa dos demais aspectos que em maior medida foram considerados como “muito importantes” para a qualidade do serviço no equipamento de referência.

Por outro lado, verifica-se a diminuição da pontuação quando analisada a percepção dos usuários a respeito do desempenho desses mesmos aspectos nos equipamentos de referência. As avaliações estiveram mais próximas de 4, com destaque para a disposição dos servidores em atender, do acolhimento e garantia da privacidade das informações.

Fazendo uma análise comparativa dos resultados, percebe-se que o desempenho dos equipamentos não atenderam plenamente as expectativas dos usuários, embora a média se aproxima da categoria “bom” da escala Likert.

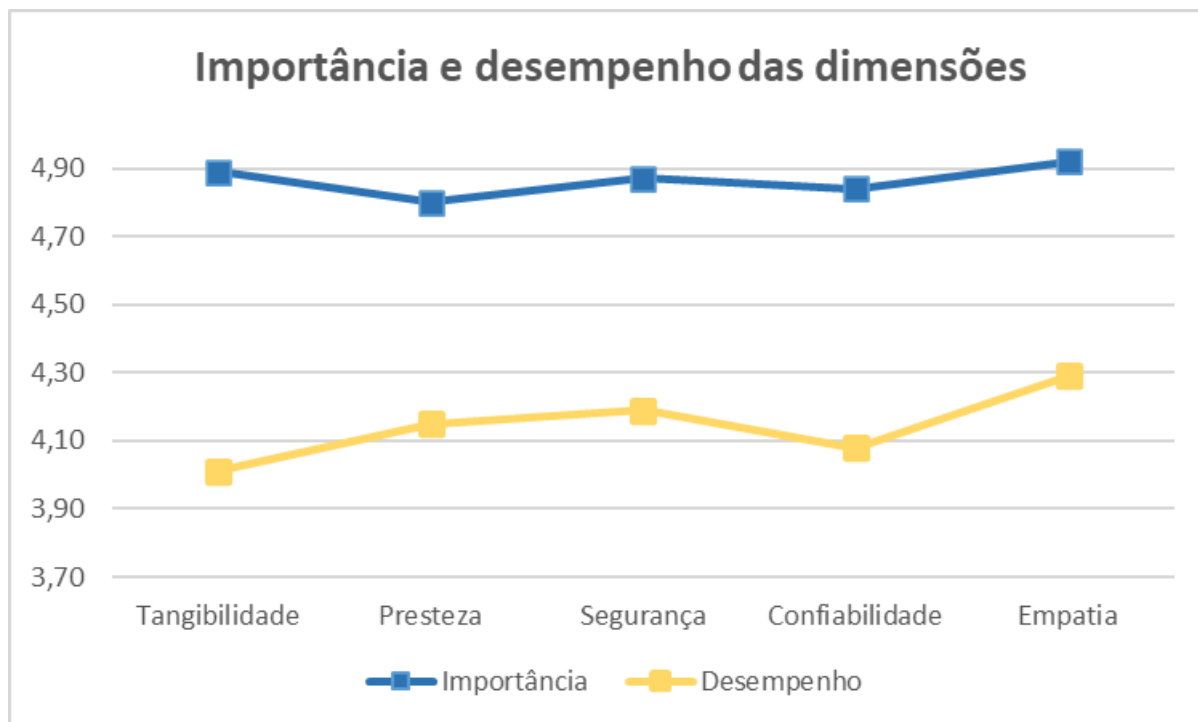


Gráfico 4. Comparação da importância (expectativa) com o desempenho.

Esse resultado indica uma lacuna de qualidade percebida, ou seja, uma diferença negativa entre o que o usuário espera e o que ele efetivamente experimenta nos serviços ofertados. Entretanto, essa lacuna revela pontos de atenção para a gestão, que precisa refletir sobre processos de melhoria contínua, escuta qualificada dos usuários e revisão das práticas de atendimento para alinhar melhor os serviços prestados às demandas e expectativas da população em situação de vulnerabilidade.

O diagnóstico obtido por meio da SERVQUAL é um instrumento importante para o planejamento de ações de aperfeiçoamento da qualidade do atendimento, fortalecimento da credibilidade da política pública e valorização da experiência do cidadão como parâmetro para a gestão dos serviços socioassistenciais.

Aprofundando-se na análise verifica-se um resultado negativo em todas as dimensões indicando a necessidade de fortalecimento dos diferentes aspectos avaliados.

Dimensão	Qservqual= Mp - Me
Tangibilidade	-0,88

Presteza	-0,65
Segurança	-0,68
Confiabilidade	-0,76
Empatia	-0,63

Tabela 3. Resultado preliminar por indicador

A **tangibilidade** foi o indicador que de forma geral obteve pior desempenho, durante a realização da pesquisa foi comum escutar reclamações sobre a inadequação do espaço físico, principalmente no Centro de Convivência e no Centro POP, onde há pouca acessibilidade, equipamentos com necessidade de reforma e a opinião majoritária da população de rua é de que a estrutura predial é inadequada para a oferta do serviço, observou-se de fato que não havia conforto nas instalações com muitos usuários deitados no chão. Em relação aos CRAS a maior parte, com exceção de um equipamento, na data da aplicação dos formulários, não contava com ambiente climatizado e cadeiras suficientes para comportar o quantitativo dos usuários, como também não possuíam acessibilidade predial para receber adequadamente pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

Na **presteza** o aspecto com desempenho inferior foi o tempo de espera para atendimento. De fato, foi observado que havia um descontentamento maior em locais onde havia um maior fluxo de pessoas, mas observou-se que a avaliação era divergente em locais com menor fluxo de usuários, onde eram atendidos prontamente. Sobre a adequação dos serviços às necessidades dos usuários, este aspecto contribuiu para a um pior desempenho do indicador, mas é necessário aprofundar o que justifica essa frustração. Por fim, a menor lacuna deste indicador esteve relacionado à disposição dos servidores em atendê-los obtendo o melhor desempenho da perspectiva dos usuários, mas ainda sem conseguir atingir suas expectativas.

Na **segurança** foi verificado que os aspectos com menor desempenho foi a capacidade dos servidores transmitirem confiança e a segurança dentro das instalações do equipamento. Observou-se que a maior parte dos atendimentos eram realizados com objetivo de atualização do cadastro único, ou seja, atendimentos de caráter mais administrativos e pautados na apresentação de documentos, o que dificulta a construção de relação de confiança entre o servidor e o usuário. Em relação a segurança foi comum relatos de roubos dentro das instalações em equipamentos localizados em regiões de maior vulnerabilidade. A garantia da privacidade foi o aspecto de melhor desempenho desse indicador, o que possivelmente se deve aos procedimentos burocráticos e impessoais do serviços oferecidos nos equipamentos.

A **confiabilidade** foi o indicador com desempenho fragilizado no aspecto relacionado com o prazo para recebimento de serviços ou benefícios que vai de encontro com a expectativa de acesso aos benefícios assistenciais, como o Bolsa Família, Prato Fácil e etc. Há uma pressão maior sobre os benefícios, pois não verificou-se grande expectativa de atendimento relacionado aos serviços socioassistenciais tipificados na proteção básica no âmbito do CRAS, havendo maior expectativa sobre a prestação desses serviços no Centro POP e CCI. De forma geral há necessidade de fortalecimento na qualidade das informações junto aos usuários e também da equipe de referência que em algumas conversas demonstraram haver dúvidas sobre os programas. Verifica-se que a reputação dos equipamentos não alcança as expectativas, o que sugere a necessidade de melhoria da prestação dos serviços.

