



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS
DE SERGIPE FANESE**

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

RITIANNE REIS ARAÚJO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS
USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO CRAS NO MUNICÍPIO DA
BARRA DOS COQUEIROS/SE**

**Aracaju-SE
2017.1**

RITIANNE REIS ARAÚJO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS
USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO CRAS NO MUNICÍPIO DA
BARRA DOS COQUEIROS/SE**

**Artigo apresentado à coordenação do Curso
de Administração da FANESE, como
cumprimento da disciplina Trabalho de
conclusão de curso.**

**Orientador: Prof. Me. Ulisses Pereira
Ribeiro**

**Coord. Curso: Prof. Carlos Frederico de
Carvalho**

**Aracaju-SE
2017.1**

Análise da Qualidade do Atendimento aos Usuários dos Serviços do CRAS no Município da Barra dos Coqueiros/SE

Resumo

O objetivo neste artigo foi oferecer estratégias que tenham como finalidade melhorar a qualidade do atendimento na recepção do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) no município da Barra dos Coqueiros. Esta pesquisa é um estudo de caso. Quanto ao objetivo, a pesquisa caracterizou-se como exploratória e descritiva e, quanto aos meios, pesquisa de campo. Os instrumentos utilizados na pesquisa foram o questionário e o roteiro de entrevista, utilizou-se dois universos, o primeiro pelos usuários dos serviços no qual aplicou-se uma amostragem não probabilística, composta por 200 usuários, e o segundo com as servidoras e uma gestora. Nas entrevistas utilizou-se a amostragem qualitativa intencional. Neste sentido, buscou-se compreender o processo de atendimento iniciado desde a recepção até a equipe técnica que faz todo o processo de identificação da situação de vulnerabilidade ou risco. Portanto, no geral, é considerado bom o nível de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pelo CRAS de Barra dos Coqueiros. Os usuários estão felizes, como mostra os gráficos analisados através do questionário, mas com alguns pontos a serem melhorados, pois o índice regular pode revelar necessidade de atenção e melhoria. Dessa maneira, foram sugeridas melhorias que podem ser feitas a cada dia, para que as famílias se sintam mais acolhidas e protegidas de acordo os seus direitos.

Palavras-chave: CRAS. Assistência Social. Qualidade do Atendimento. Satisfação dos usuários.

Abstract

The objective of this article was to offer strategies that aim to improve the quality of care at the reception of the Social Assistance Referral Center (CRAS) in the municipality of Barra dos Coqueiros. This research is a case study. Regarding the objective, the research was characterized as exploratory and descriptive and, as far as the means, field research. The instruments used in the research were the questionnaire and the interview script, two universes were used, the first one by the users of the services, in which a non-probabilistic sampling was applied, composed of 200 users, and the second with the servers and one Manager In the interviews the intentional qualitative sampling was used. In this sense, we sought to understand the process of service initiated from the reception to the technical team that makes the whole process of identifying the situation of vulnerability or risk. Therefore, in general, the satisfaction level of users with the services offered by CRAS of Barra dos Coqueiros is considered good. Users are happy, as shown in the charts analyzed through the questionnaire, but with some points to be improved, since the regular index may reveal need for attention and improvement. In this way, improvements have been suggested that can be made each day, so that families feel more welcome and protected according to their rights.

Keywords: CRAS. Social assistance. Quality of service. User satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

A literatura científica recente tem evidenciado a importância da qualidade em serviços, não somente por parte das empresas, mas também do setor público. Nos dois tipos de setor, deve-se buscar a excelência na prestação dos serviços. Vale notar que a verificação da percepção da qualidade toma como base critérios objetivos e subjetivos. O conhecimento da percepção dos servidores e usuários a respeito da qualidade do serviço público tende a revelar necessidades de melhorias que não eram percebidas pelos gestores do sistema (FADEL; REGIS FILHO, 2009; MOIMAZ *et al*, 2010).

Nesse sentido, o desenvolvimento de ações para melhorias da qualidade do atendimento no serviço público requer informações que podem ser reveladas pelos usuários e servidores do sistema.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) busca incorporar as necessidades atuais nas comunidades, no que atine a responsabilidade política, direcionando as diretrizes na realização da assistência social como direito a cidadania. Ou seja, para a construção da PNAS é preciso atentar-se a três vertentes de proteção social: “as pessoas, as suas circunstâncias e dentre elas seu núcleo de apoio primeiro, isto é, a família”. Sendo assim, é necessário manter uma maior aproximação no dia a dia na vida das pessoas, pois é nele que os riscos, vulnerabilidades se fundamentam (PNAS, 2011).

Neste sentido, o monitoramento e a avaliação na PNAS tem um significado, um sentido técnico e político, tendo de ser capaz de subsidiar estratégias para uma melhor execução, no tocante as políticas sociais e a nova elaboração do uso da informação, no campo da política de assistência social PNAS (PNAS, 2011).

Conforme a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS (2011), o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é um órgão público posicionado em áreas de vulnerabilidade social, com a função de alcançar muitas famílias, e assim, promover serviços de proteção social básica. Entende ainda, que o Centro trabalha com famílias da cidade onde atua, buscando orientar as mesmas, sendo responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral as Famílias (PAIF), que procura desenvolver uma boa relação na família, promovendo a socialização dos seus membros com referências morais, e seus vínculos afetivos e sociais.

O CRAS é a unidade pública responsável pelo atendimento e acompanhamento das famílias em situação de vulnerabilidade social, assumindo a responsabilidade de “Porta de entrada” no âmbito da Proteção Social Básica.

A equipe de trabalho é composta por uma coordenação; psicólogos no atendimento familiar; 04 assistentes sociais; 02 recepcionistas; 01 gestor do “Programa Bolsa Família”; 04 Operadores do CadÚnico – um cadastro utilizado para os programas sociais que informa os dados de cada um da família, ou seja, informações em situação de pobreza (de 0 a 3 salários mínimos) que estão cadastrados em algum programa social e que estão necessitando do auxílio do governo; e 02 profissionais da área de serviços gerais.

Os serviços realizados integram a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Nessa linha, acontecem os Serviços de Convivência para crianças com idade entre 06 e 15 anos, adolescentes com idades entre 15 a 17 anos e pessoas idosas, igual ou superior a 60 anos. Esses serviços são desenvolvidos por meio de grupos continuados que complementam o trabalho social com as famílias e previnem as situações de risco social.

No CRAS também são realizados serviços complementares para acessibilizar o usufruto dos direitos e cidadania ao público atendido. Dentre as ações mais requisitadas pela comunidade estão as declarações de renda e pobreza para a isenção de taxas de documentos oficiais e o passe livre para as pessoas com deficiência. Outra ação é o acompanhamento do grupo de gestantes, realizado pelo PAIF.

Um dos maiores programas de transferência de renda é o Bolsa Família, cujo atendimento articula-se com o PAIF e demais serviços para realizar uma atuação efetiva, essa interação possibilita ao CRAS uma intervenção qualitativa da equipe técnica e equipe de apoio, conforme rege a Norma Operacional Básica RH.

As atividades do CRAS da Barra dos Coqueiros estão sujeitas à Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), que têm como objetivo garantir aos usuários, serviços públicos de qualidade com diretrizes para as famílias em situações de vulnerabilidade, tornando as ações mais assertivas, na direção ética e política, da consolidação ao direito socioassistencial.

Neste sentido, o problema que norteou a pesquisa, cujos resultados estão expostos neste artigo, foi: o que deve ser feito para melhorar a qualidade do atendimento do CRAS aos seus usuários? Assim, o objetivo geral neste artigo foi oferecer estratégias que tenham como finalidade melhorar a qualidade do atendimento na recepção do CRAS da Barra dos Coqueiros. Em termos específicos buscou-se descrever o processo de atendimento no CRAS; verificar a percepção da qualidade do atendimento, na perspectiva dos usuários; verificar a percepção da qualidade do atendimento, na perspectiva dos servidores e Gestora do CRAS, identificar as ações necessárias para a melhoria no atendimento da recepção do CRAS.

No tocante à pesquisa, vale notar que a mesma tem natureza exploratória e

descritiva, realizada por meio de pesquisa bibliográfica e de campo. Neste sentido, optou-se por analisar dois universos de pesquisados, os usuários e os colaboradores ligados ao atendimento, gestora e atendentes na recepção. Para o primeiro caso, aplicou-se uma amostragem não probabilística, por acessibilidade e intencional, composta por 200 pessoas, no local de realização dos atendimentos. Em relação aos colaboradores, aplicou-se uma amostragem qualitativa intencional, reconhecendo que as pessoas pesquisadas são chave em relação ao objeto da pesquisa. Dessa forma, em relação a abordagem dos dados, utilizou-se o procedimento quantiqualitativo.

Este artigo está dividido em seis seções, incluindo esta introdução. A segunda e terceira seções versam sobre a gestão da qualidade do atendimento no serviço público e diretrizes para o atendimento na Assistência Social, respectivamente. Na sequência, são expostos os procedimentos metodológicos aplicados à pesquisa. Posteriormente, são apresentados os resultados da pesquisa de campo e sugestões de melhoria. Por fim, são apresentadas as conclusões do trabalho.

