



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Proteção Social,  
Justiça, Cidadania, Mulheres  
e Direitos Humanos*

# DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DAS UNIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL EXECUTADAS PELO ESTADO DO CEARÁ

Fortaleza - CE  
Outubro - 2020

## **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

---

### **Coordenadora da Gestão do Sistema Único de Assistência Social - CGSuas**

Célia Maria de Souza Melo Lima

### **Orientadora da Célula de Vigilância Socioassistencial**

Delza Maria Barata Alencar

### **Orientadora da Célula de Regulação, Gestão do Trabalho e Educação Permanente Socioassistencial**

Celia Leite de Carvalho

### **Equipe Técnica**

Ana Lúcia Rodrigues Vasconcelos

Ana Patrícia Nogueira Lima

Augusto César Barbosa de Oliveira

Cândida Maria Fontenele Martins

Eileen Holanda de Souza

Geórgia Cavalcante Menescal

Liduina Maria Silveira Holanda

Maria Meiriane dos Santos Torres

Marina Alves de Sousa Oliveira

Roseli Ferreira da Silva

## SUMÁRIO

---

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....                                                                                                                              | 04 |
| 2. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS .....                                                                                                     | 07 |
| 2.1. ANÁLISE DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS COM OS USUÁRIOS .....                                                                         | 07 |
| 2.1.1. PROTEÇÃO SOCIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE .....                                                                                               | 07 |
| 2.1.2. PROTEÇÃO SOCIAL DE ALTA COMPLEXIDADE .....                                                                                                | 13 |
| 2.1.2.1. PROTEÇÃO SOCIAL DE ALTA COMPLEXIDADE – UNIDADES DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES .....                         | 15 |
| 2.1.2.2. PROTEÇÃO SOCIAL DE ALTA COMPLEXIDADE – UNIDADES DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL/ RESIDÊNCIAS INCLUSIVAS PARA ADULTOS COM DEFICIÊNCIA ..... | 21 |
| 2.1.2.3. PROTEÇÃO SOCIAL DE ALTA COMPLEXIDADE – UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS .....                                           | 26 |
| 2.2. ANÁLISE DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS COM OS TRABALHADORES .....                                                                    | 31 |
| ANEXO I. QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS TRABALHADORES E COORDENADORES DAS UNIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE .....         | 38 |
| ANEXO II. QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS TRABALHADORES E COORDENADORES DAS UNIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE .....         | 46 |
| ANEXO III. QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS USUÁRIOS DAS UNIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE .....                     | 51 |

## 1. INTRODUÇÃO

---

A Vigilância Socioassistencial constitui-se como um dos objetivos estruturantes da política de assistência social brasileira, da mesma maneira que a proteção social e a defesa de direitos. Dessa forma, deve ser entendida como uma função da assistência social. Essa concepção está presente tanto no texto da Lei Orgânica da Assistência Social - Loas, a partir das alterações realizadas nessa normativa pela Lei Nº 12.435/2011, quanto na Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) e na Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-Suas/2012).

Esta publicação tem a importante finalidade de propiciar ao estado subsídios para o planejamento, monitoramento e avaliação da política pública ofertada e de suas ações pautadas na realidade de famílias e indivíduos, reafirmando a missão da Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS em contribuir para a elevação da qualidade de vida da população cearense, sobretudo dos segmentos socialmente vulnerabilizados.

Portanto, a elaboração do Diagnóstico Situacional das Unidades de Proteção Social Especial Executadas pelo Estado do Ceará tem como objetivo o monitoramento e avaliação voltada a qualificação dos serviços socioassistenciais ofertados pelo estado no âmbito da Proteção Social Especial de Média e de Alta Complexidade. O levantamento das potencialidades e vulnerabilidades dos serviços servirão de base para a elaboração de estratégias para a qualificação das ofertas, configurando-se como um importante instrumento de gestão.

A metodologia empregada utilizou a pesquisa de campo com abordagens quantitativas e qualitativas para a análise mais aprofundada acerca da satisfação de usuários e trabalhadores das unidades.

A pesquisa de campo foi analisada a partir da aplicação de questionários, para coletar dados e informações diretamente da realidade do objeto de estudo, que subsidiaram a sua análise e a interpretação.

Assim, a pesquisa foi aplicada em 19 Unidades Socioassistenciais de Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, executadas diretamente pelo estado, ou por Organizações da Sociedade Civil - OSC, a saber:

- Unidades Governamentais da Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Abrigo Desembargador Olívio Câmara - ADOC, Unidade de Abrigo de Idosos, Abrigo Tia Júlia, Residência Inclusiva I, II, III e IV, Unidade de Acolhimento Institucional

Regionalizada – Jaguaruana, Casa da Criança Governador Virgílio Távora – Itaitinga e Unidades de Acolhimento I e II;

- Unidades Governamentais de Proteção Social Especial de Média Complexidade: Centros de Referência Especializados de Assistência Social - Creas Regionais (Fortaleza e Cariri);
- Unidades Não Governamentais da Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Santa Gianna Beretta Molla, Nossa Casa, Casa da Criança, Nova Vida, Recanto da Luz e Renascer.

Foram elaborados 2 instrumentais: um questionário para ser aplicado junto aos usuários dos serviços e o outro junto aos profissionais das unidades (trabalhadores e coordenação) dos níveis fundamental, médio e superior).

O questionário dos usuários composto por 10 questões objetivas e 1 subjetiva. Enquanto dos trabalhadores, por 37 questões objetivas e 2 subjetivas, subdivididas da seguinte forma:

- **a) Creas Regional:** Bloco 1 – Identificação da Unidade; Bloco 2 – Estrutura da Unidade; Bloco 3 – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Bloco 4 – Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Bloco 5 – Serviço de Abordagem Social; Bloco 6 – Gestão de Pessoas; Sugestão para maior apoio da SPS e Sugestão para melhoria no atendimento da unidade.
- **b) Residência Inclusiva e Acolhimento Institucional:** Bloco 1 – Identificação da Unidade; Bloco 2 – Caracterização da Unidade; Bloco 3 – Características das (os) Usuárias (os); Bloco 4 – Serviço de Acolhimento; Bloco 5 – Estrutura Física e Área de Localização da Unidade; Bloco 6 – Gestão de Pessoas; Sugestão para maior apoio da SPS e Sugestão para melhoria no atendimento da unidade.

Os técnicos da Coordenadoria de Gestão do Suas realizaram visitas as unidades socioassistenciais e em domicílios (das famílias atendidas pelos Creas Regionais) para aferição dos questionários.

A coleta de dados foi feita por amostragem<sup>1</sup>, considerando 20% do total de usuários e profissionais de cada unidade, conforme descrito do Quadro 1.

<sup>1</sup> Amostragem é um processo que segue técnicas de escolher membros de uma população de forma que seja possível realizar inferências sobre toda a população; ou seja, a amostragem permite concluir sobre o todo analisando apenas partes.

**Quadro 1.** Relação de unidades de proteção social especial executadas pelo estado, segundo os números de trabalhadores, usuários e questionários aplicados por amostragem.

| Unidade                                                         | Nº de<br>Trabalhadores | Nº de<br>Questionários a se<br>aplicar (20%) | Nº de<br>usuários | Nº de<br>Questionários a se<br>aplicar (20%) |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------|
| Abrigo Desembargador Olívio Câmara – ADOC                       | 50                     | 10                                           | 18                | 04                                           |
| Unidade de Abrigo dos Idosos                                    | 112                    | 22                                           | 72                | 14                                           |
| Abrigo Tia Júlia                                                | 118                    | 24                                           | 59                | 12                                           |
| Residência Inclusiva I                                          | 18                     | 04                                           | 12                | 02                                           |
| Residência Inclusiva II                                         | 21                     | 04                                           | 12                | 02                                           |
| Residência Inclusiva III                                        | 21                     | 04                                           | 13                | 03                                           |
| Residência Inclusiva IV                                         | 17                     | 03                                           | 13                | 03                                           |
| Unidade de Acolhimento Institucional Regionalizada – Jaguaruana | 13                     | 03                                           | 10                | 02                                           |
| Casa da Criança Governador Virgílio Távora – Itaitinga          | 18                     | 04                                           | 15                | 03                                           |
| Unidade de Acolhimento I                                        | 47                     | 09                                           | 20                | 04                                           |
| Unidade de Acolhimento II                                       | 25                     | 05                                           | 20                | 04                                           |
| Creas Regional Fortaleza                                        | 22                     | 04                                           | 80                | 16                                           |
| Creas Regional Cariri                                           | 16                     | 03                                           | 80                | 16                                           |
| Unidade de Acolhimento Santa Gianna Beretta Molla               | 24                     | 05                                           | 21                | 04                                           |
| Unidade de Acolhimento Nossa Casa                               | 22                     | 04                                           | 15                | 03                                           |
| Unidade de Acolhimento Casa da Criança                          | 19                     | 04                                           | 16                | 03                                           |
| Unidade de Acolhimento Nova Vida                                | 11                     | 02                                           | 16                | 03                                           |
| Unidade de Acolhimento Recanto da Luz                           | 15                     | 03                                           | 16                | 03                                           |
| Unidade de Acolhimento Renascer                                 | 17                     | 03                                           | 14                | 03                                           |
| <b>Total</b>                                                    | <b>606</b>             | <b>120</b>                                   | <b>522</b>        | <b>104</b>                                   |

Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

A rigor, nas 19 unidades socioassistenciais da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, foram aplicados 120 questionários com trabalhadores e 104 com usuários.