A **empatia**, dos indicadores, foi o que obteve o melhor desempenho que esteve relacionado à atenção, educação e acolhimento realizado pelos servidores no âmbito dos equipamentos. O desempenho destes aspectos foram similares com uma pequena diferença aproximada de 0,01 ponto. Ainda assim nenhum dos aspectos que compõem o indicador foi capaz de suprir a expectativa dos usuários, contando com desempenho negativo. Vale dizer que os aspectos relacionados ao fator humano obtiveram melhor desempenho em comparação a fatores relacionados a material, segurança ou a prazos.

De forma geral, os resultados apontam para uma lacuna representativa entre expectativa e experiência dos usuários da rede socioassistencial na capital, com destaque negativo para as condições físicas, segurança e prazos de atendimento, elementos que compõem a base da credibilidade e da confiança institucional.

Apesar do reconhecimento positivo do esforço e postura dos servidores, essa valorização não é suficiente para compensar os déficits estruturais e operacionais evidenciados. A qualidade percebida ainda está distante da ideal, comprometendo a eficácia da política pública no que se refere à garantia de direitos, ao fortalecimento da autonomia dos usuários e à mitigação das vulnerabilidades sociais.

Esses achados indicam a necessidade urgente de investimentos em infraestrutura, acessibilidade, segurança e qualificação continuada das equipes, além da reorganização dos fluxos de atendimento, especialmente nos equipamentos com alta demanda. A construção de uma rede mais responsiva e humanizada exige ações integradas de gestão, capacitação e escuta qualificada dos usuários, com vistas a aproximar o serviço ofertado daquele que é desejado — e, sobretudo, merecido — pela população em situação de vulnerabilidade.

7. DO CONHECIMENTO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS, PROGRAMAS, BENEFÍCIOS E DA REDE SUAS.

O conhecimento por parte dos usuários sobre os serviços, programas, benefícios e mecanismos de participação e controle social ofertados pela política de assistência social é um elemento estratégico e estruturante para a efetivação de direitos. Trata-se de um eixo central da presente pesquisa, pois permite avaliar em que medida os cidadãos em situação de vulnerabilidade conhecem os seus direitos, os caminhos para acessá-los e os espaços institucionais disponíveis para exercerem sua voz e seu protagonismo no aprimoramento das políticas públicas.

A insuficiência de informação pode levar à subutilização de serviços, à dependência de intermediários e à fragilização da autonomia dos usuários, comprometendo os objetivos do SUAS de promover proteção social, inclusão e emancipação cidadã. Por outro lado, o acesso qualificado à informação é uma forma de empoderamento, permitindo que as pessoas reconheçam sua condição como sujeitos de direitos e não apenas como destinatários de benefícios.

Além disso, o conhecimento sobre os mecanismos de controle social, como conselhos e espaços de participação, é essencial para fortalecer a transparência, a corresponsabilidade e a governança democrática do SUAS. Quanto mais informada está a população, maior é sua capacidade de cobrar, propor e acompanhar a execução das políticas públicas que impactam diretamente suas vidas.

Dessa forma, os dados obtidos nesse eixo oferecem insumos valiosos para repensar estratégias de educação em direitos, comunicação institucional, formação continuada das equipes e, principalmente, para garantir que os serviços socioassistenciais cumpram plenamente sua função de promover acesso, justiça social e cidadania.

I. Do conhecimento das unidades e mecanismos de controle e participação da rede SUAS.

Os dados revelam grande disparidade no nível de conhecimento dos usuários sobre diferentes instâncias e equipamentos da política de assistência social. Observa-se que o CRAS é, de longe, o equipamento mais conhecido entre os respondentes, com 97% dos usuários afirmando conhecê-lo. Isso é esperado, já que o CRAS é a principal porta de entrada da política de assistência social e está presente de forma mais capilarizada nos territórios, além de ter sido o espaço onde se realizaram a maior parte das entrevistas.



Gráfico 5. Conhecimento da rede SUAS (CRAS)

Por outro lado, equipamentos e mecanismos que exigem maior nível de informação e envolvimento com o controle social apresentaram baixos índices de reconhecimento:

Apenas 15% afirmaram conhecer o Conselho Municipal de Assistência Social, órgão colegiado responsável pela deliberação e fiscalização da política local de assistência social.

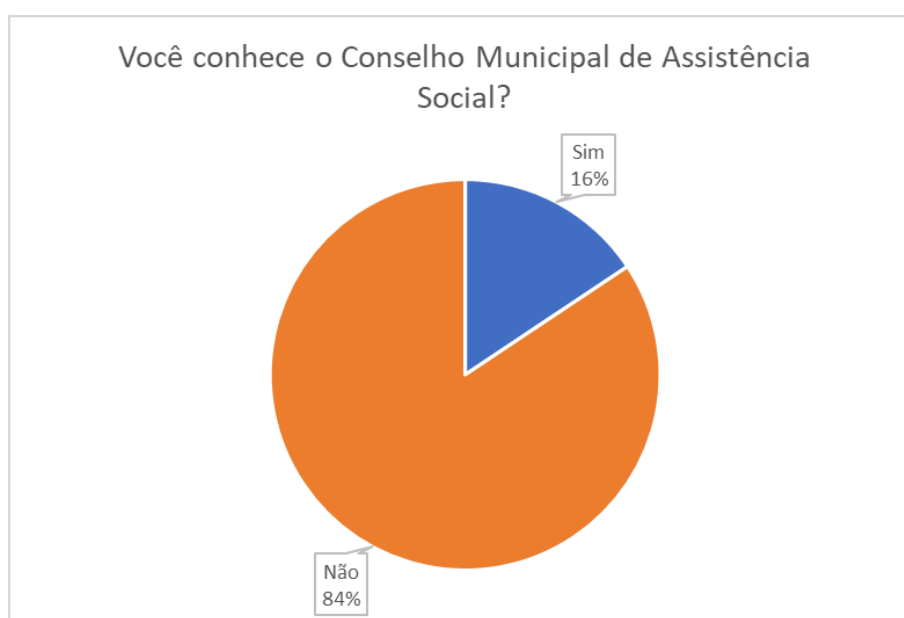


Gráfico 6. Conhecimento da rede SUAS (Conselho Municipal de Assistência Social)

A ouvidoria municipal, canal essencial para escuta e resolução de demandas da população, também é pouco conhecida: 32% declararam conhecê-la.

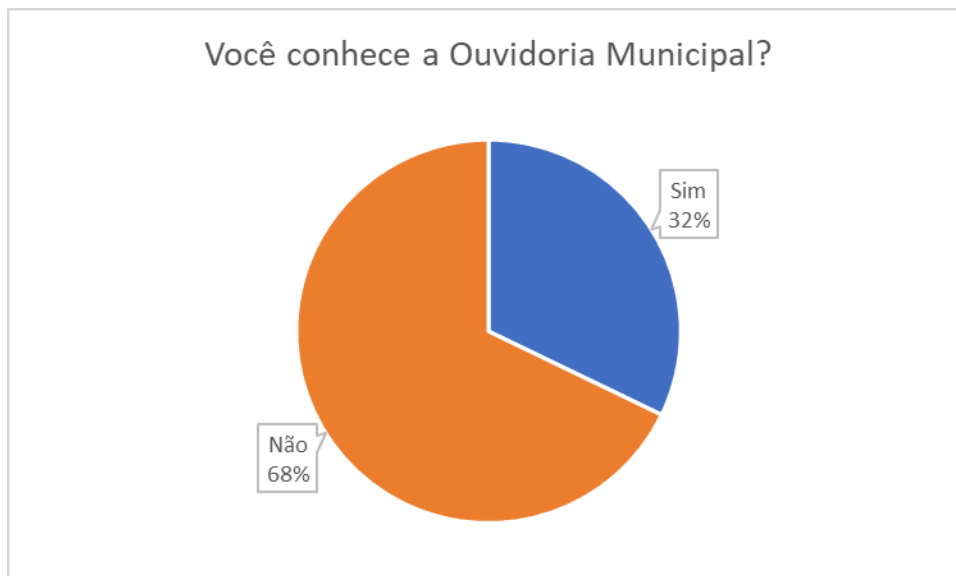


Gráfico 7. Conhecimento da rede SUAS (Ouvidoria Municipal).