2 GESTÃO DA QUALIDADE COM FOCO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE (USUÁRIO)

Segundo Fadel; Regis Filho (2009), a qualidade é vista a partir de uma visão sistêmica, que busca a melhoria contínua dos processos e produtos da organização e, também, da vida das pessoas que sofrem influência da mesma. Sabendo-se que a qualidade sofre mudanças constantes, sendo em produtos e principalmente no atendimento diretamente às pessoas, ou seja, usar novas maneiras ter atitudes diferenciadas sendo a todo instante dinâmica. Há alguns anos e também atualmente, as pessoas têm uma noção sobre o que é “Gestão de Qualidade”, podendo entender que é aquilo que dá satisfação ao cidadão (usuário / cliente).

Ainda, segundo os mesmos autores, falar desse tema é entender de forma prática que a qualidade da empresa é responsabilidade de todos, desde os funcionários de funções mais simples até a alta gestão. Empresas que trabalham com produtos têm a responsabilidade de gerenciar sua produção de forma que receba rapidamente a avaliação do cliente em relação ao produto ofertado pela organização. Entretanto, na maneira de se prestar o serviço será avaliada pelo nível de satisfação do usuário, que estará consumindo o que mais necessita.

Portanto, os serviços prestados aos clientes precisam estar sempre atualizados de acordo com a necessidade da população daquele lugar, sendo assim, flexível em cada

processo, mantendo a participação de todos os clientes sem perder o controle de renovações constantes.

Além disso, para saber se o serviço está sendo aplicado de maneira correta, é necessário que ocorra uma monitoração frequente da qualidade do mesmo, identificando causas de insatisfações e necessidade de melhorias. Diante do exposto, ainda se estuda a possibilidade de melhoria para aplicação de novos princípios da qualidade para serem aplicados no setor público, bem como colaborar na melhoria das organizações públicas (FADEL; REGIS FILHO, 2009).

Portanto, a organização deve procurar conhecer suas verdadeiras necessidades e ao percebê-la reorganizar de forma sucinta de acordo com o objetivo e segmento da empresa, personalizando o atendimento e buscando a satisfação do cliente. Dessa maneira, tudo sendo bem estruturado o setor público será visto não como um local de maus tratos (ou descaso), mas de um local que busca atender da melhor forma possível o cidadão que necessita de algum serviço naquele momento.

2.1 Satisfação do cliente

Segundo Kotler; Keller (2012) a satisfação do cliente depende da relação entre a proposta ofertada e suas expectativas almejadas. Ou seja, o cliente ficará satisfeito se o serviço/produto respondeu positivamente às suas expectativas. Caso contrário, ficará insatisfeito, podendo ainda sentir-se deslumbrado se seu desempenho for superior às suas expectativas.

Portanto, a satisfação do cliente é um dos conteúdos mais abordados na atualidade, uma vez que se tornou um fator essencial, para atingir os resultados das organizações. Entretanto, a satisfação está ligada com a percepção do cliente, e a qualidade com o serviço ofertado (ALVES, *et al*, 2016).

Assim, é importante que a organização compreenda que os clientes que estão insatisfeitos podem transmitir uma imagem negativa, prejudicando a empresa. Lembrando que todos da organização devem estar envolvidos na busca da satisfação do cliente. Contudo, para que os clientes fiquem satisfeitos, é preciso que ocorra treinamentos com foco direcionado aos usuários, no intuito de satisfazer suas necessidades (COSTA; NAKATA; CALSANI, 2013).

Portanto, a percepção de cada cliente varia de acordo com as experiências vividas, isto é, o julgamento das ideias reais é algo exclusivo de cada um e deve ser considerado relevante para que atinja a sua satisfação. Desse modo, para que os clientes fiquem satisfeitos,

a organização deverá investir em melhorias dos serviços prestados, pois a qualidade é que irá diferenciar percepção do usuário (PASSOS *et al.* 2015).

2.2 Qualidade no Atendimento

Segundo Chiavenato (2000) *apud* Cruz (2011, p. 15), “a qualidade no atendimento é a satisfação das exigências do cliente”. Sabendo-se que é necessário satisfazer o cliente, não importa o nível hierárquico do funcionário, todos que estão direcionados aos usuários terão por obrigação atender de forma satisfatória. Nesse sentido, a autora informa que a necessidade do usuário está ligada a todas as atividades da organização. Ainda assim, precisa mais dos funcionários para satisfazer cada necessidade, exigindo informações detalhadas, que atendam aquilo que está procurando.

Percebe-se que, atualmente, o atendimento ao cliente não está somente voltado ao tratar bem, ou não. Cada cliente necessita de um determinado serviço e cria uma expectativa própria, diante daquele atendimento ou serviço prestado. Sendo assim, as organizações não podem somente dar um bom atendimento, precisam respeitar as diferenças entre os usuários, independente de sua condição financeira, racial ou física. Neste sentido, será necessário usar a percepção para entender a necessidade que cada um almeja.

Cruz (2011) relata ainda que não é fácil alcançar a excelência no atendimento ao cliente, mas buscar interligar a qualidade, eficiência e rapidez para elevar a autoestima da organização. É necessário conseguir pessoas que estão dispostas a oferecer um serviço que irá satisfazer ao cliente. Uma maneira de se ter um atendimento de qualidade, é entender o cliente, e saber identificar quais são as suas necessidades, para melhor atendê-los, com eficácia (CRUZ, 2011).

Com efeito, complementa a autora, que os funcionários devem ser bem treinados para que proporcionem um atendimento com qualidade. Também, torna necessário, que as organizações criem métodos para melhor atender aos clientes. Conhecer o perfil de cada cliente fica mais fácil desenvolver um atendimento diferenciado.

2.3 Qualidade no Serviço Público

Conforme o relato de Cruz (2011), em muitos casos, a qualidade dos serviços públicos é percebida como algo péssimo, ineficiente, que sempre deixam a desejar e não atendem às expectativas dos usuários. Com o serviço público sendo visto dessa forma, as

peessoas começaram a dizer que não teria jeito implantar nada no setor público.

Entretanto, surge a implantação do NOB/SUAS com a finalidade de atender toda norma no âmbito da Assistência Social, na qualidade do serviço socioassistencial. Nas palavras de Ferreira (2012, p. 15),

A Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993, alterada pela Lei 12.435, de 06 de julho de 2011, em seu artigo 6º - institui entre os objetivos da gestão do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), implementar a gestão do trabalho e a educação permanente da assistência social.

Portanto, para esta autora, é necessário alcançar os objetivos de uma forma que a qualidade do serviço socioassistencial esteja estruturada com a qualificação necessária dos trabalhadores atuantes no SUAS, para, assim, atender de forma adequada cada situação que os usuários necessitam.

Para uma melhor qualidade nos serviços direcionados ao usuário, Ferreira (2012, p. 15) afirma que:

A gestão do trabalho no âmbito do SUAS contribui para aprimorar a gestão do Sistema e a qualidade da oferta dos serviços na perspectiva de consolidar o direito socioassistencial.

Além disso, é importante ressaltar que o SUAS possui princípios e diretrizes na legislação citada acima, como importância para a qualidade em todo o serviço ofertado. Sem o serviço público não existiria o SUAS, um serviço gratuito e disponível para qualquer usuário que deseja atendimento.

Para cumprir as diretrizes do serviço público, a NOB/SUAS define que os cargos a serem preenchidos precisam ser criados por lei, com ingresso por meio de concurso público, e, também, com atribuições das competências definidas para cada espécie de cargo ligadas aos planos da assistência social. Isto está previsto, visando a garantia de uma boa qualidade na execução nos atendimentos e serviços. No Quadro 1

Quadro 1 – Composição da equipe do CRAS

Pequeno Porte I	Pequeno Porte II	Médio, Grande, MetrÓpole e DF
Até 2.500 famílias referenciadas	Até 3.500 famílias referenciadas	A cada 5.000 famílias referenciadas
2 técnicos de nível superior, sendo um profissional assistente social e outro preferencialmente psicólogo.	3 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo.	4 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.
2 técnicos de nível médio	3 técnicos nível médio	4 técnicos de nível médio.

Fonte: Ferreira (2012)

Segundo a mesma autora, relata que a composição da equipe do CRAS está voltada para a execução de serviços e ações na área de Proteção Social Básica em cada

município. Assim, compreende que há uma grande necessidade de seguir a qualificação que o NOB/SUAS exige para atender aos princípios e diretrizes estabelecidos. Nas palavras de Ferreira (2012),

A Tipificação de Serviços Socioassistenciais (2009), pactuada na Comissão Intergestores Tripartite (CIT) e aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social, define e detalha três serviços de proteção social básica: a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; c) Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas.

Entretanto, o PAIF é o serviço que deve ser prestado exclusivamente pela equipe qualificada do CRAS. Na situação de não ter recursos físico ou pessoal, os outros dois serviços podem ser executados por entidades da assistência social, desde que estejam interligados ao CRAS. Ou seja, o Centro e as entidades devem atuar de forma unitária e articulada, alinhadas as diretrizes do SUAS, para, assim, atenderem com qualidade as necessidades de proteção das famílias.

Portanto, o CRAS deve conter um coordenador, tendo o perfil de técnico de nível superior, concursado, e ainda conter experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, com projetos e serviços. Considerando que as equipes do Centro, junto com o coordenador, são compostas por diferentes categorias profissionais, mantendo uma articulação que precisa ser em conjunto, estimulando assim a troca de conhecimento. Ainda assim, reconhece as necessidades de capacitação continuada da equipe, para superar dificuldades e melhorar a qualidade dos serviços (FERREIRA, 2012).