## **2. ANÁLISE DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS**

---

A análise dos dados refere-se aos resultados obtidos com a aplicação dos questionários junto aos usuários e trabalhadores das unidades de Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, executadas pelo Estado.

### **2.1. ANÁLISE DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS COM OS USUÁRIOS**

---

#### **2.1.1. PROTEÇÃO SOCIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE**

---

A Proteção Social Especial de Média Complexidade organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado que requerem maior estruturação técnica e operativa, com competências e atribuições definidas, destinados ao atendimento às famílias e aos indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Devido à natureza e ao agravamento das vulnerabilidades sociais, vivenciadas pelas famílias e indivíduos atendidos, a oferta da atenção na Proteção Social Especial de Média Complexidade requer acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede.

Segundo a Lei Orgânica da Assistência Social - Loas, o Creas é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel construir-se em lócus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no Suas a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos.

Nos Creas Regionais, a implantação, funcionamento e a oferta direta dos serviços constituem responsabilidades do Estado e dos municípios envolvidos, conforme pactuação de responsabilidades.

De acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2014) constitui-se usuário do Creas famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de: violência física, psicológica e negligência; violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção; tráfico de pessoas; situação de rua e mendicância; abandono; vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar e descumprimento de condicionalidades do Programa de Transferência de Renda Bolsa Família - PBF e do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil - Peti em decorrência de violação de direitos.

No âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade, participaram da pesquisa os Centros de Referência Especializados da Assistência Social - Creas Regionais, com sedes em Fortaleza e Missão Velha.

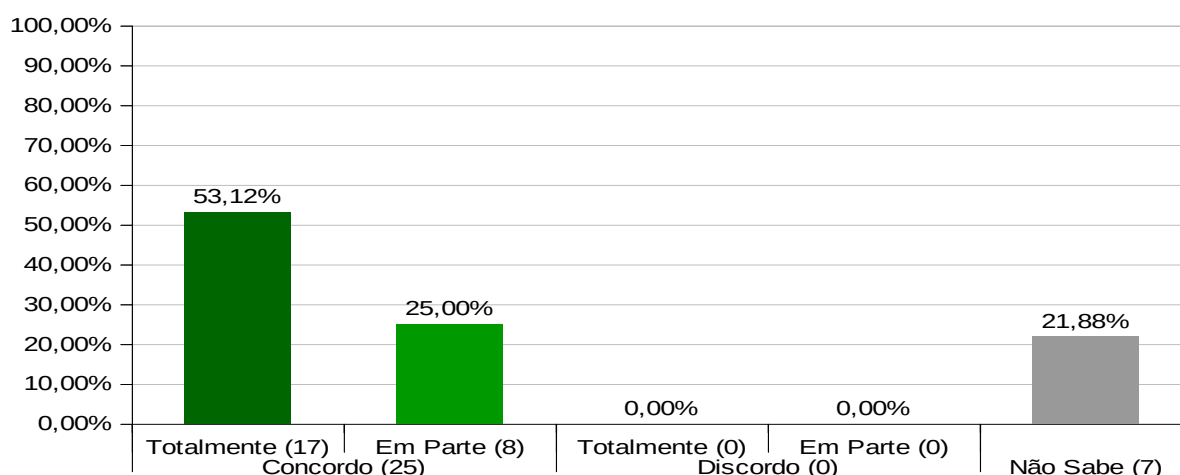
O Creas Regional com sede em Fortaleza atende os municípios de Acarape, Barreira, Chorozinho, Pindoretama e Guaramiranga. Enquanto, o Creas Regional com sede em Missão Velha referência os municípios de Granjeiro, Jati, Nova Olinda, Santana do Cariri, Potengi e Porteiras.

Nos Creas regionais foram aplicados um total de 32 questionários com os usuários das unidades. A análise dos questionários dos usuários considerou 9 questões objetivas e 2 subjetivas.

As questões objetivas analisam o grau de satisfação dos usuários quanto a: regularidade de funcionamento; disponibilidade de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo; sigilo das informações e segurança; interesse do profissional na resolução dos problemas; disponibilidade de materiais de comunicação no serviço; oferta de serviços; atendimento das demandas; autoestima, empoderamento e/ou maior conhecimento quanto aos direitos dos usuários participantes das atividades dos Creas.

No Gráfico 1 é demonstrada a regularidade de funcionamento diário dos Creas Regionais. Do total de 32 usuários, 25 (78,12%) concordam que a unidade funciona regularmente, 17 (53,12%) concordam totalmente, 8 (25,00%) concordam parcialmente e 7 (21,88%) não souberam responder.

**Gráfico 1.** Grau de satisfação dos usuários segundo a regularidade de funcionamento diário dos Creas Regionais.



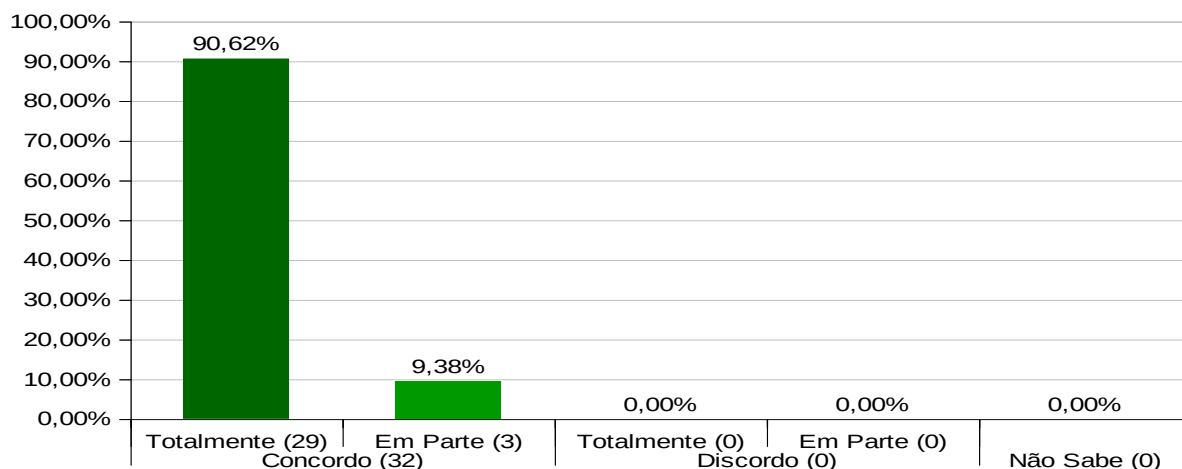
Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que concerne a existência de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo o Gráfico 2, mostra que 32 usuários (100%) concordam que nos Creas há tempo para o



atendimento, destes 29 (90,62%) concordam totalmente e 3 (9,38%) em parte.