Esses dados apontam para um *déficit* significativo de informação sobre os espaços institucionais de participação e controle social, o que representa um obstáculo à efetivação da cidadania ativa e ao fortalecimento da governança democrática do SUAS.

Em relação ao CREAS, observou-se que apenas 23% relataram conhecê-lo, indicando uma baixa visibilidade dos serviços da proteção social especial — possivelmente pelo foco técnico mais restrito e pela concentração em determinados públicos específicos. Isso reforça a importância de estratégias de comunicação intersetorial e educação em direitos voltadas para ampliar o conhecimento sobre a rede como um todo.



Gráfico 8. Conhecimento da rede SUAS (CREAS)

O Conselho Tutelar foi o segundo item mais conhecido, com 91% afirmando ter conhecimento sobre ele. Isso pode estar associado à sua maior exposição pública, sobretudo em casos de proteção da infância e juventude, e à sua presença em campanhas educativas e nos meios de comunicação.



Gráfico 9. Conhecimento da rede SUAS (Conselho Tutelar)

Os dados indicam que, apesar do bom reconhecimento de alguns equipamentos como o CRAS e o Conselho Tutelar, ainda há grande desconhecimento por parte dos usuários sobre mecanismos fundamentais de controle social e canais de participação. Essa lacuna de conhecimento compromete a capacidade dos usuários de exercer seus direitos de forma plena, sugerindo a necessidade de:

- Fortalecer ações de comunicação pública e mobilização social;
- Incluir a educação em direitos como prática regular nos serviços da assistência social;
- Promover ações formativas junto aos usuários sobre o funcionamento dos conselhos, ouvidorias e serviços especializados.

Essa estratégia é essencial para garantir que os usuários não apenas acessem os serviços, mas também possam participar ativamente da construção e avaliação das políticas públicas que os atendem.

II. Do conhecimento dos programas do Governo Federal.

Os dados revelam um padrão desigual de conhecimento dos usuários em relação aos programas federais, com destaque para os programas de transferência de renda, que apresentam maior grau de reconhecimento, enquanto outros,

igualmente importantes para a garantia de direitos, são pouco conhecidos pela maioria.

Programas com Alto Nível de Conhecimento:

- Cadastro Único: 97% dos usuários conhecem e 3% não conhecem.
- Bolsa Família: 98% dos usuários conhecem e 2% não conhecem.
- Carteira da Pessoa Idosa: 74% dos usuários conhecem e 26% não conhecem.

Esses programas apresentam alta visibilidade e forte inserção na vida cotidiana das famílias atendidas, especialmente os que envolvem transferência de renda e benefícios diretos, o que contribui para seu amplo reconhecimento social.

Programas com Baixo Nível de Conhecimento:

- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI): 29% usuários conhecem e 71% não conhecem.
- Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS): 53% dos usuários conhecem e 47% não conhecem.
- Programa Criança Feliz: 31% dos usuários conhecem e 29% não conhecem.

Esses dados evidenciam um déficit de informação por parte dos usuários sobre programas estruturantes da política de assistência social, muitos dos quais voltados a grupos vulneráveis específicos, como crianças em situação de trabalho infantil, pessoas com deficiência e idosos. A baixa taxa de conhecimento pode indicar falhas na comunicação institucional, na estratégia de divulgação local, ou na intersectorialidade entre os serviços.

Além disso, um usuário afirmou nunca ter ouvido falar de nenhum desses programas, o que, embora num número pequeno, reforça a necessidade de ações sistemáticas de orientação social e educação em direitos.

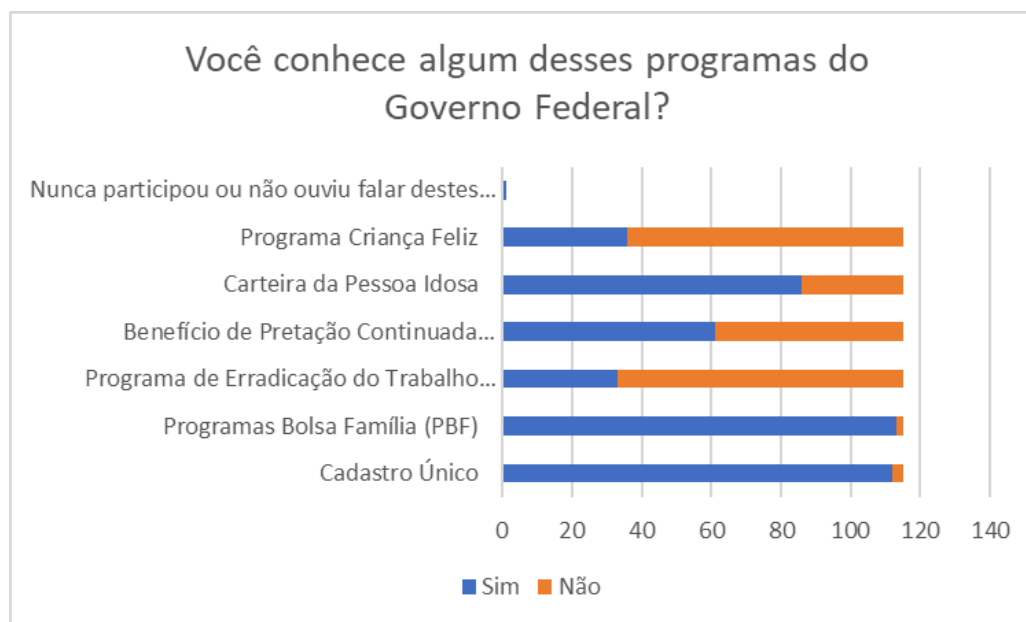


Gráfico 10. Conhecimento de Programa do Governo Federal.

A comparação entre os dados mostra que o conhecimento sobre os programas está diretamente relacionado ao grau de presença prática na vida dos usuários. Quanto mais direto o impacto do programa (como no caso do Bolsa Família), maior o nível de conhecimento, embora o BPC/LOAS também ofereça um impacto direto, mas voltado para um público específico (Idoso +65 anos e PcD). Em contrapartida, programas com atuação mais setorial ou com menor abrangência local enfrentam um cenário de invisibilidade junto ao público. Essa realidade reforça a importância de o município ampliar o trabalho social com famílias, investir em ações de educação popular sobre direitos socioassistenciais, e fortalecer os canais de comunicação institucional sobre o SUAS e seus serviços.

III. Do conhecimento dos programas do Governo Estadual.

Os dados evidenciam disseminação e reconhecimento razoável dos programas estaduais de assistência social entre os usuários do SUAS. Embora alguns programas tenham atingido níveis de conhecimento, os dados apontam que ainda há desafios significativos na comunicação institucional, articulação com os municípios e efetiva territorialização das políticas públicas.