2.4 Diretrizes para o Atendimento na Assistência Social

A assistência social, a cada dia, busca identificar o público e a veracidade da demanda dos seus usuários, para garantir a sua segurança e atendimento das suas necessidades fundamentais. A proteção social deverá preservar a “segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia); de acolhida; de convívio ou vivência familiar” (PNAS, 2011).

A segurança de rendimento garante às famílias em estado de vulnerabilidade, auxílio na renda, porém não significa que é para recompensar o salário mínimo injusto. Mas visa garantir que tenham uma condição monetária para sobreviver, sem distinção entre pessoas com deficiências, idosos ou desempregados.

Esta norma trata a segurança da acolhida como uma das seguranças essenciais da política da assistência social, como suprimento das necessidades básicas dos seres humanos (alimentação, abrigo). Já na vivência familiar ou de convívio, a inclusão entre os membros

familiares é essencial para desenvolver potencialidades culturais, políticas e sobretudo o desenvolvimento da sociedade.

Para isso o PNAS (2011, p. 32) rege-se pelos seguintes princípios democráticos:

- I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tomar o destinatário da ação da assistencial alcançável pelas demais políticas públicas.
- III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade.
- IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais.
- V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

Contudo, a qualidade do serviço público está relacionado ao serviço prestado à população, podendo seguir ou não as diretrizes das políticas públicas, pois é de interesse coletivo, buscar uma forma de tratar o usuário com dignidade e satisfação, ou seja, os usuários são indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade que precisam de proteção.

O CRAS dispõe de dois serviços de proteção: Proteção Social Básica e Especial. A proteção básica tem como meta advertir situações de risco por meio de possibilidades de fortalecer relações com a família e sociedade. Indicado para os grupos que vivem em vulnerabilidade social em situação de pobreza, restrição ou em fragilidade de laços afetivos (PNAS, 2011).

Esse tipo de proteção social básica, deverá vincular-se com as demais políticas públicas locais e com os serviços de proteção especial, para garantir o desenvolvimento das famílias, dos indivíduos atendidos, para prevenir situações de risco e solucionar o estado de vulnerabilidade, a qual este serviço, é praticado no CRAS (PNAS, 2011).

Ainda assim, a proteção social especial, o atendimento de assistência está dirigida aos indivíduos em situação de risco pessoal e social “por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativos, cumprimento de medidas sócio-educativos, situação de rua, situação de trabalho infantil entre outros” (PNAS, 2011).

Portanto, o serviço de proteção social especial necessita de grande flexibilidade em suas soluções de segurança. Dessa forma, detém da competência de documentos inspecionados e garantia de qualidade na atenção protetiva, e existência real da reinserção que tanto almeja. Este serviço deve ser priorizado, pois os indivíduos que utilizam este programa

são aqueles que não têm uma proteção e cuidado da família. São pessoas com deficiências, crianças, adolescentes e idosos, em uma situação de risco, necessitando ser colocados em instituições para uma melhor proteção como asilos ou orfanatos, para assim afastá-los do convívio de social e familiar que sofrem (PNAS, 2011).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Santos (2006 p. 35-36), *apud* Ubirajara (2014, p.125) a metodologia é uma:

Descrição detalhada e rigorosa dos procedimentos [documentais] de campo ou laboratório utilizados, bem como dos recursos humanos e materiais envolvidos, do universo da pesquisa, dos critérios para a seleção da amostra, dos instrumentos de coleta, dos métodos de tratamento de dados etc.;

A metodologia é o estudo de métodos de determinados processos, com o objetivo de analisar, avaliar ou ainda conduzir toda a pesquisa investigando os fatos.

Neste artigo realizou-se um estudo de caso, que consiste na observação de fatos e fenômenos reais no ambiente de estudo, buscando descrever a percepção dos usuários. (GIL, 2010).

Quanto aos objetivos ou fins, caracterizou-se como exploratória e descritiva. Exploratória pois buscou-se familiarização com o tema da pesquisa a partir de entrevistadas junto aos usuários dos serviços do CRAS da Barra dos Coqueiros. Descritiva porque, após o recolhimento dos dados, buscou-se descrever o perfil e as características do objeto de estudo.

Para Las Casas (2013, p. 138),

As pesquisas exploratórias são usadas quando o pesquisador procura obter informações ou conhecimento sobre determinado assunto ou situação. É o passo inicial na pesquisa, quando há interesse de se “explorar” determinada realidade. Com esse tipo de pesquisa procura-se definir problemas, determinar hipóteses, auxiliar na formulação de questões, ou mesmo indicar pesquisas para etapas posteriores.

A pesquisa exploratória tem como característica a flexibilidade, permitindo que o tema seja estudado por vários aspectos. Normalmente, ocorre entrevistas com as pessoas que têm alguma experiência prática com o problema em evidência; levantamento bibliográfico e análises de algum exemplo que possa estimular a compreensão (PRODANOV; FREITAS, 2013).

De acordo com Ubirajara (2014), a pesquisa descritiva, afirma-se que ela “[...] descreve as características de uma população ou de um fenômeno, ou ainda estabelece

relações de um fenômeno.” Ou seja, a pesquisa descritiva favorece na identificação de ocorrências isoladas ou não, em uma determinada amostra de uma pesquisa.

Quanto aos objetivos ou meios, neste estudo de caso foi utilizado a pesquisa de campo, realizada no CRAS da Barra dos Coqueiros.

Conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 59),

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual procuramos uma resposta, ou de uma hipótese, que queiramos comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes, para analisá-los.

O universo desta pesquisa é formado pelos usuários que se direcionam ao CRAS da Barra dos Coqueiros com o objetivo de resolver seus problemas. Há uma média de atendimento mensal de 400 pessoas, sendo que, são realizados, por dia, 30 atendimentos, em média. Também constitui universo desta pesquisa agentes públicos, ou seja, a gestora e 02 servidoras do CRAS do município responsáveis pelo atendimento na recepção do Centro.

Neste sentido, elaborou-se um questionário (apêndice A) para obtenção de opiniões de 200 usuários atendidos pelo CRAS da Barra dos Coqueiros. Para este caso, dada a natureza exploratória desta pesquisa, as técnicas de amostragem aplicada foi a não-probabilística, visto que não se definiu estatisticamente a amostra, e a técnica intencional, porque a pesquisa foi realizada em apenas um único setor do CRAS, entre o final de novembro e início de dezembro de 2016. A coleta dos dados foi realizada por acessibilidade, à medida que os usuários se dispunham a responder ao questionário. Além disso, realizaram-se entrevistas junto à gestora do CRAS e as duas atendentes (recepção) deste Centro. Entende-se que estas últimas são as pessoas-chave da unidade pesquisada, conhecedoras da realidade estudada.

Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 98),

Amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou um plano. Refere-se ao subconjunto do universo ou da população, por meio do qual estabelecemos ou estimamos as características desse universo ou dessa população. A amostra pode ser probabilística e não probabilística.

Em relação aos usuários a abordagem dos dados foi quantitativa e para a gestora e as duas atendentes (recepção) qualitativa. Conforme Ubirajara (2014), a pesquisa qualitativa representa em, “[...] objetivar uma análise fenomenológica, de compreensão, de interpretação, do problema ou fenômeno, onde o sentimento, a paixão, o envolvimento afetivo é colocado nas entrevistas com os pesquisados [...]” Entende-se que tem a forma de buscar opiniões

críticas daqueles que são entrevistados, identificando assim o conhecimento sobre o problema.

Ainda Ubirajara (2014), a pesquisa quantitativa é como “[...] estiverem presentes somente dados mensuráveis, perfis estatísticos, com ou sem cruzamentos de variáveis.” Sabendo-se que esse método requer a utilização de recursos e técnicas estatísticas.

Gil (2005) *apud* Ubirajara (2014), afirma que “entende-se por variável um valor ou uma propriedade (característica, por exemplo), que pode ser medida através de diferentes mecanismos operacionais que permitem verificar a relação/conexão entre estas características ou fatores. ”

Prodanov e Freitas (2013, p. 92), descrevem as variáveis como:

Características observáveis do fenômeno a ser estudado e existem em todos os tipos de pesquisa. Porém, enquanto nas pesquisas quantitativas elas são medidas, nas qualitativas, elas são descritas ou explicadas.

Assim, com base nos objetivos específicos, as variáveis e os indicadores destinados aos usuários externos (Quadro 4).