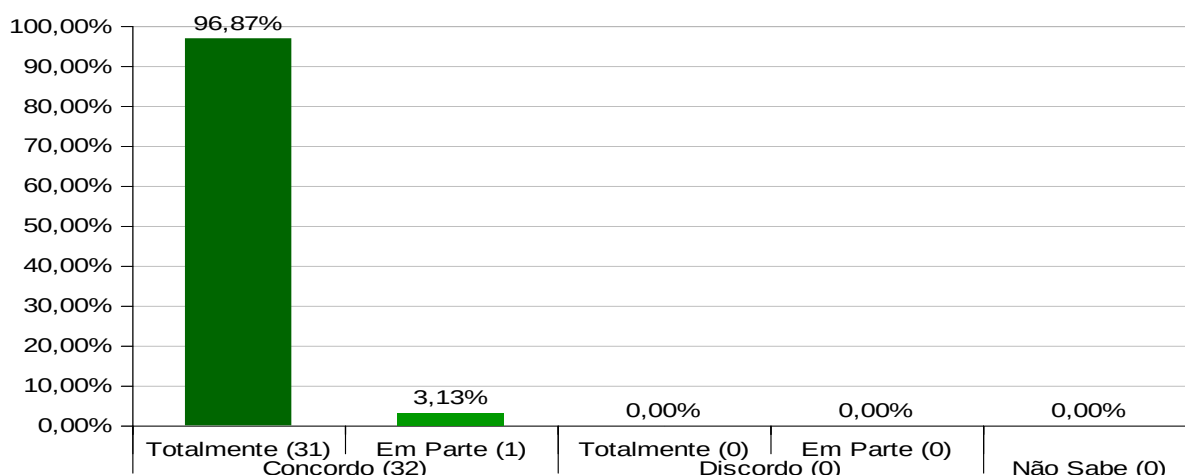
**Gráfico 2.** Grau de satisfação dos usuários segundo a existência de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo nos Creas Regionais.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No Gráfico 3, a análise do grau de satisfação dos usuários dos Creas Regionais segundo o sigilo das informações e segurança das pessoas envolvidas no atendimento, identifica que 32 (100%) concordam que há sigilo e segurança, 31 (96,87%) concordam totalmente e 1 (3,13%) concorda em parte.

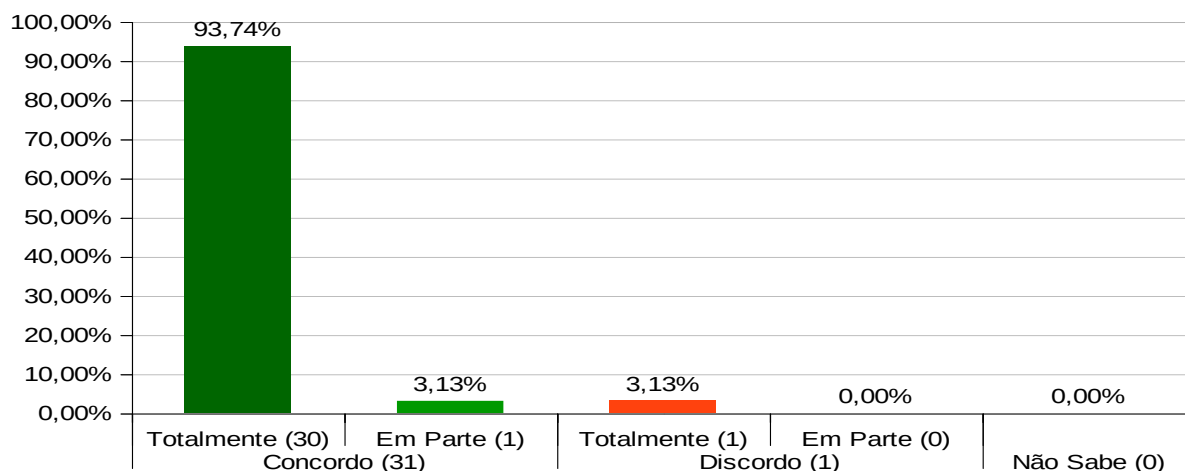
**Gráfico 3.** Grau de satisfação dos usuários dos Creas Regionais segundo o sigilo das informações e segurança às pessoas envolvidas no atendimento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No Gráfico 4, constata-se que 30 usuários (96,87%) concordam que há interesse, por parte dos profissionais dos Creas Regionais em resolver seu problema, 30 (93,74%) concordam totalmente com essa assertiva e 1 (3,13%), em parte. Vale ressaltar que, 1 usuário (3,13%) discorda desta afirmação.

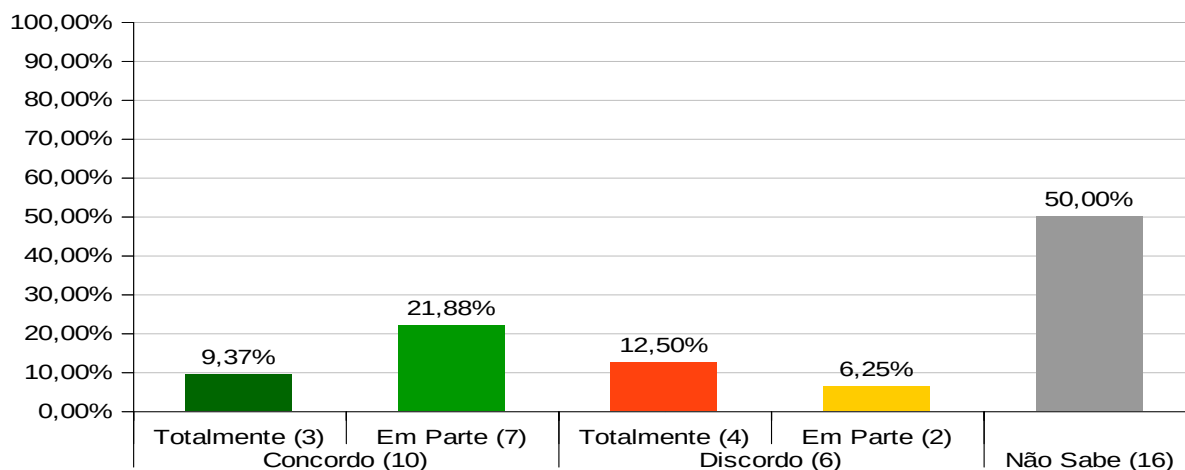
**Gráfico 4.** Grau de satisfação dos usuários dos Creas Regionais segundo o interesse, por parte dos profissionais dos Creas Regionais em resolver seu problema.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

Segundo o Gráfico 5, do total de 32 usuários, 10 (31,25%) concordam que nos Creas Regionais há materiais de comunicação no serviço (panfletos, material informativo e educativo), 3 (9,37%) totalmente e 7 usuários (21,88%) em parte. Discordam desta afirmação 6 usuários (18,75%). Destes, 4 (12,50%) totalmente e 2 (6,25%) em parte. Não souberam responder 16 usuários (50,00%).

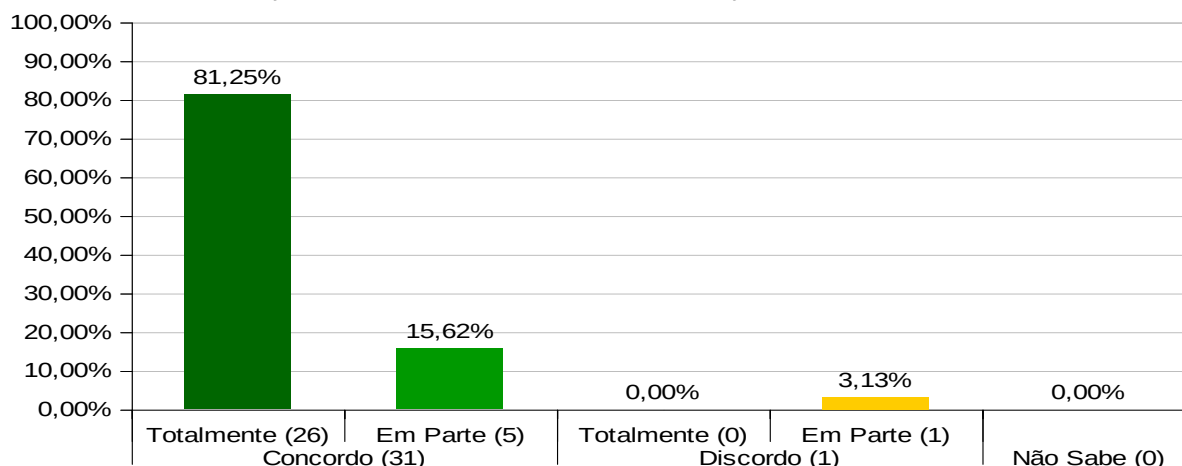
**Gráfico 5.** Grau de satisfação dos usuários dos Creas Regionais segundo a existência de materiais de comunicação no serviço (panfletos, material informativo e educativo).



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 6 refere-se ao grau de satisfação dos usuários segundo a oferta de serviços nos Creas Regionais. Na análise constata-se que 31 usuários (96,87%) concordam que a unidade oferta os serviços que buscavam, onde 26 (81,25%) concordam totalmente e 5 (15,62%) em parte e 1 usuário (3,13%) discorda desta afirmativa.