Programas com maior reconhecimento:

- Programa Prato Fácil: 85,2% conhecem e 14,8% não conhecem. Esse é o programa com maior visibilidade entre os usuários, sugerindo que ações de segurança alimentar têm mais capilaridade e visibilidade social. Isso pode estar relacionado à natureza emergencial e direta do benefício, facilitando o reconhecimento.

- Programa Mamãe Cheguei: 47,8% conhecem (47,8%) e 52,2% não conhecem (52,2%). Um programa voltado à primeira infância e gestação, com nível de conhecimento equilibrado, indicando avanço na articulação entre estado e rede municipal, mas ainda com margem de expansão.
- Programa Mulher Protegida: 52,2% conhecem e 47,8% não conhecem. O reconhecimento razoável desse programa pode estar relacionado à relevância e atualidade do tema da proteção de mulheres em situação de violência, ainda que o conhecimento não seja majoritário.

Programas com baixo reconhecimento:

- Programa Vencer: 17,4% conhecem e 82,6% não conhecem.
- Programa Crescendo Bem: 11,3% conhecem e 88,7% não conhecem.
- Programa Pão Nosso: 8,7% conhecem e 91,3% não conhecem.
- Central de Libras: 22,6% conhecem e 77,4% não conhecem.
- Central de Informação a Migrantes e Refugiados: 24,3% conhecem e 75,7% não conhecem.
- Programa RG para Autistas: 29,6% conhecem e 70,4% não conhecem.
- Programa Meu Sonho: 35,7% conhecem e 64,3% não conhecem.

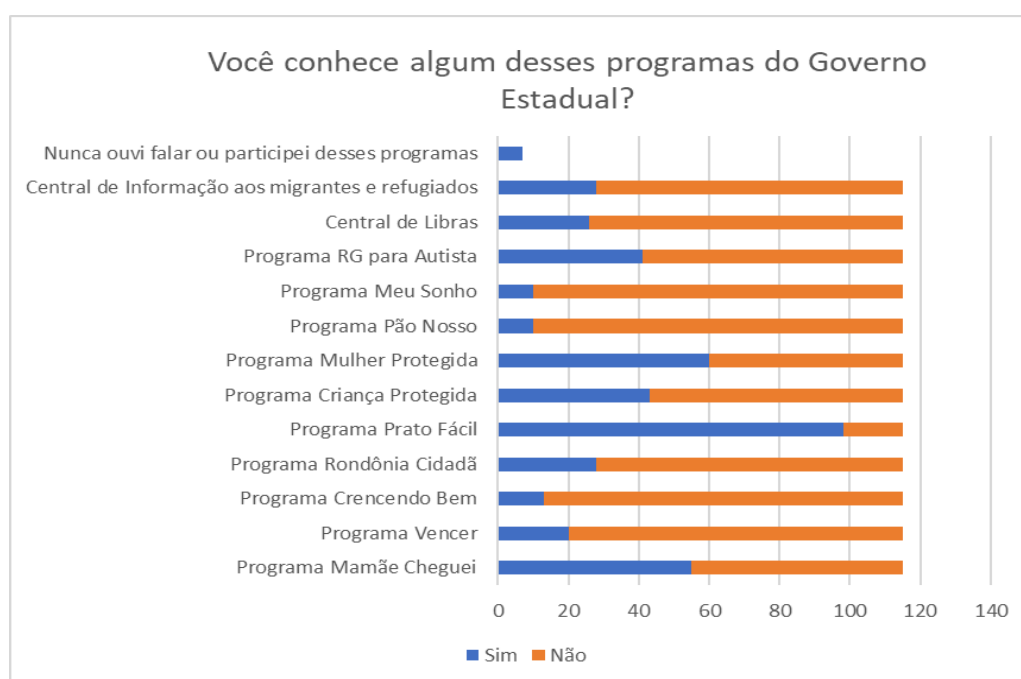


Gráfico 11. Conhecimento de Programa do Governo Estadual.

Esses programas apresentam índices de desconhecimento por parte dos usuários, mesmo aqueles com grande potencial transformador ou voltados a públicos específicos e vulneráveis. De forma geral nota-se que:

- Apenas um único respondente declarou nunca ter ouvido falar de nenhum dos programas, o que demonstra que, apesar das lacunas, há algum grau de contato com a política estadual – ainda que concentrado em determinados programas.
- Há uma evidente concentração de conhecimento nos programas mais universais, visíveis e/ou com benefícios diretos e imediatos, como o Prato Fácil e o Mamãe Cheguei.
- Os programas mais recentes ou especializados (como RG para autista, Central de Libras, políticas para migrantes, Pão Nosso) ainda não alcançaram capilaridade territorial ou engajamento suficiente.

A baixa visibilidade da maior parte dos programas estaduais pode comprometer o acesso pleno aos direitos socioassistenciais, principalmente daqueles que se encontram em situações de maior vulnerabilidade. O desconhecimento também fragiliza os mecanismos de controle social, já que os usuários pouco informados tendem a participar menos das decisões e da cobrança por direitos.

Portanto, investimentos em comunicação popular e maior articulação com a rede SUAS municipal é essencial para o fortalecimento da intersetorialidade, por meio da qualificação das equipes municipais e estaduais para difusão desses programas são essenciais para garantir maior efetividade à política pública estadual de assistência social.

IV. Do conhecimento dos serviços socioassistenciais tipificados.

a) Proteção social básica

A pesquisa revelou um baixo nível de conhecimento dos serviços tipificados da proteção social básica entre os entrevistados. No Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), apenas 11% das pessoas declararam conhecer, enquanto 89% não conhecem. O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) foi reconhecido por 13% entrevistados, contra 87,0% que não conhecem. O Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosos foi o mais lembrado, mas ainda assim apenas por 14,8% pessoas, sendo desconhecido por 85,2%. Além disso, 5,2% entrevistados afirmaram conhecer algum serviço, mas não souberam especificar qual, o que reforça a falta de clareza sobre a identidade e a função desses serviços. De forma geral, apenas 26,1% entrevistados declararam conhecer ao menos um serviço da proteção social básica, enquanto a maioria, 73,9% pessoas, afirmou não conhecer nenhum.

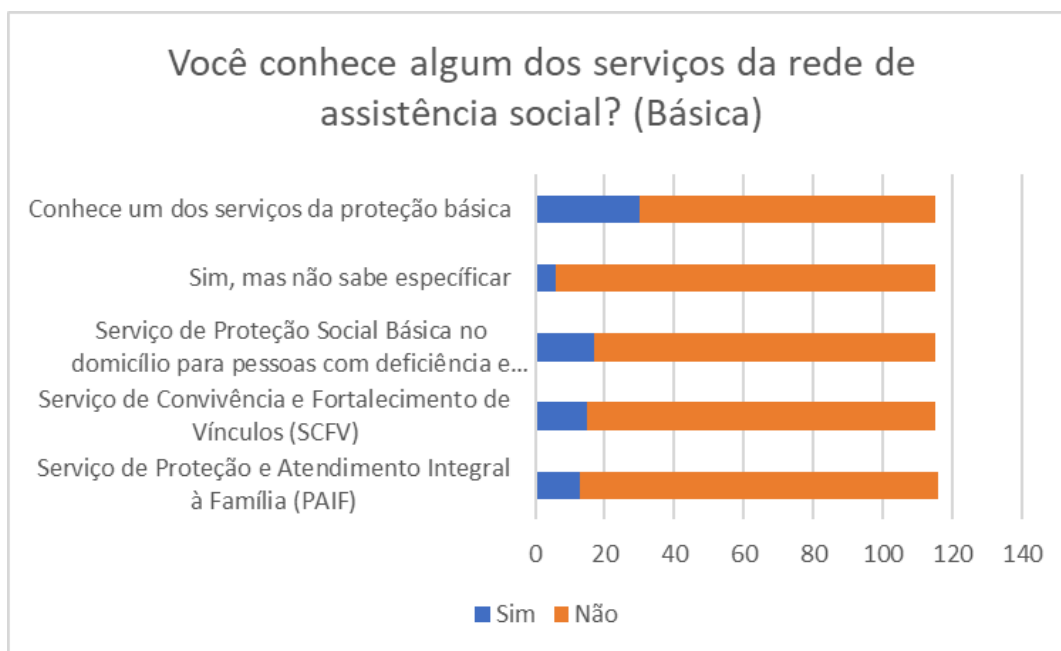


Gráfico 12. Conhecimento dos serviços da rede de assistência social.