Quadro 4 – Variáveis e indicadores da pesquisa

Variáveis	Indicadores	Fonte
Perfil dos Usuários pesquisados	Sexo	QA 1
	Estado Civil	QA 2
	Escolaridade	QA 3
	Faixa Etária	QA 4
	Renda Mensal	QA 5
	Serviço Procurado	QA 6
Etapas do processo de atendimento na recepção do CRAS da Barra dos Coqueiros	Descrição das etapas do atendimento aos usuários do CRAS	Observação
Percepção da qualidade do atendimento na recepção do CRAS da Barra dos Coqueiros, na perspectiva dos usuários.	Compreensão das necessidades	QA 7
	Preocupação com interesses	QA 8
	Horário de funcionamento	QA 9
	Satisfação com o atendimento	QA 10
	Conhecimento dos funcionários	QA 11
	Simpatia dos funcionários	QA 12
	Confiança transmitida	QA 13
	Disponibilidade dos funcionários	QA 14;15
	Agilidade dos funcionários	QA 16
	Execução dos serviços	QA 17
	Tempo de conclusão dos serviços	QA 18
	Aparência dos funcionários	QA 19
	Estrutura física do local	QA 20
	Tecnologia utilizada nos serviços	QA 21
Sugestões	QA 22	
Percepção da qualidade do atendimento na recepção do CRAS da Barra dos Coqueiros, na perspectiva dos atendentes.	Pontos positivos do atendimento	QB 1
	Treinamento para atender	QB 2
	Conhecimento dos serviços	QB 3
	Dificuldades relacionadas ao atendimento	QB 4
	Melhorias nos serviços de	QB 5

	atendimento	
Percepção da qualidade do atendimento na recepção do CRAS da Barra dos Coqueiros, na perspectiva da gestora.	Pontos positivos no atendimento da recepção	QC 1
	Treinamentos e dificuldades dos atendentes	QC 2
	Conhecimento e dificuldades dos atendentes	QC 3;4
	Melhorias nos serviços de atendimento na visão do gestor	QC 5

Fonte: Elaborado pela autora.

Os dados quantitativos coletados foram tabulados e analisados no *software Statistical Package for Social Science for Windows-demo* (SPSS), sendo usado para fazer a análise estatística de dados, e também o *MS Excel*, para elaborar gráficos com seus percentuais de indicadores dos resultados. Os dados das perguntas abertas foram analisados a partir de análise de conteúdo (BARDIN, 2009) considerando as opiniões declaradas pelos respondentes.

Para desenvolver o questionário, foram feitas leituras em livros e artigos de acordo com o tema, para montar algumas perguntas, depois de estruturado, pela ferramenta do Word, de forma clara e organizada. Depois de elaborado, foi visto pelo orientador e supervisor para um pré-teste, depois de liberado, foi aplicado junto aos usuários do CRAS.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Nesta seção apresentam-se os principais resultados da pesquisa, que visam atender aos objetivos do presente artigo. Portanto, esta seção é composta pelos assuntos: processo de atendimento no CRAS; perfil dos usuários respondentes; análise do nível de satisfação dos usuários; percepção dos servidores e da gestora do CRAS sobre a qualidade do atendimento prestado aos usuários; ações necessárias para melhoria do atendimento na recepção do CRAS.

Exceto no item 4.1, nos demais itens são analisados os resultados da pesquisa de campo, que foi realizada a partir da aplicação de questionários a 200 usuários do CRAS e entrevista à gestora da unidade objeto da pesquisa e 02 recepcionistas.

4.1 Processo de Atendimento do CRAS

O processo de atendimento no CRAS, conforme Fluxograma 01, inicia-se na recepção, momento no qual o usuário recebe a primeira orientação, denominada no município de Barra dos Coqueiros de Pré-acolhimento. Local onde são feitos registros dos dados

peçoais (nome e CPF/RG) e encaminhamento à equipe técnica. Neste momento, é feito o Acolhimento ao usuário, onde preenche-se a ficha cadastral com todas as informações do assistido e familiares (nome, CPF, RG, endereço, telefone, comprovante de renda, etc).

Após o cadastro, a assistente social faz a visita à residência da família, para comprovar a veracidade das informações dadas no momento do Atendimento. Posteriormente, é feito o levantamento das demandas, necessidades e potencialidades da família, bem como, o mapeamento dos serviços e ações disponíveis para o direcionamento dos casos. A partir disto, dar-se início aos encaminhamentos dos usuários para os grupos de oficinas, serviços de convivência, inclusão do acompanhamento coletivo ou particularizado dos serviços do CRAS (Bolsa Família, SCFV, PAIF, Serviço de Proteção Básica ao Domicílio, idosos, deficientes) e Atendimento Social.

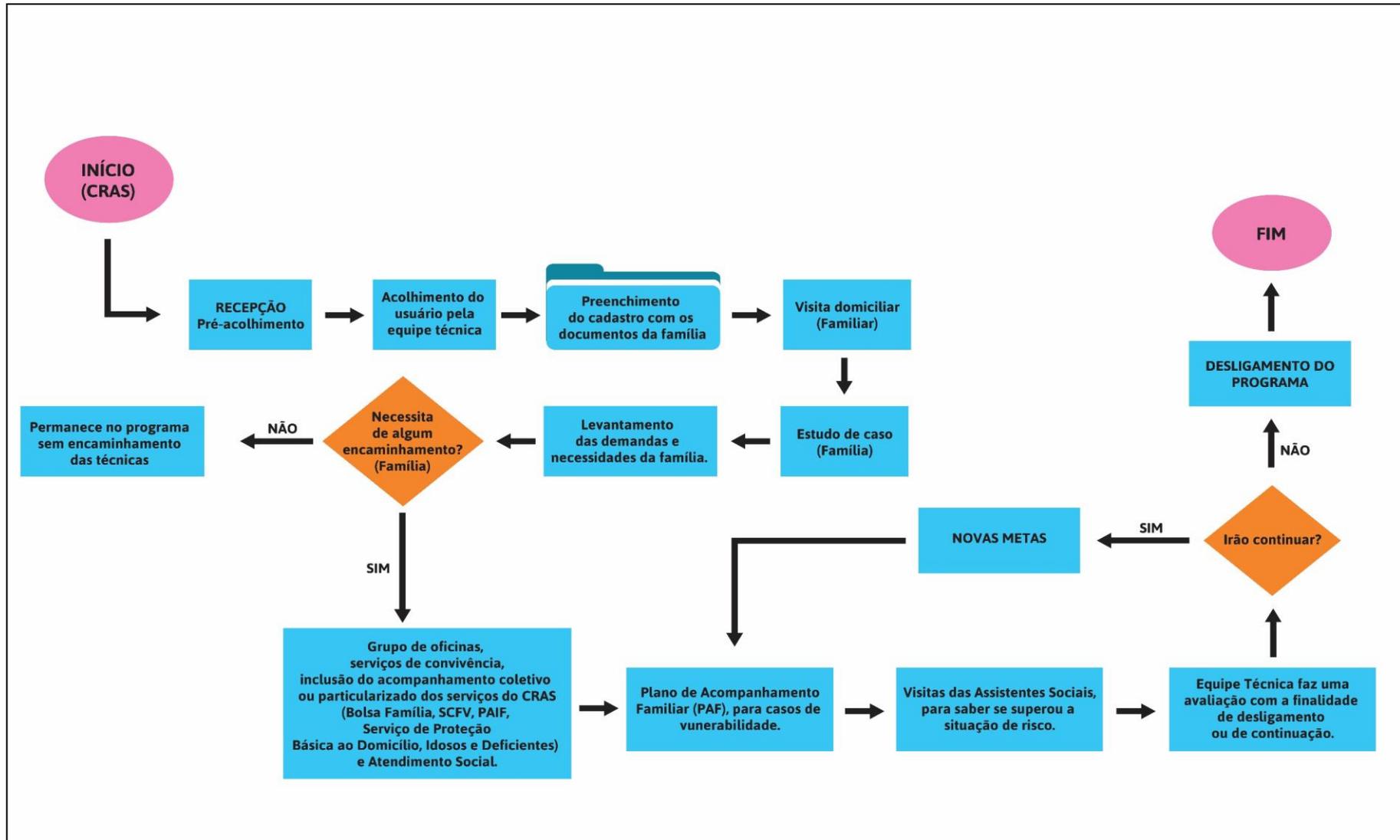
Na sequência é feito o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) para os casos em situação de vulnerabilidade e fragilidade de vínculos familiares. Nestes casos, ocorrerão visitas da assistente social a cada 6 meses, verificando se aconteceu a superação do risco que estava vivendo. Por fim, a equipe técnica faz uma avaliação para saber se os usuários do programa específico estão preparados emocionalmente e financeiramente para serem desligados, ou se continuarão sendo acompanhados com novas metas.

4.2 Perfil dos Usuários Respondentes

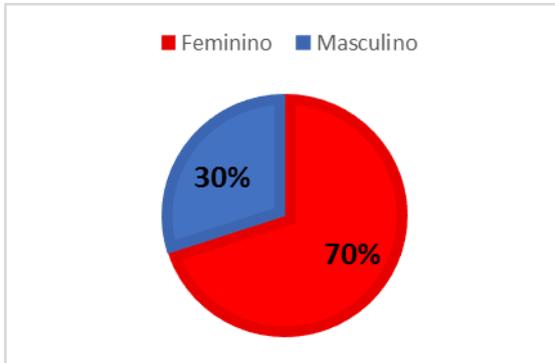
Analisando o perfil dos usuários, percebe-se uma diversidade aos indicadores gênero, faixa etária, escolaridade, estado civil, renda familiar, e ainda, o serviço mais procurado, podendo ser utilizado na contribuição da pesquisa realizada. É necessário conhecer o perfil dos usuários, para assim, oferecer a cada um deles o melhor serviço, e também ajustar o atendimento de acordo com suas necessidades.

Com base no gráfico 1, observa-se que a predominância dos usuários que responderam ao questionário é do sexo feminino (70% da amostra), e os demais sendo do sexo masculino (30% da amostra). Em relação a faixa etária (gráfico 2), observou-se que os respondentes se encontram principalmente nas faixas de 31 até 40 anos (34% da amostra) e de 25 a 30 anos (21% da amostra).