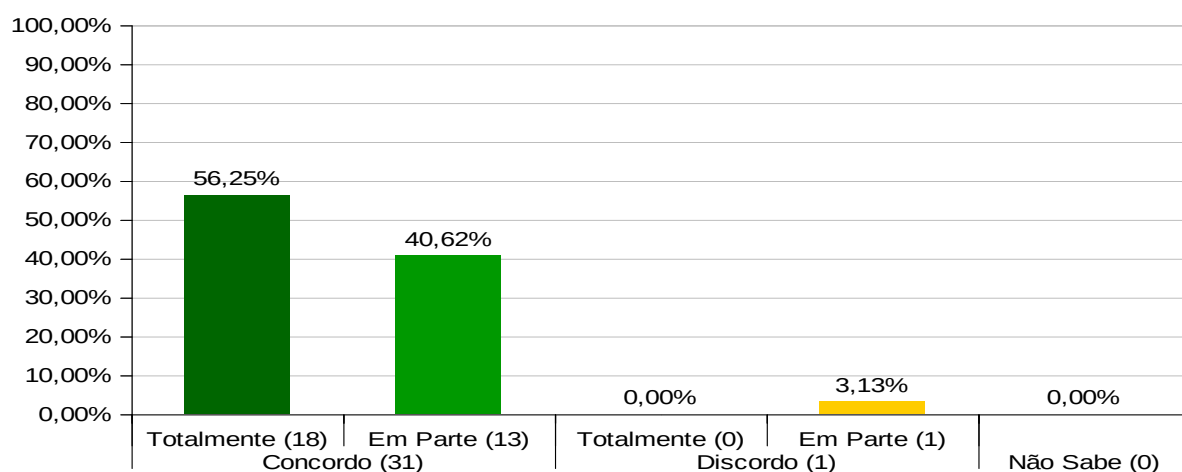
**Gráfico 6.** Grau de satisfação dos usuários segundo a oferta de serviços nos Creas Regionais



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que concerne ao atendimento das demandas dos usuários nos Creas Regionais, o Gráfico 7 revela que 31 usuários (96,87%) concordam que suas demandas foram atendidas nos Creas, 18 (56,25%) totalmente, 13 (40,62%) em parte e 1 usuário (3,13%) discorda.

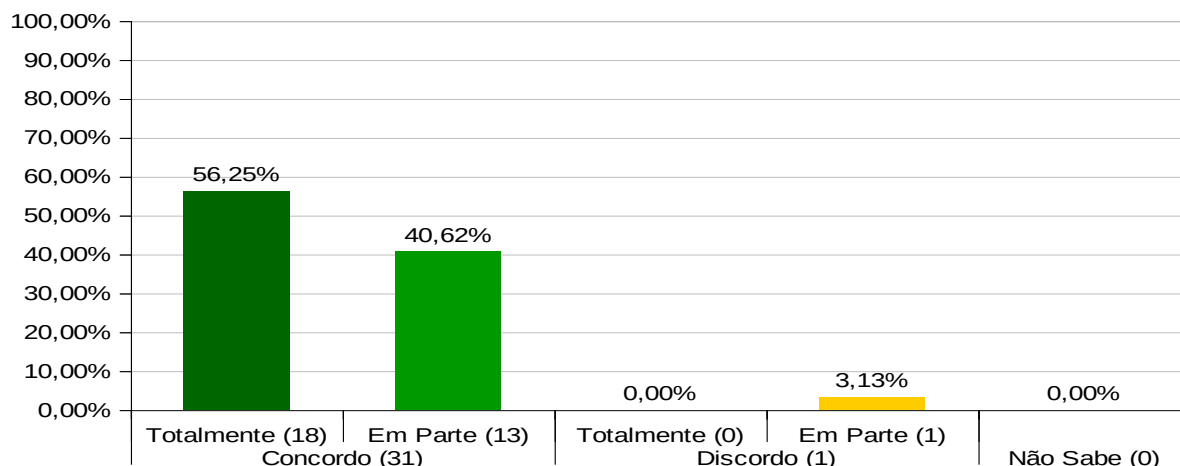
**Gráfico 7.** Grau de satisfação dos usuários segundo o atendimento das demandas nos Creas Regionais.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 8 expressa o grau de satisfação dos usuários dos Creas Regionais segundo a melhoria da autoestima após atendimento/ acompanhamento. Do total de 32 usuários pesquisados, 31 (96,87%) concordam com esta assertiva, 18 (56,25%) totalmente e 13 (40,62%) em parte e 1 usuário (3,13%) discorda.

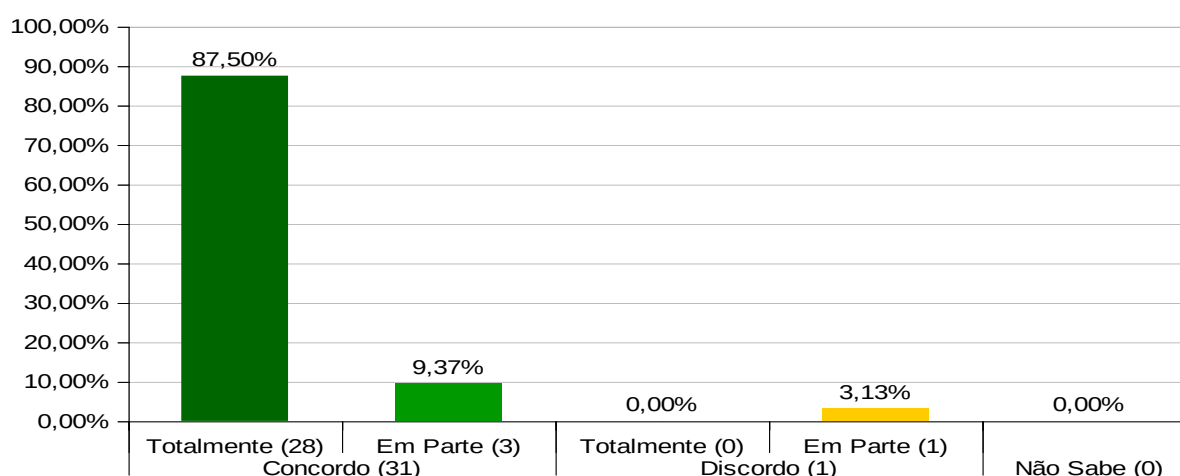
**Gráfico 8.** Grau de satisfação dos usuários dos Creas Regionais segundo a melhoria da autoestima após atendimento/ acompanhamento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

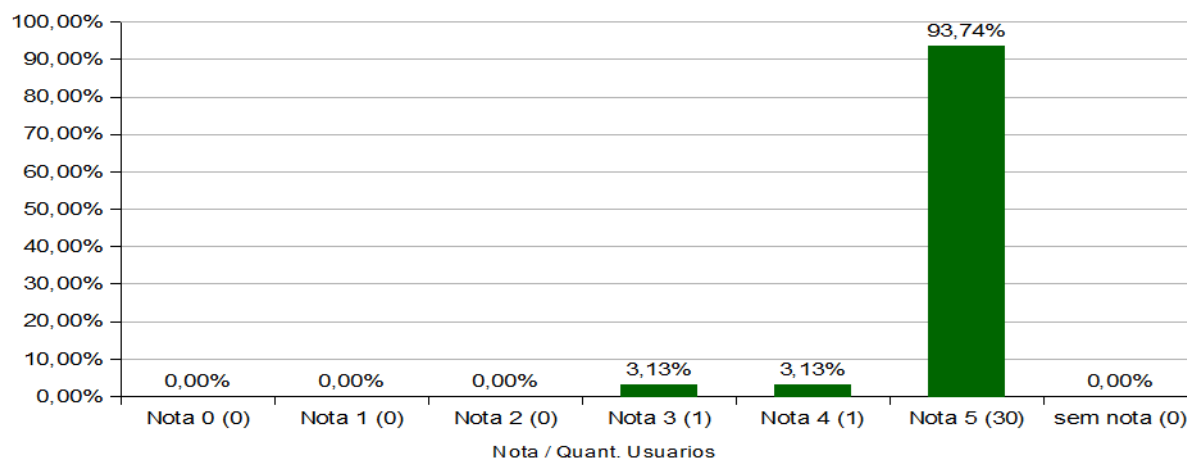
No que se refere ao grau de satisfação dos usuários dos Creas Regionais, segundo o empoderamento e/ou maior conhecimento dos direitos após atendimento/ acompanhamentos, o Gráfico 9 demonstra que, dos 32 usuários, 31 (96,87%) concordam com esta asserção, 30 (93,74%) concordam totalmente e 1 (3,13%) em parte. Vale ressaltar que, 1 usuário (3,13%) discorda desta afirmação.