Um ponto relevante é que, mesmo após estímulo com exemplos práticos de atividades executadas no âmbito do CRAS (como palestras, rodas de conversa, acompanhamento, orientações e oficinas), o desconhecimento permaneceu alto. Isso indica que, embora parte da população já tenha tido contato com ações típicas da rede, não associa essas atividades aos serviços formais e tipificados da assistência social.

A baixa visibilidade dos serviços da proteção social básica pode impactar diretamente a procura e a utilização dos mesmos, reduzindo sua efetividade e deixando de alcançar parte do público que poderia se beneficiar. É fundamental reforçar, nos atendimentos e ações comunitárias, a identificação clara dos serviços, associando o nome técnico às atividades realizadas, além de investir em campanhas locais de sensibilização e informação, aproximando a linguagem técnica da compreensão popular.

Os resultados revelam que, além do baixo conhecimento identificado na análise anterior, a efetiva participação dos usuários nos serviços tipificados da proteção social básica é ainda mais reduzida.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), apesar de ser conhecido por 13 pessoas, foi efetivamente utilizado por apenas 3 (2,6% do total da amostra).

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) foi conhecido por 15 usuários, mas apenas 2 (1,7%) afirmaram já ter participado.

Já o Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas, conhecido por 17 entrevistados, não registrou nenhum caso de participação.

Além disso, apenas duas pessoas declararam ter participado de algum serviço, mas sem saber especificar qual. No total, apenas 5,2% entrevistados afirmaram já ter sido atendidos em algum serviço da proteção social básica, enquanto 94,8% nunca participaram.

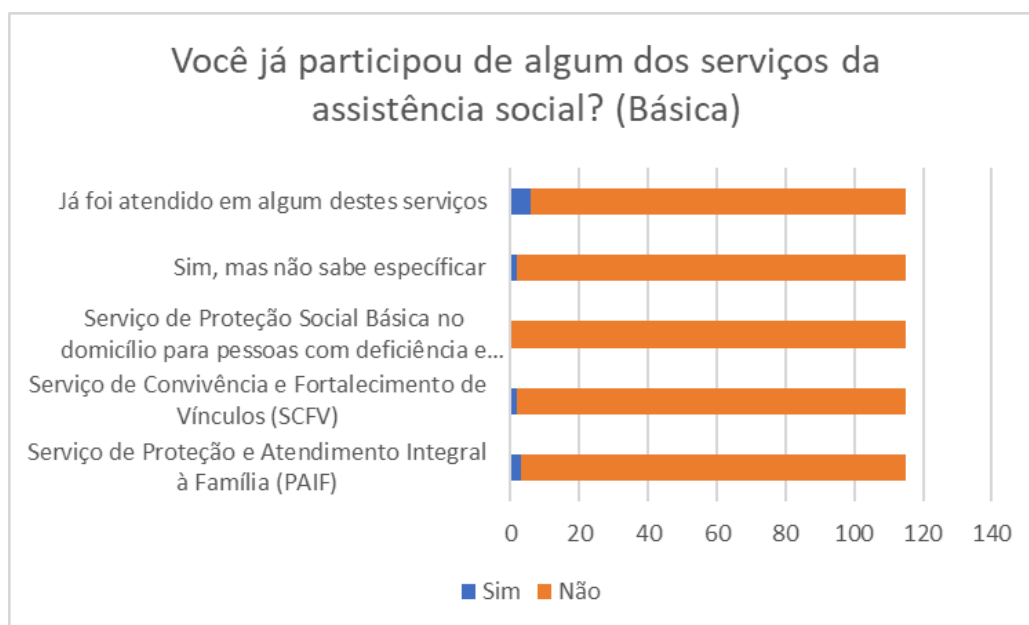


Gráfico 13. Participação dos serviços da rede de assistência social.

Quando os dados de conhecimento e participação são cruzados, o cenário revela uma lacuna significativa: mesmo entre aqueles que conhecem algum serviço, a proporção de uso é muito baixa. Isso pode indicar barreiras de acesso, ausência de demanda percebida ou fragilidade na oferta territorial, mas também reforça o problema identificado na análise anterior — muitas atividades executadas pelos equipamentos (como oficinas, rodas de conversa ou atendimentos familiares) não estão sendo reconhecidas pela população como parte formal dos serviços tipificados.

Esse quadro sugere que a baixa participação não é apenas resultado do desconhecimento, mas também da falta de vínculo efetivo entre o serviço e o cotidiano do usuário, seja pela ausência de estratégias proativas de busca ativa e sensibilização, seja pela invisibilidade do serviço enquanto política pública estruturada. Assim, além de investir em divulgação e identificação clara dos serviços, é fundamental avaliar a efetividade da oferta, mapeando se os atendimentos realizados chegam de forma contínua e planejada à população em situação de vulnerabilidade, evitando que o serviço se restrinja a um atendimento pontual e pouco reconhecido.

b) Da proteção social especial de média complexidade.

Os dados apontam para um nível reduzido de conhecimento dos serviços dessa tipificação, com todos apresentando índices muito inferiores ao observado para alguns serviços e programas da proteção social básica ou federal.

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) é conhecido por apenas 6,1% das pessoas, enquanto o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias alcança 9,6% de reconhecimento. O Serviço Especializado em Abordagem Social é identificado por 8,7% dos entrevistados e o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua apresenta maior visibilidade, com 14,8% respostas positivas.

O serviço de medidas socioeducativas voltados a adolescentes em conflito com a lei, como a Liberdade Assistida (LA) e a Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), aparecem com números iguais — ambos conhecidos por cerca de 15% da amostra.

No total, apenas 26.9% entrevistados afirmam conhecer ao menos um desses serviços, enquanto 73,1% não reconhecem nenhum.

A presença de apenas um entrevistado que declarou conhecer algum serviço, mas sem especificar, indica que o desconhecimento técnico e nominal também atinge este eixo, embora de forma menos expressiva que na proteção básica.