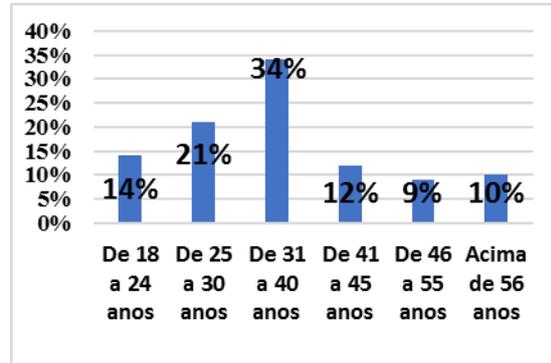
Fluxograma 01 – Processos de atendimento e acompanhamento familiar



Fonte: Elaborado pela autora com base nas informações da gestora do CRAS, 2017

Gráfico 1- Sexo

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Gráfico 2 - Faixa Etária

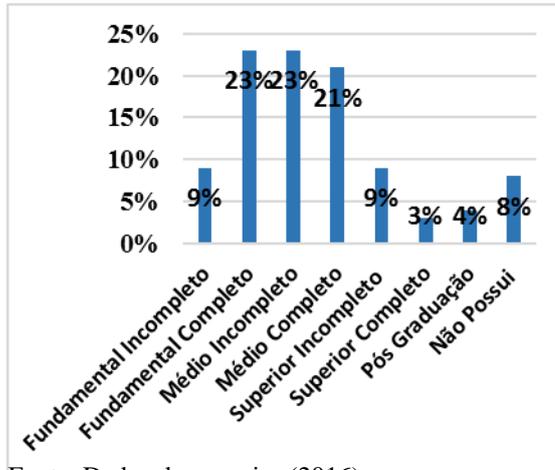
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

No gráfico 3, percebe-se que 23% da amostra possui apenas o ensino fundamental o mesmo se aplica para o médio incompleto, indicando que quanto menor o grau de escolaridade mais aumenta a situação de risco e a busca de apoio no sistema do CRAS. É perceptível que há um número considerável de analfabetos que usufruí do programa (8% da amostra), o que reforça quanto menor o nível de escolaridade mais aumenta as dificuldades para se manter na sociedade.

No entanto, curiosamente, pessoas com pós-graduação, 4% da amostra, e o superior completo, 3% da amostra, utilizam os serviços do CRAS. Segundo informação da gestora do programa, normalmente, pessoas com estes níveis de escolaridade procuram o CRAS com a necessidade de adquirir o NIS (Número de inscrição social) para o CadÚnico, visando acessar programas do governo federal que são disponibilizados para pessoas, cuja renda média familiar é de 03 salários mínimos. Neste sentido, pode-se ser utilizado o NIS para isenção de taxas de concursos e compra de casas no programa “Minha Casa, Minha Vida” na caixa econômica federal.

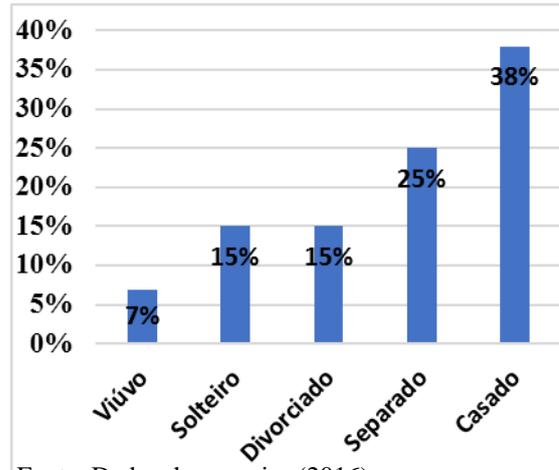
Quando questionados sobre o estado civil, o resultado obtido mostra que 38% dos usuários do CRAS estão casados, indicando que buscam o apoio do programa para cumprir com as necessidades familiares. Mas, o gráfico 4 também mostra que 15% da amostra está solteiro igualmente ao nível de divorciado, o que se percebe não contar com o apoio de um cônjuge para ajuda nas despesas.

Gráfico 3 - Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

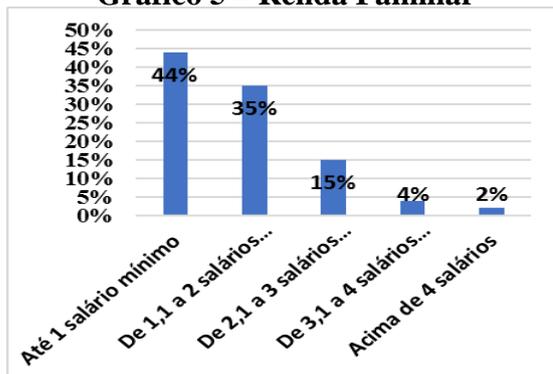
Gráfico 4 – Estado Civil



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

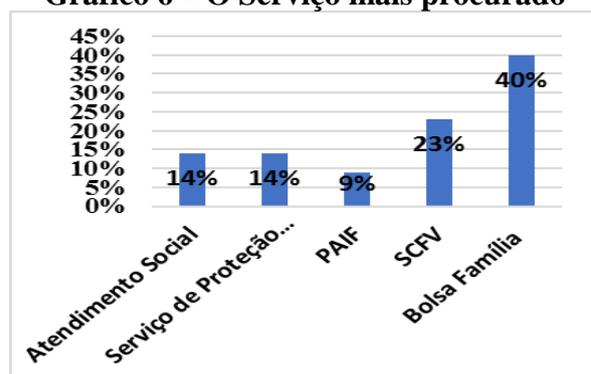
Os resultados revelam por meio do gráfico 5, que a renda familiar está de acordo com as regras que os programas exercidos no CRAS fornecem aos seus respectivos usuários. O nível de renda de até 01 salário mínimo (44% da amostra), mostrando ainda um nível entre 1,1 a 2 salários mínimos (35% da amostra). Assim, pode-se perceber um nível de extrema necessidade dos serviços, pois, a maioria das famílias sobrevive com até 01 salário mínimo mensal. O CRAS oferece vários serviços, mas percebe-se como mais procurado o programa Bolsa Família (40% da amostra), sendo que, nesse programa estão famílias pobres e extremamente pobres de modo que consigam passar pela situação de vulnerabilidade, no qual, a garantia deste programa é dar direito as famílias ao acesso da educação, alimentação e saúde. Mas, também a procura pelo SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos) também é importante (23% da amostra). Trata-se de um serviço realizado para prevenir acontecimentos de riscos sociais, aumentando trocas de vivência, incentivando a convivência e a socialização comunitária para melhor ser amparado na situação precária que se encontra (Gráfico 6).

Gráfico 5 – Renda Familiar



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Gráfico 6 – O Serviço mais procurado



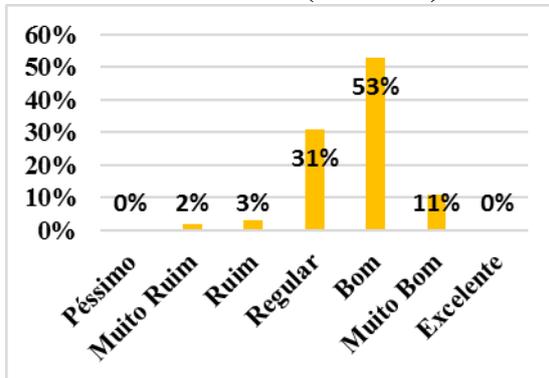
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

4.3 Análise do Nível de Satisfação dos Usuários

Para analisar o nível de satisfação dos usuários, foram apresentados os fatores de compreensão das suas necessidades, preocupação com seus interesses, horário de funcionamento, atendimento prestado, conhecimento dos funcionários para eventuais dúvidas, simpatia e confiança transmitida pelos funcionários, quanto a disponibilidade e disposição dos funcionários para ajudar, a agilidade e execução dos serviços prestados, conclusão dos serviços, aparência dos funcionários, a estrutura física do local, tecnologia utilizada nos serviços, os quais serão expostos nos resultados as suas expectativas.

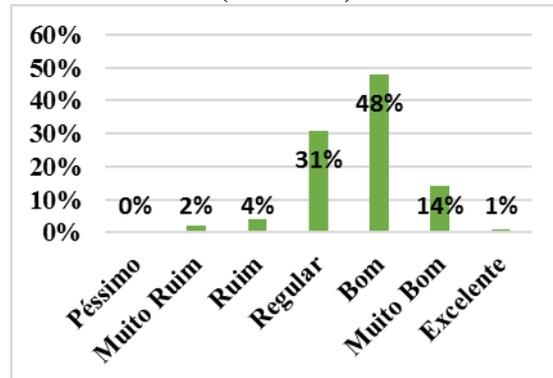
Para o aspecto da compreensão das suas necessidades (gráfico 7), os respondentes se mostraram satisfeitos (53% da amostra), que vai desde o primeiro atendimento com as recepcionistas, até a saída. Porém, na preocupação com seus interesses, o número de respondentes que julgam bom é considerado alto (48% da amostra), demonstrando que os atendentes buscam ajudar aos usuários, (gráfico 8), mas, não há elevada satisfação. Isto pode ser percebido pela elevada indicação da qualidade regular (31% da amostra).