**Gráfico 9.** Grau de satisfação dos usuários segundo o empoderamento e/ou maior conhecimento dos direitos após atendimento/ acompanhamentos dos Creas Regionais.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 10 refere-se a nota atribuída pelos usuários aos trabalhadores que atuam nos Creas Regionais. Na análise 30 usuários (93,74%) atribuíram nota 5, 1 (3,13%) atribuiu nota 4, e 1 usuário (3,13%) nota 3.

**Gráfico 10.** Grau de satisfação dos usuários segundo nota atribuída aos trabalhadores que atuam nos Creas Regionais.

Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

### 2.1.2. PROTEÇÃO SOCIAL DE ALTA COMPLEXIDADE

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade tem como o objetivo ofertar serviços especializados, com vistas a afiançar a segurança de acolhida a indivíduos e/ou famílias afastados do núcleo familiar e/ ou comunitários de origem.

Segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS Nº 109/2009), constituem serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

- Serviço de Acolhimento Institucional: organizado em diferentes modalidades de equipamentos, conforme o público, e destinam-se a famílias e/ou indivíduos afastados temporariamente do núcleo familiar e/ou comunitários de origem. Deve garantir atendimento em pequenos grupos, favorecer o convívio familiar e comunitário, bem como, privacidade, respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/ etnia, religião, gênero e orientação sexual. Deve ainda ser ofertado em unidade inserida na comunidade com características residenciais, oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade. Os Serviços de Acolhimento devem ainda, garantir o acesso dos moradores a todos os serviços essenciais no território, como educação, saúde, trabalho, habitação, dentre outros, e em comum com os demais cidadãos.
- Serviço de Acolhimento em República: deve ofertar proteção, apoio e moradia subsidiada a grupos de pessoas maiores de 18 anos em estado de abandono, situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social, com vínculos familiares rompidos

ou extremamente fragilizados e sem condições de moradia e autonomia. O atendimento deve apoiar a construção e o fortalecimento de vínculos comunitários, a integração e participação social e o desenvolvimento da autonomia das pessoas atendidas. O serviço deve ser desenvolvido em sistema de autogestão ou cogestão, possibilitando gradual autonomia e independência de seus moradores. Deve contar com equipe técnica de referência para contribuir com a gestão coletiva da moradia (administração financeira e funcionamento) e para acompanhamento psicossocial dos usuários e encaminhamento para outros serviços, programas e benefícios da rede socioassistencial e das demais políticas públicas.

- Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora: organiza o acolhimento de crianças e adolescentes, afastados da família por medida de proteção, em residência de famílias acolhedoras cadastradas, até que seja possível o retorno à família de origem ou, na sua impossibilidade, o encaminhamento para adoção. O serviço é o responsável por selecionar, capacitar, cadastrar e acompanhar as famílias acolhedoras, bem como realizar o acompanhamento da criança e/ou adolescente acolhido e sua família de origem. O Serviço deverá ser organizado segundo os princípios, diretrizes e orientações do Estatuto da Criança e do Adolescente e do documento “Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes”, sobretudo no que se refere à preservação e à reconstrução do vínculo com a família de origem, assim como à manutenção de crianças e adolescentes com vínculos de parentesco (irmãos, primos, etc.) numa mesma família. O atendimento também deve envolver o acompanhamento às famílias de origem, com vistas à reintegração familiar.
- Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências: promove apoio e proteção à população atingida por situações de emergência e calamidade pública, com a oferta de alojamentos provisórios, atenções e provisões materiais, conforme as necessidades detectadas. Assegura a realização de articulações e a participação em ações conjuntas de caráter intersetorial para a minimização dos danos ocasionados e o provimento das necessidades verificadas.

O diagnóstico da Proteção Social Especial da Alta Complexidade foi elaborado com base na pesquisa realizada nas unidades que executam o Serviço de Acolhimento Institucional:

I) Execução Direta:

- Abrigo Desembargador Olívio Câmara, Unidade de Abrigo de Idosos, Abrigo Tia Júlia, Unidade de Acolhimento Institucional Regionalizada – Jaguaruana, Casa da Criança

Governador Virgílio Távora – Itaitinga e Unidades de Acolhimento I e II;

- Residências Inclusivas I, II, III e IV (Governamentais); e

II) Execução em parceria com Entidades da Sociedade Civil:

- Santa Gianna Beretta Molla, Nossa Casa, Casa da Criança, Nova Vida, Recanto da Luz e Renascer.

Nas Unidades de Acolhimento Institucional seriam aplicados 104 questionários, porém, devido as condições de saúde dos usuários (jovens e adultos com deficiência) do Abrigo Desembargador Olívio Câmara – ADOC, foi possível a aplicação de 100 questionários com os usuários.

As questões objetivas se referem ao grau de satisfação dos usuários quanto a: regularidade de funcionamento; disponibilidade de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo; sigilo das informações e segurança; interesse do profissional na resolução dos problemas; disponibilidade de materiais de comunicação no serviço; oferta de serviços; atendimento das demandas; autoestima, empoderamento e/ou maior conhecimento quanto aos direitos dos usuários participantes das atividades.

A análise foi subdividida segundo o público-alvo das Unidades de Acolhimento Institucional.

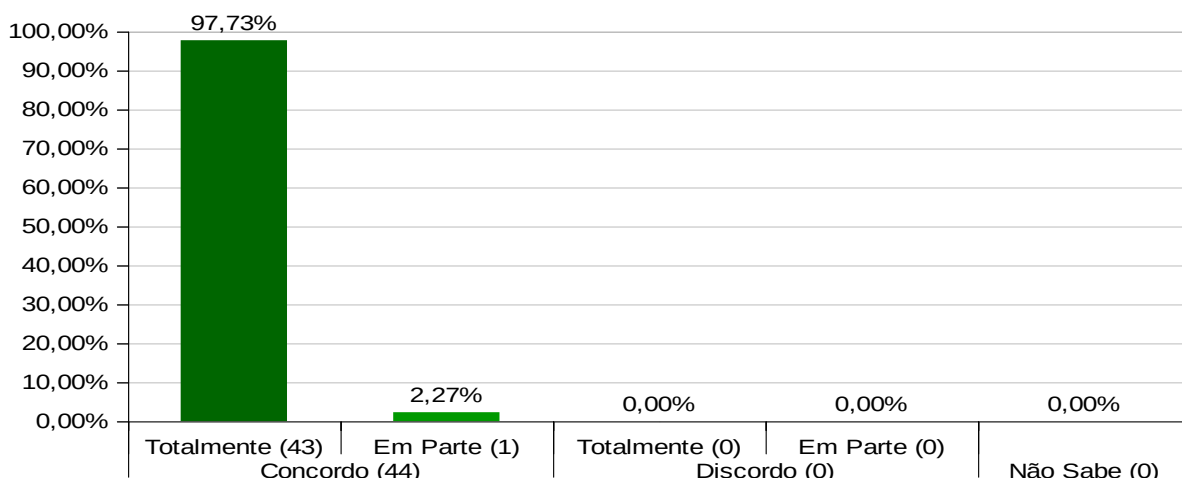
#### **2.1.2.1. PROTEÇÃO SOCIAL DE ALTA COMPLEXIDADE – UNIDADES DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES.**

---

O diagnóstico das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes foi analisado a partir da aplicação de 44 questionários com usuários nas Unidades: Acolhimento I; Acolhimento II; Renascer; Recanto da Luz; Nova Vida; Casa da Criança; Nossa Casa; Casa Santa Gianna, Tia Júlia e Unidades de Acolhimento Institucional Regionalizadas localizadas em Itaitinga e Jaguaruana.

O Gráfico 11 refere-se à regularidade de funcionamento diário das Unidades de Acolhimento Institucional. O total de 44 usuários (100%) concordam que a unidade funciona regularmente, onde 43 usuários (97,73%) concordam totalmente com esta assertiva e 1 usuário (2,27%) concorda parcialmente.