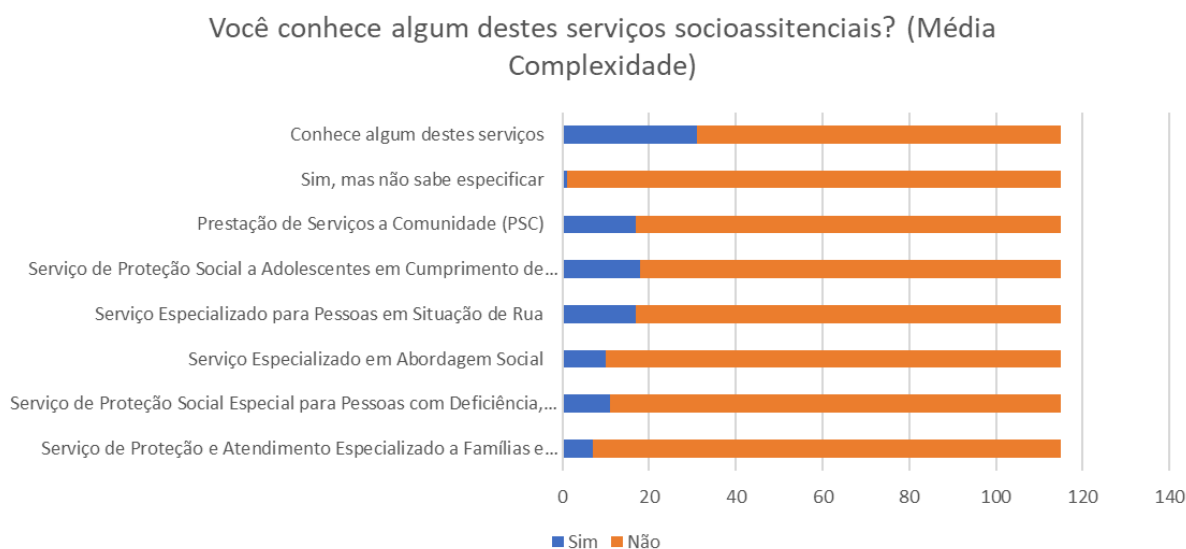


Gráfico 14. Conhecimento dos serviços da rede de assistência social.

Principais implicações:

- A visibilidade geral da proteção social especial de média complexidade é baixa, mesmo considerando que alguns desses serviços atuam em contextos mais específicos (como medida socioeducativa ou atendimento à população

em situação de rua).

- Serviços com atuação mais restrita territorialmente ou voltada a públicos específicos tendem a ser menos reconhecidos pela população em geral, mas isso não elimina a necessidade de divulgação ampla — especialmente para casos que envolvem encaminhamentos de outras políticas.
- O fato de o Serviço para Pessoas em Situação de Rua e os ligados a medidas socioeducativas estarem entre os mais reconhecidos pode indicar maior visibilidade de ações pontuais, cobertura pela mídia local ou contato indireto por meio da comunidade.

Em síntese, o baixo índice de conhecimento reforça a necessidade de estratégias de comunicação e articulação intersetorial para que a população identifique e acesse esses serviços quando necessário.

c) Da proteção social especial de alta complexidade.

Os dados indicam que os serviços dessa tipificação têm visibilidade moderada, com índices de reconhecimento mais altos que os observados para a básica e a média complexidade, mas ainda com lacunas significativas.

O Serviço de Acolhimento Institucional (abrigo, casa-lar, casa de passagem e residência inclusiva) é o mais reconhecido, citado por 33% dos entrevistados. Esse número pode estar relacionado à maior presença física ou à maior exposição na mídia e na rede de serviços.

O Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências aparece em segundo lugar, com 27% reconhecimentos, possivelmente por ser mais acionado em contextos recentes de enchentes, crises hídricas ou outros eventos locais de destaque.

Já o Serviço de Acolhimento Familiar (Família Acolhedora) apresenta o menor índice, com apenas 7,8% dos reconhecimentos, o que sugere baixa difusão ou implementação restrita a poucas localidades.

O dado “Não conhece nenhum desses serviços” registra 54,8% das respostas positivas, revelando que mais da metade dos entrevistados não identifica nenhum serviço dessa natureza, o que demonstra ainda um grande espaço para ações de divulgação e orientação.

Você conhece algum dos serviços de proteção social especial de alta complexidade?

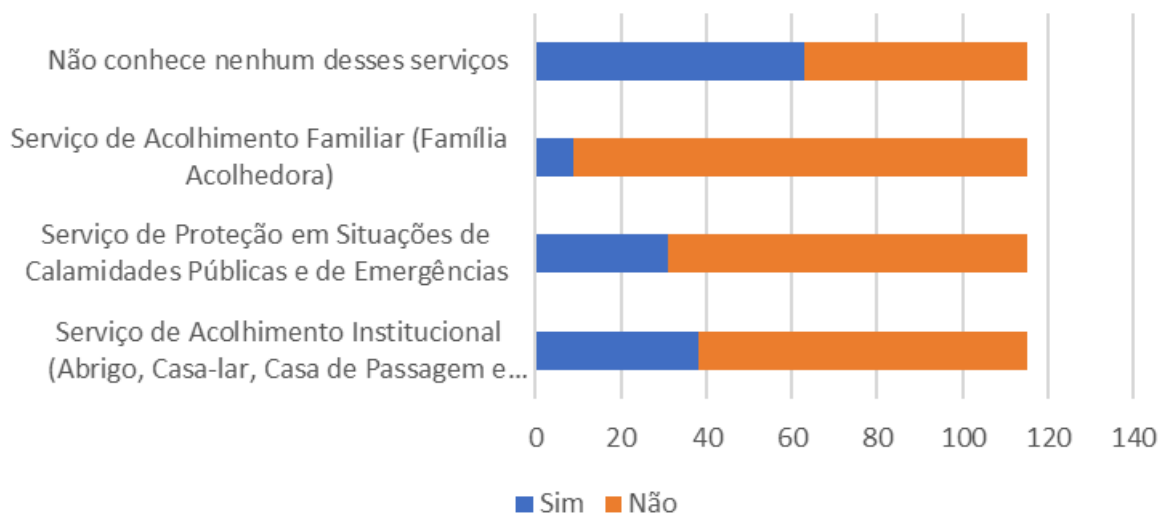


Gráfico 15. Conhecimento dos serviços da rede de assistência social.

Comparação com a média complexidade:

- O nível de reconhecimento dos serviços de alta complexidade é superior ao da média complexidade (33% contra cerca de 15% no mais conhecido da média complexidade). É provável que isso ocorra porque serviços como abrigo e acolhimento emergencial têm maior proximidade com a realidade da população e presença mais visível nos municípios.

d) Quadro comparativo dos serviços da proteção social básica e dos serviços da proteção social especial de média e alta complexidade.

A análise do ranking de visibilidade dos serviços socioassistenciais evidencia um cenário que exige atenção estratégica no planejamento e na comunicação das políticas públicas. Observa-se que os serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade lideram a percepção dos usuários, com destaque para o Serviço de Acolhimento Institucional (33%) e o Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e Emergências (27%). Essa predominância sugere que os serviços vinculados a situações críticas, emergenciais ou de alto impacto social tendem a ser mais reconhecidos, provavelmente por sua exposição em momentos de crise, ampla divulgação em casos de calamidade e maior cobertura na mídia.

Na faixa intermediária de visibilidade estão, em sua maioria, serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade, como o atendimento à população em situação de rua, medidas socioeducativas em meio aberto (Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade) e serviços especializados a públicos

específicos. Ainda que o percentual de conhecimento desses serviços varie entre 14% e 16%, o dado demonstra que eles têm presença perceptível no território, possivelmente devido à atuação articulada com o sistema de justiça, conselhos tutelares e órgãos de segurança pública.

Por outro lado, causa preocupação o baixo nível de reconhecimento da Proteção Social Básica, que deveria constituir a porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Serviços como o PAIF, o SCFV e o atendimento domiciliar para pessoas idosas ou com deficiência registraram índices entre 11% e 15% de conhecimento, números significativamente inferiores à média desejável para a efetividade da política. Esse quadro revela um paradoxo: embora a proteção básica esteja mais próxima territorialmente e tenha atuação continuada, é menos lembrada pela população do que serviços acionados em situações excepcionais.