Gráfico 7 – Compreensão das suas necessidades (usuários)



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Gráfico 8 – Preocupação com interesses (usuários)



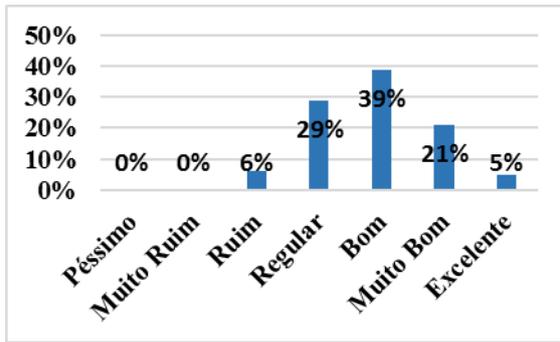
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

m relação aos resultados obtidos para o quesito horário de funcionamento, 39% dos pesquisados indicaram como bom, e 29% da amostra indicou regular o que se entende que há uma necessidade de ampliar os horários que hoje existe. Sabendo que o tempo é algo essencial para o CRAS, essencial para atender as obrigações de cada dia (gráfico 9).

Entretanto, no atendimento prestado, o índice regular (37% da amostra) foi considerado alto, pois os usuários não se sentem satisfeitos com este serviço. Pode-se perceber através da observação, já que esta autora é funcionária do local pesquisado, que há falhas no atendimento direcionado aos usuários. Quando feito o primeiro contato com as atendentes muitas vezes os usuários não são compreendidos de maneira correta, levando a

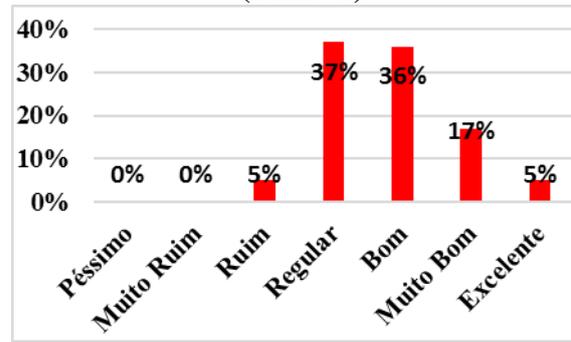
direcioná-los ao departamento incorreto. Desencadeando retrabalho e desconforto para os usuários, que percebem o equívoco e julgam o atendimento regular, (gráfico 10). Porém, 36% da amostra considera este mesmo atendimento bom, pois há agilidade em querer resolver o problema para encaminhar o mais rápido possível o usuário, para o apoio que ele busca.

Gráfico 9 – Horário de funcionamento



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Gráfico 10 – Atendimento prestado (usuário)

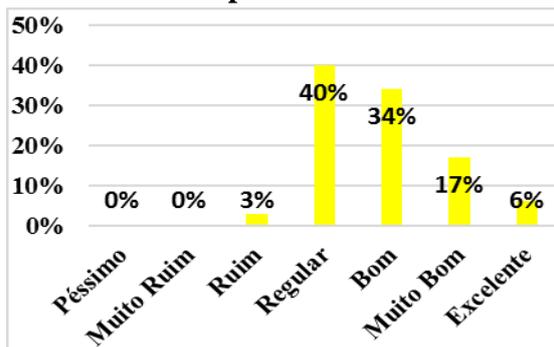


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Percebe-se que os respondentes não estão satisfeitos com conhecimentos detidos pelos funcionários no momento do esclarecimento de suas dúvidas, 40% da amostra; levando em consideração que não há um treinamento específico para as atendentes. No entanto 34% da amostra julgam bom o conhecimento dos funcionários para esclarecer dúvidas dos usuários, já que o tempo de experiência gera o conhecimento e pode facilitar a resolver as dúvidas que surgem por partes dos usuários, (gráfico 11).

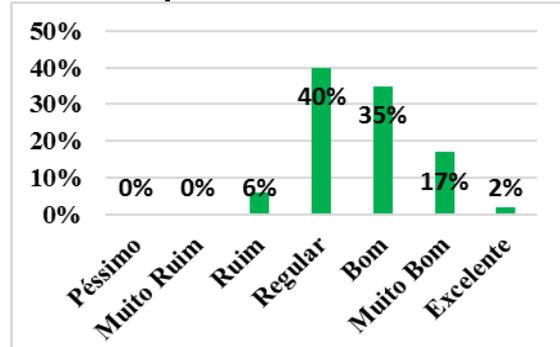
O gráfico 12 mostra que no quesito simpatia dos funcionários para com os usuários, é considerado regular (40% da amostra), pois muitas vezes o funcionário não presta atenção nas dificuldades expostas pelo usuário, visto que, pode estar passando por algum problema pessoal, ou simplesmente não se sentir à vontade com o funcionário ou vice-versa. Contudo, 35% da amostra, julgam bom, que os funcionários são simpáticos para com eles. Pois, prestam atenção ao assunto do usuário, se mostrando prestativas e com atitudes para solucionar o problema.

Gráfico 11- Conhecimento dos funcionários para esclarecer dúvidas



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Gráfico 12- Simpatia dos funcionários para com os usuários

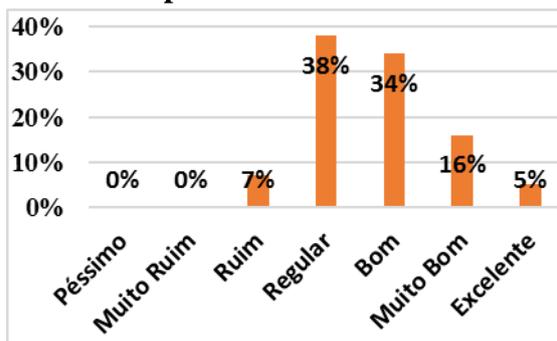


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Os resultados mostram que a qualidade para o atendimento em geral está desejável, suprimindo os desejos dos usuários. Neste tipo de avaliação envolve o “saber” dos atendentes, podendo mostrar a confiabilidade como boa (34% da amostra), isto é, o usuário está sendo atendido bem, sendo que a regularidade com (38% da amostra) pode ser aumentada, para se ter uma excelência na eficiência, (gráfico 13).

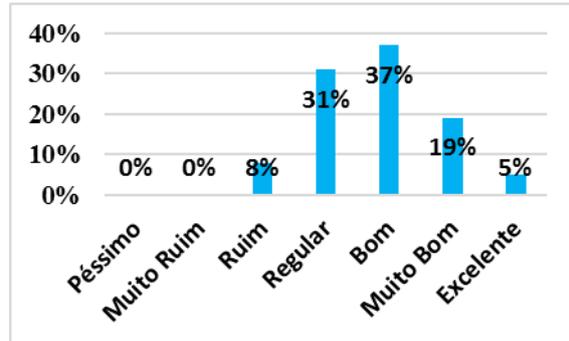
A satisfação com a disponibilidade dos atendentes da recepção fica evidente no gráfico 14, os usuários que se comunicam diretamente com os atendentes (37% da amostra), estão satisfeitos. É notório que a equipe está realizando os serviços com atenção, mas podendo ser melhorado, já que, 31% dos respondentes estão neutros para julgar. Deixando claro que, o atendimento de melhor qualidade ao usuário está em primeiro lugar, não levando em conta outras funções.

Gráfico 13 – Confiança transmitida pelos funcionários



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

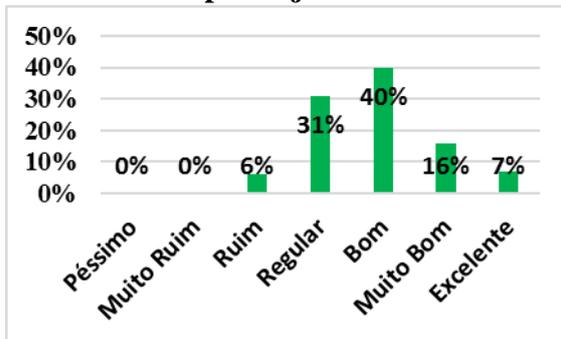
Gráfico 14 – Disponibilidade dos funcionários



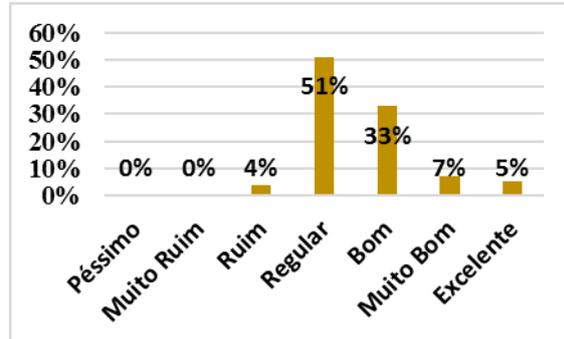
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Entretanto, no momento que os usuários foram questionados sobre a disposição dos funcionários para atender às suas expectativas, foi provado, no gráfico 15, que 40% da amostra aponta contentamento com as disposições concedidas. Apesar disso, o percentual de regular é muito alto (31% dos respondentes), não podendo ser ignorado, pois, a comunicação entre usuário e atendente precisam estar entre um elo comum entre as partes, deixando claro que uma dúvida tirada na hora do atendimento, sempre o fará lembrar da empresa quando houver alguma necessidade.