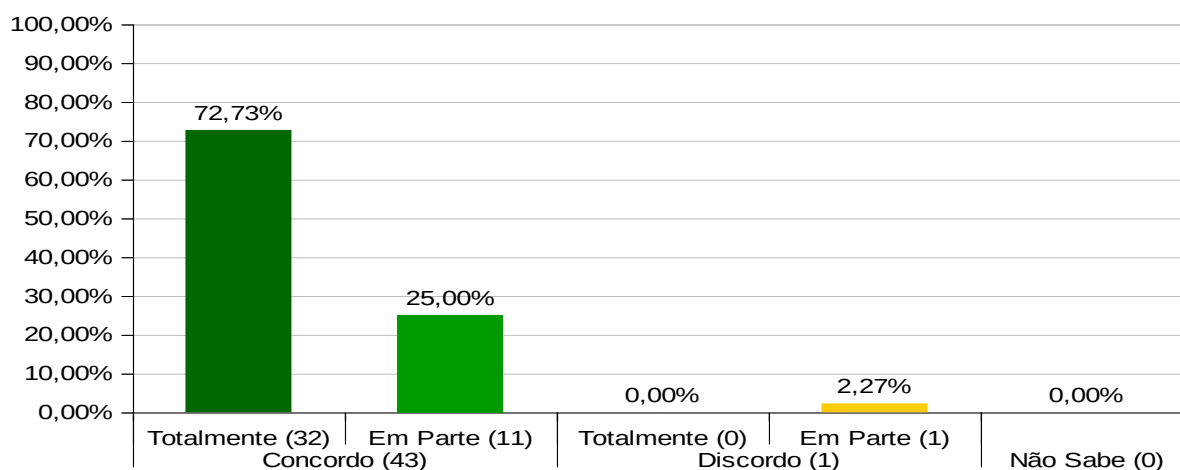
**Gráfico 11.** Grau de satisfação dos usuários segundo a regularidade de funcionamento diário das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019

No Gráfico 12 é analisada a existência de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo nas Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes. Do total de 44 usuários, 43 (97,73%) concordam que nas Unidades há tempo para o atendimento individualizado ou coletivo, destes, 32 usuários (72,73%) concordam totalmente e 11 (25,00%) em parte. 1 usuário (2,27%) discorda desta afirmativa.

**Gráfico 12.** Grau de satisfação dos usuários segundo a existência de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo nas Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes.



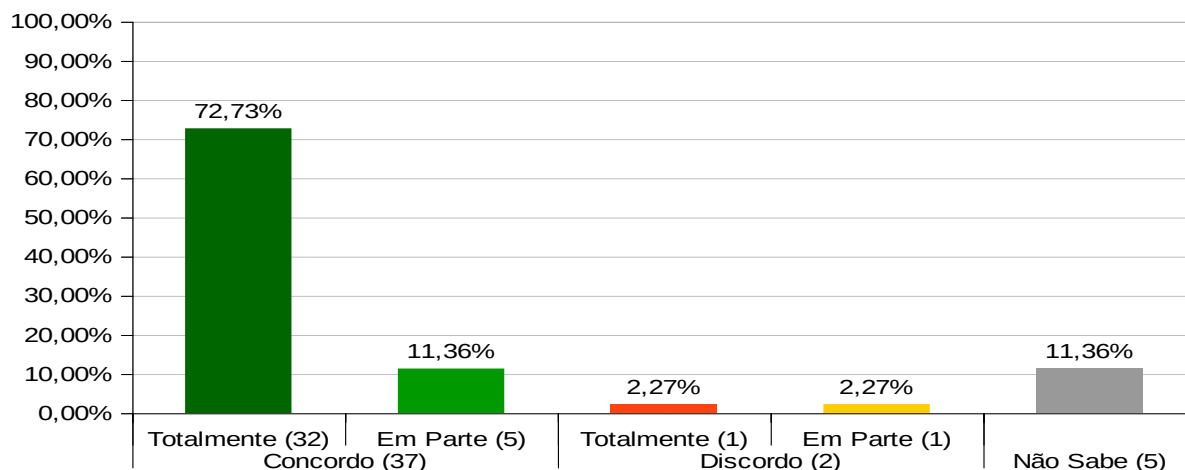
Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019

No que se refere a análise do grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional, segundo o sigilo das informações e segurança das pessoas envolvidas no atendimento, o Gráfico 13 revela que 37 usuários (84,09%) concordam que há sigilo e segurança, 32 (72,73%) concordam totalmente e 5 (11,36%) em parte. Discordam da



afirmativa, 2 usuários (4,54%), destes, 1 (2,27%) discorda totalmente e 1 (2,27%) em parte e 5 (11,36%) não souberam responder.

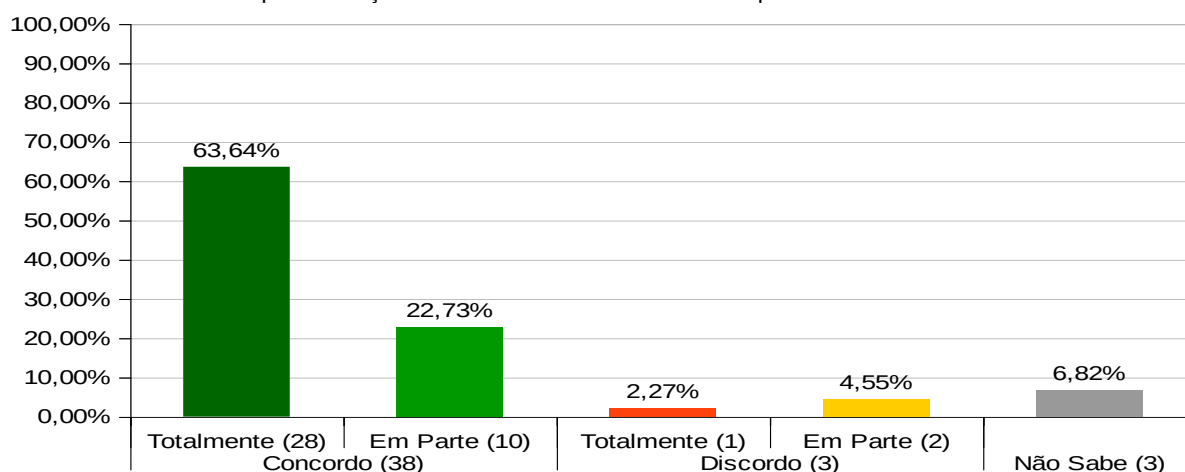
**Gráfico 13.** Grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes segundo o sigilo das informações e segurança às pessoas envolvidas no atendimento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 14 expressa o grau de satisfação dos usuários segundo o interesse, por parte dos profissionais das Unidades de Acolhimento Institucional em resolver seu problema. Do total de 44 usuários, 38 (86,37%) concordam que há interesse, por parte do profissional em resolver seu problema, 28 (63,64%) concordam totalmente e 10 (22,73%) em parte. Vale ressaltar que, 3 (6,82%) discordam dessa assertiva, 1 (2,27%) totalmente e 2 (4,55%) em parte. 3 usuários (6,82%) não souberam responder.

**Gráfico 14.** Grau de satisfação dos usuários, segundo o interesse por parte dos profissionais das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes em resolver seu problema.

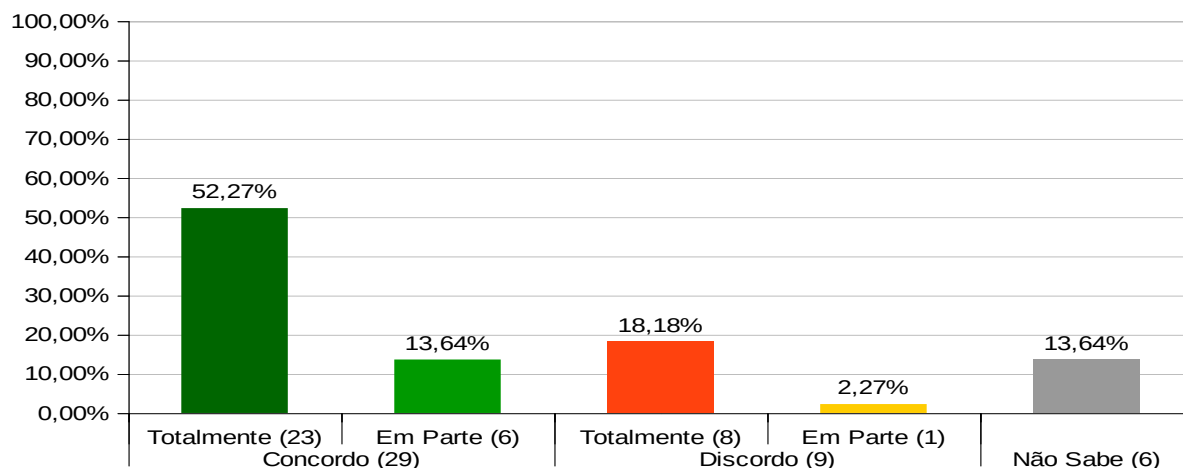


Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

Segundo o Gráfico 15 do total de 44 usuários, 29 (65,91%) concordam que nas Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes há materiais de

comunicação, 23 (52,27%) concordam totalmente, e 6 (13,64%) em parte. Discordam desta assertiva 9 usuários (20,45%), 8 (18,18%) totalmente e 1 (2,27%) em parte e 6 (13,64%) não souberam responder.