A elevada taxa de desconhecimento — mesmo o serviço mais reconhecido atinge apenas um terço da amostra — indica fragilidade nas estratégias de comunicação social e mobilização comunitária. A baixa visibilidade de serviços essenciais pode comprometer o acesso precoce aos direitos socioassistenciais, levando os cidadãos a procurar a rede apenas quando a situação já está agravada.

Esse cenário reforça a necessidade de uma ação integrada que una divulgação ativa, formação continuada dos trabalhadores e articulação intersetorial, de modo que a população reconheça a função e a importância da rede como um todo, e não apenas de serviços mais visíveis em contextos emergenciais. A aproximação dos serviços da proteção básica ao cotidiano dos usuários é fundamental para transformar a percepção social e fortalecer o caráter preventivo do SUAS.

Ranking de Visibilidade dos Serviços Socioassistenciais (Conhecimento)

Posição	Serviço	Tipificação	Conhecem	(%)da amostra
1	Serviço de Acolhimento Institucional (Abrigo, Casa-lar, Casa de Passagem, Residência Inclusiva)	Alta	38	33,0%
2	Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências	Alta	31	27,0%

3	Liberdade Assistida (LA) - Medida socioeducativa	Média	18	15,6%
4	Serviço de Acolhimento para Pessoas em Situação de Rua	Média	17	14,8%
4	Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) - Medida socioeducativa.	Média	17	14,8%
4	Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas	Básica	17	14,8%
5	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)	Básica	15	13,0%
6	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)	Básica	13	11,3%
7	Serviço Especializado para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias	Média	11	9,6%
8	Serviço Especializado em Abordagem Social	Média	10	8,7%
9	Serviço de Acolhimento Familiar (Família Acolhedora)	Alta	9	7,8%
10	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)	Média	7	6,1%

Tabela 4. Ranking de conhecimento dos serviços socioassistenciais.

Principais conclusões do quadro:

- Alta complexidade lidera o ranking nos dois primeiros lugares, reforçando que esses serviços são mais visíveis, talvez por estarem associados a situações extremas ou emergenciais.
- A média complexidade concentra a faixa intermediária de visibilidade, com maior reconhecimento para serviços voltados a adolescentes e população em situação de rua.
- Básica tem níveis mais baixos de reconhecimento, embora seja a porta de entrada do SUAS, o que indica um paradoxo: o serviço mais próximo territorialmente é menos lembrado pela população.
- O percentual geral de desconhecimento é alto: mesmo o serviço mais reconhecido atinge apenas 33% da amostra.
- Pelo menos quatro serviços não atingiram 10% de conhecimento dos usuários entrevistados.

V. Do conhecimento dos benefícios eventuais.

O nível de conhecimento sobre benefícios eventuais é muito menor que o observado para programas federais e, em vários casos, até para os programas estaduais.

Benefício Eventual	Conhecem	% Conhecimento	Observações
Alimentação – Cesta Básica	63	54,8%	Mais conhecido, associado à resposta a situações de vulnerabilidade alimentar.
Passagem Intermunicipal	51	44,3%	Ligado a deslocamentos emergenciais, mais visível em contextos de migração ou crises familiares.
Água (enchente/crise hídrica)	38	33,0%	Reconhecido principalmente em regiões afetadas por cheias.
Material de Higiene	39	34,0%	Associados a cuidados básicos de higiene e saúde

(enchente/crise hídrica)			em momentos de calamidade pública.
Auxílio Funeral	29	25,2%	Baixa visibilidade, embora seja um direito garantido na política de assistência social.
Auxílio Natalidade	25	21,7%	Pouco conhecido com esta nomenclatura, cerca de 50% a menos que o programa Mamãe Cheguei.
Aluguel Social	25	21,7%	Conhecimento restrito, mesmo sendo relevante para situações de desabrigo.
Auxílio Gás	1	0,9%	Praticamente desconhecido.
Não conhecem nenhum	27	23,5%	Quase 1 em cada 4 usuários não conhece nenhum benefício eventual.

Tabela 5. Ranking conhecimento dos benefícios eventuais.

Segue a representação gráfica do conhecimento dos benefícios eventuais:

Você conhece algum desses Benefícios Eventuais?

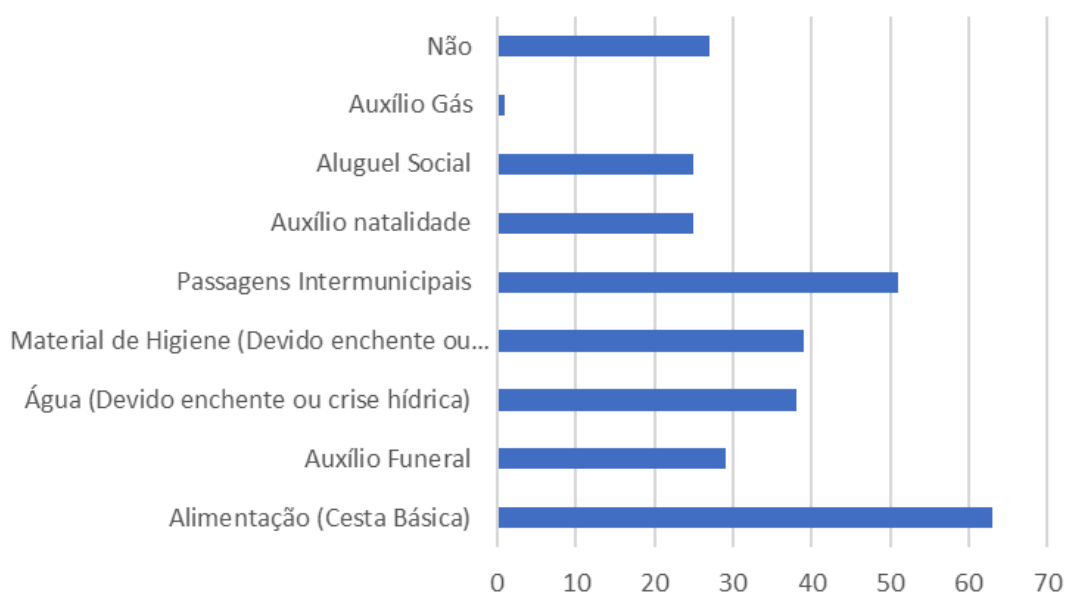


Gráfico 16. Conhecimento dos benefícios eventuais.

O que dados revelam que:

- O conhecimento está mais ligado a benefícios emergenciais de maior visibilidade pública (como cesta básica ou passagem intermunicipal) e aqueles acionados em situações de crise ou calamidade pública.
- Desconhecimento de alguns benefícios: Auxílio gás e aluguel social, praticamente inexistem na memória dos usuários, o que pode indicar falhas graves de comunicação e alcance ou a ausência de oferta no território.

O cenário mostra que os benefícios eventuais, apesar de previstos na política de assistência social, têm baixa visibilidade junto aos usuários, mas com maior alcance se comparado com os serviços socioassistenciais tipificados.

8. SÍNTESE DOS RESULTADOS.

Com base no cruzamento entre perfil do usuário, satisfação com os serviços e nível de conhecimento sobre a rede, é possível extrair alguns insights relevantes que ajudam a compreender não apenas quem utiliza a rede de assistência social, mas também como esses usuários percebem e se relacionam com ela.

I. Perfil socioeconômico e vulnerabilidade

- O público atendido apresenta baixa escolaridade, predominância de baixa renda (com expressiva parcela sem remuneração no mês anterior) e forte presença de trabalhadores informais ou desempregados.