Contudo, percebe-se (gráfico 16) que 51% da amostra sentem-se insatisfeitos com a agilidade das recepcionistas, isto é, por estarem diretamente com os usuários todos os dias. Hoje, as pessoas buscam por agilidade com eficiência e eficácia, pois o tempo é escasso e são famílias que não têm como dispender de muito tempo para ser atendido, dados os afazeres laborais ou domésticos.

Gráfico 15 – Disposição dos funcionários para ajudar

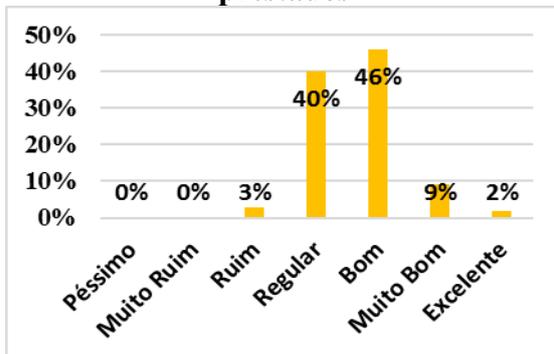
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Gráfico 16 – Agilidade dos funcionários

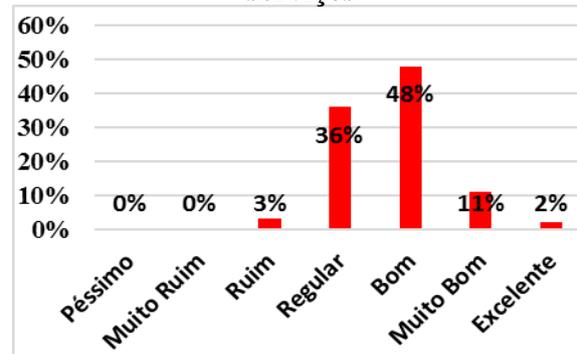
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Analisando a satisfação dos usuários, sobre a execução dos serviços prestados, os resultados indicam (46% da amostra) estão satisfeitos (bom) com a relação ao profissional que o ofertam (gráfico 17). Pode-se julgar como um investimento da empresa nos seus processos internos, ou seja, façam com eficiência os serviços aos seus usuários.

Entretanto, por estarem satisfeitos no geral com a qualidade da execução dos serviços, o tempo também de conclusão com 48% dos entrevistados, indica que um está interligado com o outro, não adianta ter uma boa execução, sem que o tempo não esteja agradando ao usuário. Mostrando assim, no gráfico 18, que o quanto mais ágil e claro o atendente for, confiança maior terá.

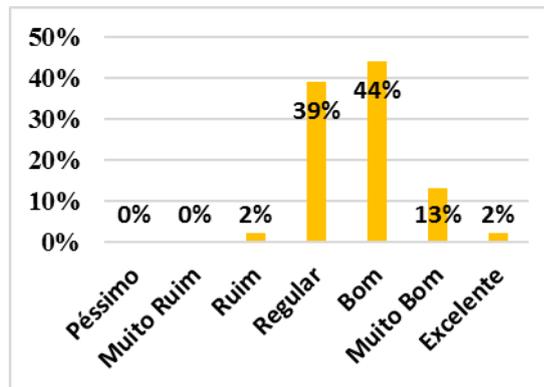
Gráfico 17 – Execução dos serviços prestados

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Gráfico 18 – Tempo de conclusão dos serviços

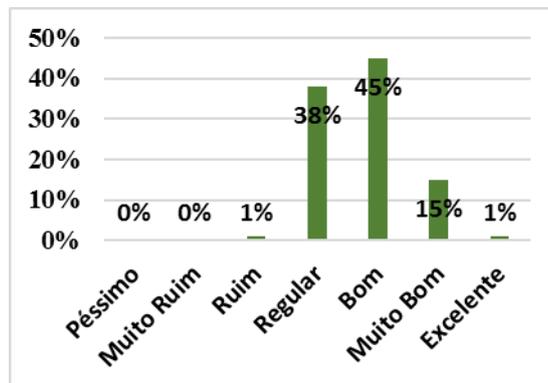
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Em resposta no momento que foram questionados, de acordo com a aparência dos funcionários, constatou-se que 44% da amostra estão satisfeitos da forma que se apresentam os atendentes. Entretanto, 39% dos usuários consideram regular a aparência dos funcionários, essa percepção pode ser pela forma deles se vestirem, pois, usam roupas como camisetas, vestidos, não tendo aquele fardamento certo para usar todos os dias no ambiente de trabalho, (gráfico 19).

Gráfico 19 – Aparência dos funcionários

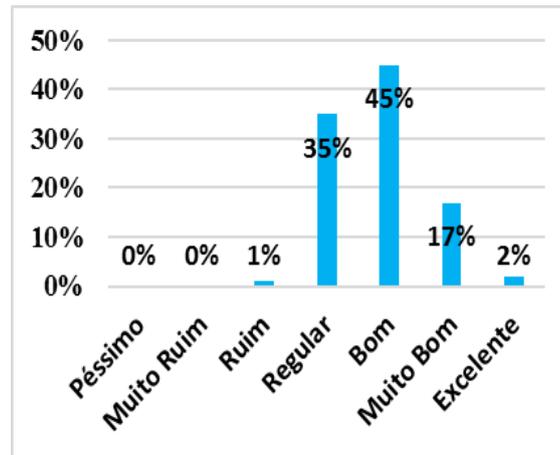
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Desta maneira, é de grande valia perceber que 45% da amostra, julgam boa a estrutura física do CRAS para as pessoas que dele necessita, (gráfico 20). Mostrando que o que rege o CRAS são as diretrizes, com o dever de garantir as famílias segurança e atendimento das suas necessidades fundamentais, isto é, preservando a acolhida para com todos.

Gráfico 20 – Estrutura física do local de atendimento

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Os resultados evidenciados no gráfico 21, mostra que 45% dos usuários avaliam como bom, para a análise da qualidade da tecnologia utilizada, sendo que é um atendimento com anotações em fichas de papel, sem ter um computador para impressão de senhas ou algum cadastro, gerando desorganização nas ordens das pessoas. Visto que, é um órgão público os serviços ofertados deixam as pessoas contentes, porém esperam recursos para melhor atender aos usuários do CRAS. Percebe-se a satisfação com a tecnologia, já que apenas 1% da amostra é considera ruim, mostrando insatisfação por parte dos usuários.

Gráfico 21 – Tecnologia utilizada nos serviços prestados

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Portanto, no geral, é considerado bom o nível de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pelo CRAS de Barra dos Coqueiros. Os usuários estão felizes, como mostra os gráficos analisados através do questionário, mas, com alguns pontos a serem melhorados pois, o índice regular pode ser considerado alto. Dessa maneira, melhorias podem ser feitas a cada dia, para que as famílias se sintam acolhidas e protegidas de acordo os seus direitos.

4.4 Percepção dos servidores e da gestora do CRAS, sobre a qualidade do atendimento prestado aos usuários

Analisando a visão dos servidores sobre a qualidade do atendimento prestado aos usuários, foi constatado que as servidoras A e B acreditam que ajuda a identificar melhor as necessidades dos usuários. Quando indagadas se foram treinadas para o atendimento, justificaram que se sentem aptas, pois, foram orientadas pela gestora e a assistente social. Indagando às entrevistadas se elas têm o conhecimento necessário sobre os serviços oferecidos pelo CRAS, a atendente A afirmou “Sim”, já a B replicou “somente um pouco”, pois o conhecimento que possui foi passado pela gestora e a servidora recepcionista.

Finalizando o roteiro de perguntas, as servidoras entrevistadas declararam não ter dificuldades relacionadas ao atendimento, às vezes falta compreensão para entender a necessidade do usuário e revelaram que isso precisa ser melhorado no setor, para que possam atender melhor os usuários. Neste sentido, a entrevistada A sugeriu “computadores e caixas de sugestões”, e a B que “Precisa sempre ter capacitações, informando os novos serviços”.

Visando entender a percepção quanto à qualidade do atendimento, foi elaborado um roteiro para a entrevista com gestora do CRAS. Quando a gestora foi questionada sobre os

pontos positivos da recepção no atendimento aos usuários, foi respondido que “possibilita identificar e registrar as demandas recebidas pelo centro”. Em resposta se há treinamento para atender aos usuários e quais as dificuldades neste sentido, a gestora afirmou que “os atendentes não participaram de capacitação ou treinamento”, gerando dificuldades de interpretação nas informações prestadas pelos usuários.

Explicou ainda para o quesito que versa sobre os conhecimentos necessários sobre os serviços oferecidos pelo CRAS e quais as dificuldades neste sentido, a gestora afirmou que “os atendentes possuem conhecimento sobre os serviços e ações do CRAS através das orientações e reuniões”, realizado pelos coordenadores, sabendo ainda que não existe uma capacitação com especialista em atendimento, que possam orientar as atendentes.

Esclarecendo as maiores dificuldades no atendimento, pontuou que as recepcionistas atendem “sem conduta ética na atuação”, ou seja, os servidores tratam com muita intimidade os usuários, quebrando os protocolos e normas adotadas pelo CRAS. Sobre a questão: o que precisa ser melhorado no setor (recepção) para atender cada vez melhor aos usuários dos serviços do CRAS? Mencionou que há necessidade de “capacitações continuadas como forma de tentar qualificar”, melhorando o atendimento na recepção.