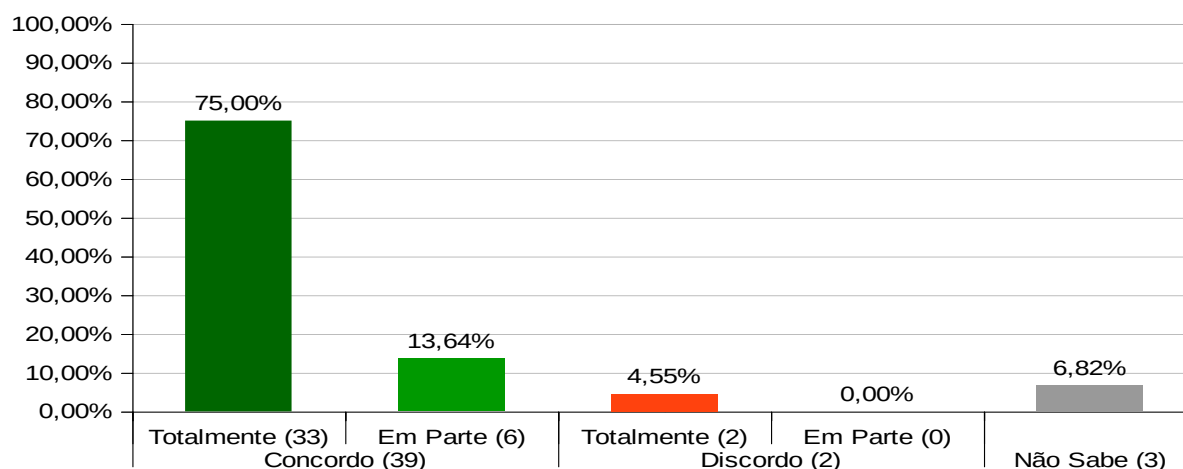
**Gráfico 15.** Grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes segundo a existência de materiais de comunicação no serviço (panfletos, material informativo e educativo)



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que concerne ao grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes, segundo a oferta de serviços, o Gráfico 16 expressa que 39 usuários (88,64%) concordam com esta afirmativa, 33 (75,00%) concordam totalmente e 6 usuários (13,64%) concordam em parte. Discordam desta afirmativa 2 usuários (4,55%) e 3 (6,82%) não souberam responder.

**Gráfico 16.** Grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes segundo a oferta de serviços.

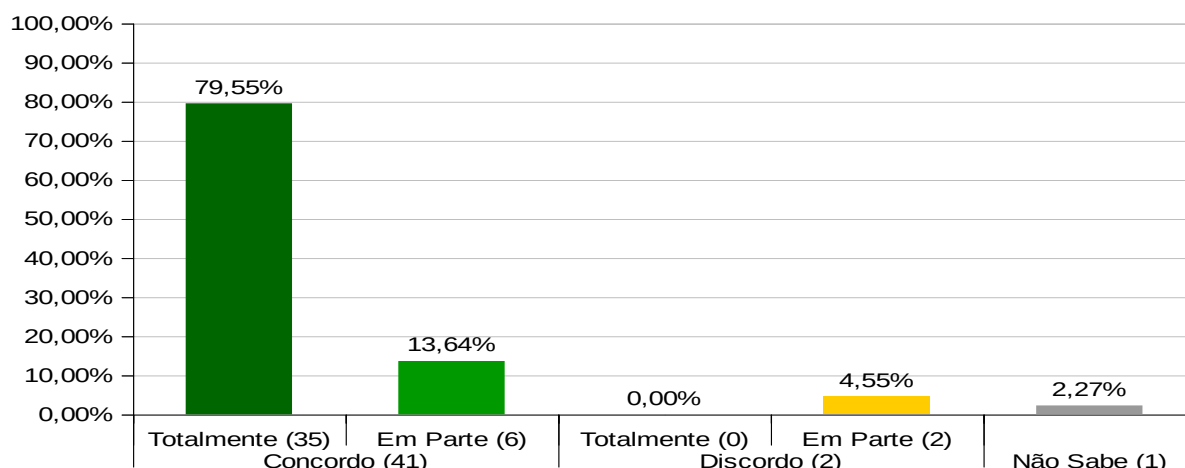


Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

Quanto ao atendimento das demandas dos usuários nas Unidades de Acolhimento

Institucional para crianças e adolescentes, o Gráfico 17 expressa que do total de 44 usuários, 41 (93,19%) concordam que suas demandas foram atendidas, 35 (79,55%) totalmente e 6 (13,64%) em parte. Discordam em parte 2 usuários (4,55%) e 1 (2,27%) não soube responder.

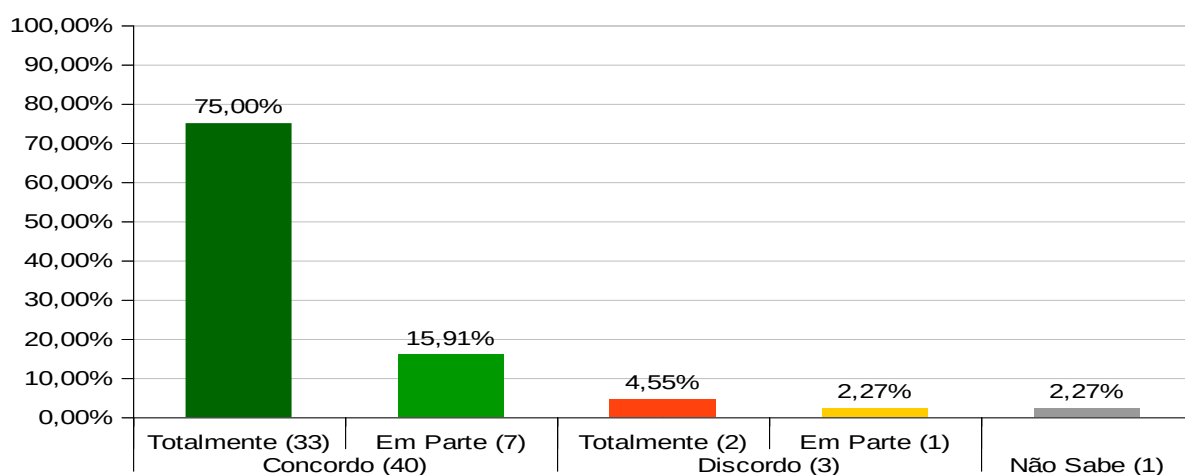
**Gráfico 17.** Grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes segundo o atendimento das demandas.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 18 identifica o grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes, segundo a melhoria da autoestima após atendimento/ acompanhamento. De 44 usuários, 40 (90,91%) concordam com esta afirmação, 33 (75,00%) totalmente e 7 (15,91%) em parte. Discordam 3 (6,82%), 2 (4,55%) totalmente e 1 (2,27%) em parte e 1 (2,27%) não soube responder.

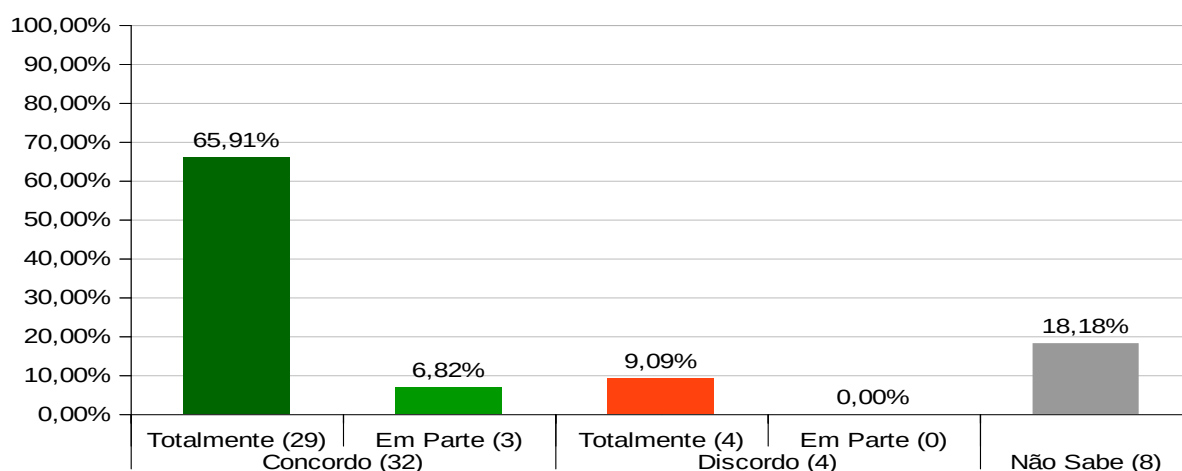
**Gráfico 18.** Grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes segundo a melhoria da autoestima após atendimento/ acompanhamento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que se refere ao grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes, segundo o empoderamento e/ou maior conhecimento dos direitos após atendimento/ acompanhamentos, o Gráfico 19 demonstra que, dos 44 usuários, 32 (72,73%) concordam com esta asserção, 29 (65,91%) concordam totalmente e 3 (6,82%) em parte. Vale ressaltar que, 4 (9,09%) discordam e 8 (18,18%) não souberam responder.