- Há diferenças etárias importantes: parte expressiva é composta por idosos e jovens, indicando que a rede atende picos de vulnerabilidade nas extremidades da vida produtiva.
- Predominância feminina reforça a centralidade das mulheres como responsáveis pela busca de direitos e acesso a serviços para a família, sugerindo também sobrecarga de cuidado.

A rede cumpre papel fundamental de proteção a segmentos historicamente mais vulneráveis — mulheres, pessoas negras/pardas, desempregados, trabalhadores informais e idosos. Isso exige estratégias de atendimento personalizadas por ciclo de vida e sensíveis a marcadores de desigualdade. Por mais que não houve um marcador específico para identificar pessoas com deficiência, verificou-se durante as entrevistas obteve-se pouca participação de beneficiários do BPC/LOAS, podendo indicar necessidade da rede fortalecer aspectos relacionados ao atendimento deste público.

II. Satisfação com os serviços

- Apesar do perfil socioeconômico marcado por privações, a satisfação geral com os serviços tende a ser positiva, especialmente em relação ao acolhimento e atendimento dos profissionais, que foram avaliadas como boas, apesar de não alcançarem as expectativas dos usuários.
- Usuários demonstram confiança no CRAS como ponto de referência, mesmo que nem sempre conheçam toda a gama de serviços disponíveis.
- Em contrapartida, surgem sinais de insatisfação com a agilidade no atendimento e a resolução de demandas, possivelmente associadas a prazo para recebimento de benefícios, limitações de recursos e alta demanda.

A satisfação está fortemente associada à qualidade relacional (empatia, escuta, respeito) e não apenas à oferta material. Porém, gargalos na capacidade de resposta podem comprometer essa percepção no médio prazo em decorrência das expectativas associadas a recebimento de benefícios.

III. Conhecimento sobre serviços, programas e benefícios

- Há amplo conhecimento sobre CadÚnico e benefícios mais diretos (Bolsa Família, BPC, Prato Fácil).
- Pouco conhecimento da população dos serviços socioassistenciais tipificados.

- Na alta complexidade, o Serviço de Acolhimento Institucional é o mais conhecido, mas mesmo assim menos da metade da amostra o reconhece.

Os resultados preliminares indicam que existe centralização da rede na imagem do CRAS e dos benefícios de transferência de renda, enquanto os serviços socioassistenciais permanecem desconhecidos pelos usuários (PAIF, SCFV). Isso limita o alcance das respostas a situações de prevenção de riscos sociais. Quanto aos programas estaduais, observa-se que a visibilidade se concentra em ações de maior apelo social e de impacto direto no alívio imediato da insegurança alimentar, como o Programa Prato Fácil. Entretanto, programas com caráter de médio e longo prazo, como os voltados à capacitação profissional e à inclusão produtiva, apresentam menor reconhecimento, limitando seu potencial de alcance e adesão pelos usuários da rede SUAS.

IV. Conexão entre perfil, satisfação e conhecimento

- Baixa escolaridade + desconhecimento da rede → indica que a comunicação institucional precisa ser mais clara, acessível e ativa, superando barreiras informacionais.
- Apesar da razoável satisfação, o foco excessivo na busca por benefícios sugere que a rede ainda não conseguiu consolidar, no imaginário do usuário, sua função mais ampla de proteção, desenvolvimento e promoção de direitos.
- O perfil dos usuários do SUAS indicam vulnerabilidades associados a riscos sociais de diversas matizes que devem orientar a organização da oferta para que tenha impacto mais efetivo na vida dos usuários.

V. Conclusões estratégicas

- Fortalecer a comunicação ativa e territorial — ações presenciais, rodas de conversa e uso de linguagem simples para apresentar todos os serviços da rede, especialmente os programas estaduais e serviços socioassistenciais tipificados e dos mecanismos de participação e controle social (Conselhos, ouvidoria e etc)
- Potencializar a oferta com enfoque ao desenvolvimento da autonomia — jovens precisam de políticas de inserção produtiva e prevenção; idosos, de apoio social continuado e serviços de convivência, com ênfase nos programas e na proteção social básica.
- Ampliar a resolutividade — maior integração com políticas de trabalho, habitação e saúde para que a rede de assistência não seja apenas porta de entrada, mas articuladora de soluções.

- Valorizar o capacidade relacional da rede — a empatia e acolhimento dos profissionais é um ativo estratégico que deve ser preservado e potencializado com capacitações e condições adequadas de trabalho.
- Transformar usuários em multiplicadores — quem já tem experiência positiva com a rede pode atuar como difusor de informação em sua comunidade, ampliando o conhecimento sobre serviços pouco conhecidos.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise integrada do perfil dos usuários, do nível de satisfação com os serviços e do conhecimento sobre a rede de proteção social evidencia que a Assistência Social cumpre um papel central no enfrentamento das vulnerabilidades, especialmente junto aos jovens, mulheres, idosos, pessoas pardas e negras, idosos, desempregados e trabalhadores informais. Trata-se de um público que, em sua maioria, vive com baixa renda, baixa escolaridade e enfrenta dificuldades de inserção no mercado de trabalho, o que reforça a importância estratégica da política pública no rompimento do ciclo da pobreza e na garantia de direitos.

A satisfação registrada demonstra que, mesmo diante de limitações estruturais, a qualidade do acolhimento e a postura dos profissionais têm sido decisivas para a boa percepção dos serviços. Esse capital humano é um diferencial que precisa ser preservado e fortalecido. No entanto, a análise também revela fragilidades: há um desconhecimento expressivo sobre serviços socioassistenciais tipificados, dos programas e benefícios, dos mecanismos de controle social e participação e uma associação predominante do CRAS como meio de acesso aos benefícios de transferência de renda.

Isso indica que a rede, embora reconhecida como referência, ainda não é plenamente compreendida como um sistema amplo, articulado e capaz de oferecer respostas a diferentes demandas e graus de vulnerabilidade. Para avançar, será necessário ampliar estratégias de comunicação acessível, diversificar canais de informação, segmentar ações por faixa etária e tipo de vulnerabilidade, e reforçar a integração com outras políticas públicas para maior resolutividade.

Em síntese, o resultado preliminar demonstra que a política de assistência social no território possui relevância, capilaridade e reconhecimento, mas ainda enfrenta o desafio de tornar visíveis e acessíveis todas as dimensões da proteção social. O fortalecimento da informação, da articulação intersetorial e da resposta às demandas emergenciais e estruturais será determinante para que a rede amplie seu impacto e reforce sua função protetiva, promotora de direitos e indutora da inclusão social.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico**; Brasília; MP, SEGEPI, 2013. Versão 1/2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica (NOB-SUAS)**. Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS. Brasília -DF, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS Edifício Ômega – CEP: 70.770-502 – Brasília – DF; reimpressão 2014.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Brasília, 2005.

GOLDENBERG, Mirian. **A Arte de Pesquisar: Como fazer pesquisa qualitativa nas Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Editora Record, 2004.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2002.

OLIVEIRA, Aline. **O que é a escala Likert e como aplicá-la na pesquisa**. Mindminers, 2023. Disponível em: <https://mindminers.com/blog/entenda-o-que-e-escala-likert/>, Acesso em: 18 de setembro de 2024.

PELISSARI, Anderson Soncini; SOLIS, Danilo Resolem; IANAGUI, Egildo Cruz; GONZALEZ, Inayara Valéria Defreitas Pedroso; SETUBAL, Flávia Meneguelli Ribeiro. **Aplicação e Avaliação do Modelo Servqual para Analisar a Qualidade do Serviço**. VIII SIMPOSIO de Excelência em Gestão e Tecnologia -SEGET, 2011.