4.5 Ações necessárias para melhoria do atendimento na recepção do CRAS

Com base na pesquisa realizada com os usuários e agentes públicos percebe-se que são necessárias algumas ações para melhorar o atendimento do CRAS, indicadas pelas próprias pessoas pesquisadas. Sugere-se, então, que sejam realizados treinamentos para as atendentes da recepção, ministrados por especialistas, no intuito de qualificá-las melhor, tanto em termos de conhecimento mais profundo dos programas oferecidos à população, como de técnicas de comunicação, visando maior formalidade delas com os usuários, desde que, haja interação entre as partes.

Sugere-se também que a estrutura do local seja melhorada, de forma que os usuários se sintam mais confortáveis. Pode-se também organizar de uma forma melhor os horários de funcionamento dos programas.

5 Considerações Finais

Percebe-se que o ambiente estudado necessita de planos que melhorem o atendimento aos usuários, para que possam realizar os programas ofertados pelo CRAS com qualidade. Levando em consideração a fundamentação teórica, para conseguir uma excelência

na qualidade, o atendimento deve estar voltado as necessidades de cada usuário e atender as suas expectativas individuais.

O objetivo geral deste artigo, oferecer estratégias que tenham como finalidade melhorar a qualidade do atendimento na recepção do CRAS da Barra dos Coqueiros, foi alcançado. Além disso, foram oferecidas estratégias com intuito de trazer melhorias para no atendimento da recepção do CRAS. Ofereceu-se também um fluxograma com a descrição do processo de atendimento do CRAS, demonstrando os processos da chegada do usuário até sua saída do programa. Foi importante, pois mostra para os servidores e os usuários como é feito cada processo do atendimento, mostrando de forma clara a direção que deve ser tomada. Foi verificado que, em termos gerais, a percepção dos usuários se encontra com um índice de satisfação bom, conforme os resultados dos questionários aplicados. Porém, os resultados da entrevista com as servidoras mostram que estão necessitando de treinamentos e capacitações.

A pesquisa teve como limitação o tempo, por ter um período curto para aplicação dos questionários e entrevistas, e observação dos fatos que poderiam ser importantes para este estudo. Sugere-se que outros estudos sejam feitos nessa área com a finalidade de medir o clima organizacional, e entender a motivação pelo trabalho desenvolvido, de cada servidor.

REFERÊNCIAS

ALVES, Allan Carlos *et al.* A qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Pensamento & Realidade. **Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em Administração-FEA**. INSS 2237-4418, v. 30, n. 4, 2016.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

COSTA, Cintia Uehara da; NAKATA, Yuriko Uehara; CALSANI, Juliana Rissi da Silveira. Qualidade no atendimento: a influência do bom atendimento para conquistar os clientes. **Revista científica eletrônica-UNISEB**. Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 54-65, jan./jun.2013.

CRUZ, Roseane Terezinha Colaço Da. **Proposta para analisar a qualidade do atendimento oferecido pela seção de produtor rural da prefeitura municipal da Lapa**. Lapa: Universidade Federal do Paraná. 2011. (TCC do Curso de Gestão Pública Municipal). Universidade Federal do Paraná.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **RAP**, Rio de Janeiro 43(1):07-22, Jan./Fev. 2009.

FERREIRA, Stela da Silva. **NOB-RH Anotada e Comentada**. Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira**. 1. ed. 7. reimpr. - São Paulo: Atlas, 2013.

NOB/SUAS. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). [reimp]. Brasília: MDS 2011.

PASSOS, Nilziara Cristina Hipólito Bemardes et al. Qualidade no Atendimento: Um estudo empírico sobre a diferença de percepção entre os públicos internos e externos. **Revista Opara**, v. 5, n. 1, p. 81-95, 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ermani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

UBIRAJARA, Eduardo. **Guia de orientação para trabalhos de conclusão de curso: relatórios, artigos e monografias**. Aracaju: FANESE, 2014 (caderno).

APÊNDICE A – Questionário com o usuário

Pesquisa de Satisfação

Este questionário tem como objetivo levantar informações para a elaboração do trabalho de conclusão de curso, exigido pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE da aluna Ritianne Reis Araújo. O intuito é analisar a satisfação dos serviços prestados relacionado ao atendimento do serviço público ao usuário no CRAS.

PERFIL DO USUÁRIO

<p>1. Sexo:</p> <input type="checkbox"/> 1. Masculino <input type="checkbox"/> 2. Feminino	<p>2. Estado Civil:</p> <input type="checkbox"/> 1. Solteiro (a) <input type="checkbox"/> 2. Casado (a) <input type="checkbox"/> 3. Separado (a) <input type="checkbox"/> 4. Divorciado (a) <input type="checkbox"/> 5. Viúvo (a)
<p>3. Escolaridade:</p> <input type="checkbox"/> 1. Não possui <input type="checkbox"/> 2. Fundamental Incompleto <input type="checkbox"/> 3. Fundamental Completo <input type="checkbox"/> 4. Médio Incompleto <input type="checkbox"/> 5. Médio Completo <input type="checkbox"/> 6. Superior Incompleto <input type="checkbox"/> 7. Superior Completo <input type="checkbox"/> 8. Pós-Graduado	<p>4. Faixa etária:</p> <input type="checkbox"/> 1. De 18 a 24 anos; <input type="checkbox"/> 2. De 25 a 30 anos; <input type="checkbox"/> 3. De 31 a 40 anos; <input type="checkbox"/> 4. De 41 a 45 anos; <input type="checkbox"/> 5. De 46 a 55 anos; <input type="checkbox"/> 6. Acima de 56 anos.
<p>5. Renda familiar mensal (em salários mínimos):</p> <input type="checkbox"/> 1. Até 1 salário mínimo. <input type="checkbox"/> 2. De 1,1 a 2 salários mínimos <input type="checkbox"/> 3. De 2,1 a 3 salários mínimos <input type="checkbox"/> 4. De 3,1 a 4 salários mínimos <input type="checkbox"/> 5. Acima de 4 salários mínimos	<p>6. Qual o serviço procurado?</p> <input type="checkbox"/> 1. Bolsa Família. <input type="checkbox"/> 2. SCFV. <input type="checkbox"/> 3. PAIF. <input type="checkbox"/> 4. Serviço de Proteção Básica ao Domicílio (Idosos, deficientes). <input type="checkbox"/> 5. Atendimento Social.

Satisfação em relação ao atendimento oferecido no CRAS.

Perguntas	1. Péssimo	2. Muito ruim	3. Ruim	4. Regular	5. Bom	6. Muito bom	7. Excelente
7. Quanto à compreensão das suas necessidades.							
8. Quanto à preocupação com seus interesses.							
9. Quanto ao horário de funcionamento.							
10. Quanto ao atendimento prestado.							
11. Quanto ao nível de conhecimento dos funcionários para esclarecer eventuais dúvidas.							
12. Quanto à simpatia dos funcionários.							
13. Quanto à confiança transmitida pelos funcionários.							
14. Quanto à disponibilidade dos funcionários para responder as suas perguntas.							
15. Quanto à disposição dos funcionários para ajudar.							

16. Quanto à agilidade dos funcionários no atendimento.							
17. Quanto à execução dos serviços prestados.							
18. Quanto ao tempo de conclusão dos serviços prestados.							
19. Quanto a aparência dos funcionários.							
20. Quanto a estrutura física do local de atendimento.							
21. Quanto a tecnologia utilizada nos serviços prestados.							

22. Em que o atendimento no CRAS precisa ser melhorado?

APÊNDICE B – Roteiro de perguntas aos atendentes

As perguntas a seguir refere-se a uma pesquisa de campo de grande necessidade para a composição do trabalho de conclusão de curso, exigido pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, para a conquista do título de bacharel em Administração de Empresas. Com o objetivo de avaliar o grau do atendimento ofertado.

1. O que você percebe como pontos positivos do atendimento direto ao usuário? Por que?

2. Você foi treinado para exercer o atendimento aos usuários do CRAS?

3. Você possui o conhecimento necessário sobre o que é o Cras e os serviços oferecidos por ele?

4. Quais são as maiores dificuldades relacionadas ao atendimento direto ao usuário? Por que?

5. O que precisa ser melhorado no setor (recepção) para atender cada vez melhor aos usuários dos serviços do CRAS?

APÊNDICE C – Roteiro de entrevista à gestora

As perguntas a seguir referem-se a uma pesquisa de campo de grande necessidade para a composição do trabalho de conclusão de curso, exigido pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, para a conquista do título de bacharel em Administração de Empresas. Com o objetivo de avaliar o grau do atendimento ofertado.

1. O que você percebe como pontos positivos do atendimento direto ao usuário na recepção do CRAS? Por que?
2. Os atendentes receberam treinamento para atender bem aos usuários do CRAS? Há dificuldades neste sentido? Quais são?
3. Os atendentes possuem conhecimento necessário sobre o que é o CRAS e os serviços oferecidos por ele? Há dificuldades neste sentido? Quais são?
4. Quais são as maiores dificuldades relacionadas ao atendimento direto ao usuário na recepção do CRAS? Por que?
5. O que precisa ser melhorado no setor (recepção) para atender cada vez melhor aos usuários dos serviços do CRAS?