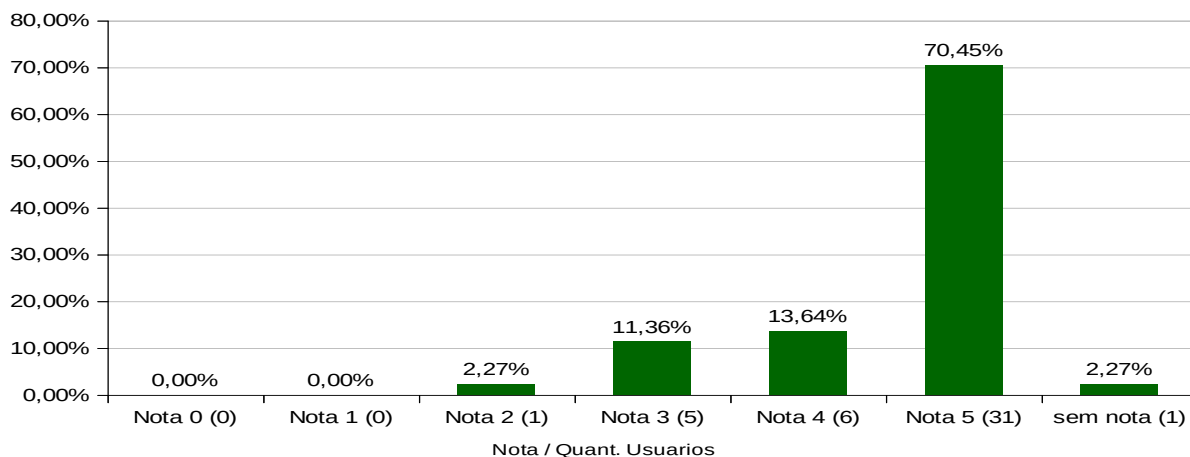
**Gráfico 19.** Grau de satisfação dos usuários das Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes segundo o empoderamento e/ou maior conhecimento dos direitos após atendimento/ acompanhamentos.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

A análise do Gráfico 20 refere-se a nota atribuída pelos usuários aos trabalhadores que atuam nas Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes. De 44 de usuários pesquisados, 31 (70,45%) atribuíram nota 5, 6 (13,64%) atribuíram nota 4 aos trabalhadores, 5 (11,36%) nota 3, 1 (2,27%) atribuiu nota 2 e 1 usuário (2,27%) não atribuiu nota.

**Gráfico 20.** Grau de satisfação dos usuários segundo nota atribuída aos trabalhadores que atuam nas Unidades de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes.



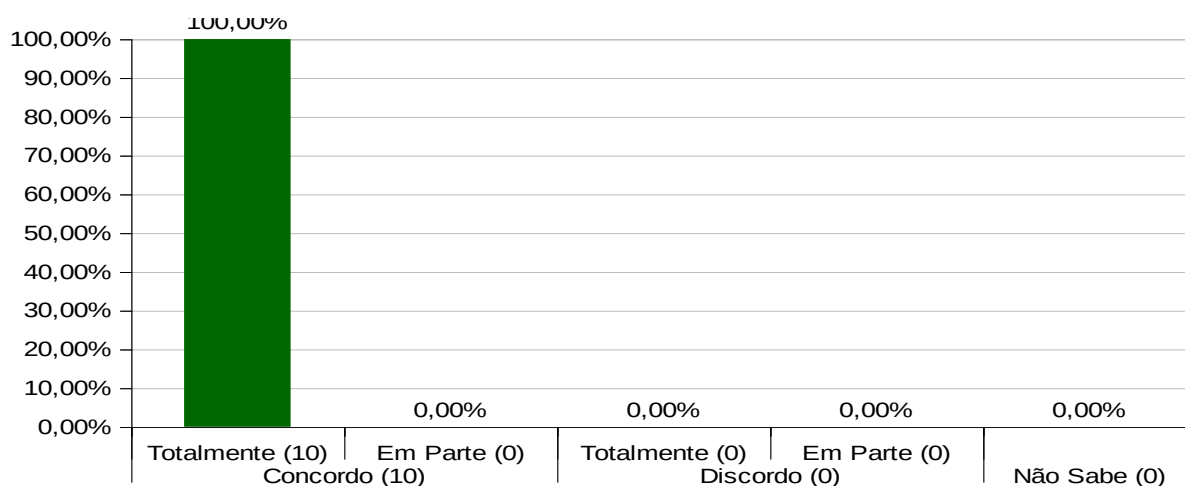
Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

### 2.1.2.2. PROTEÇÃO SOCIAL DE ALTA COMPLEXIDADE – UNIDADES DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL/ RESIDÊNCIAS INCLUSIVAS PARA ADULTOS COM DEFICIÊNCIA.

O diagnóstico dos dados da pesquisa de campo das Unidades de Acolhimento Institucional / Residências Inclusivas<sup>2</sup> para adultos com deficiência<sup>3</sup> (Residência Inclusiva I, Residência Inclusiva II, Residência Inclusiva III, Residência Inclusiva IV e Residência Inclusiva V), considerou a aplicação de 10 (dez) questionários.

O Gráfico 21 refere-se à regularidade de funcionamento diário das Residências Inclusivas. Dos 10 usuários (100%) concordam que a unidade funciona regularmente.

**Gráfico 21.** Grau de satisfação dos usuários segundo a regularidade de funcionamento diário das Residências Inclusivas.



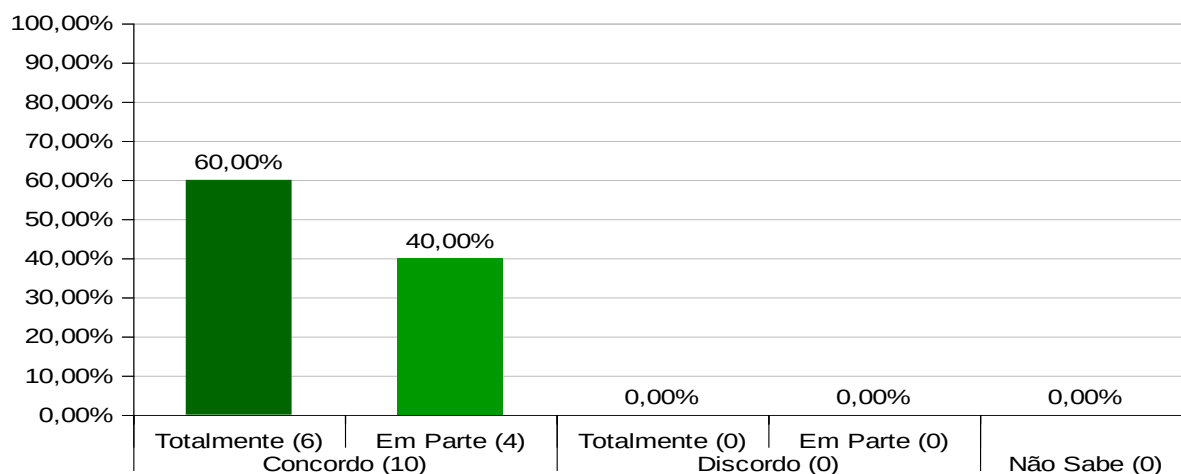
Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019

O grau de satisfação dos usuários é analisado no Gráfico 22, considerando a existência de tempo por parte dos profissionais para o atendimento individualizado ou coletivo nas Residências Inclusivas. O total de 10 usuários (100%) pesquisados concordam que há tempo para o atendimento individualizado ou coletivo, 6 (60,00%) concordam totalmente e 4 (40,00%) em parte.

<sup>2</sup> Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS Nº 109/2009, alterada pela Resolução CNAS Nº 13/2014) a Residência Inclusiva é uma unidade que oferta Serviço de Acolhimento Institucional, no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade do Suas, para jovens e adultos com deficiência, em situação de dependência, que não disponham de condições de autossustentabilidade ou de retaguarda familiar.

<sup>3</sup> “São consideradas pessoas com deficiência aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais em interação com diversas barreiras podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”. (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência ratificada pelo Brasil em 2008, com equivalência constitucional, por meio do Decreto Legislativo nº 186/08 e Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009).

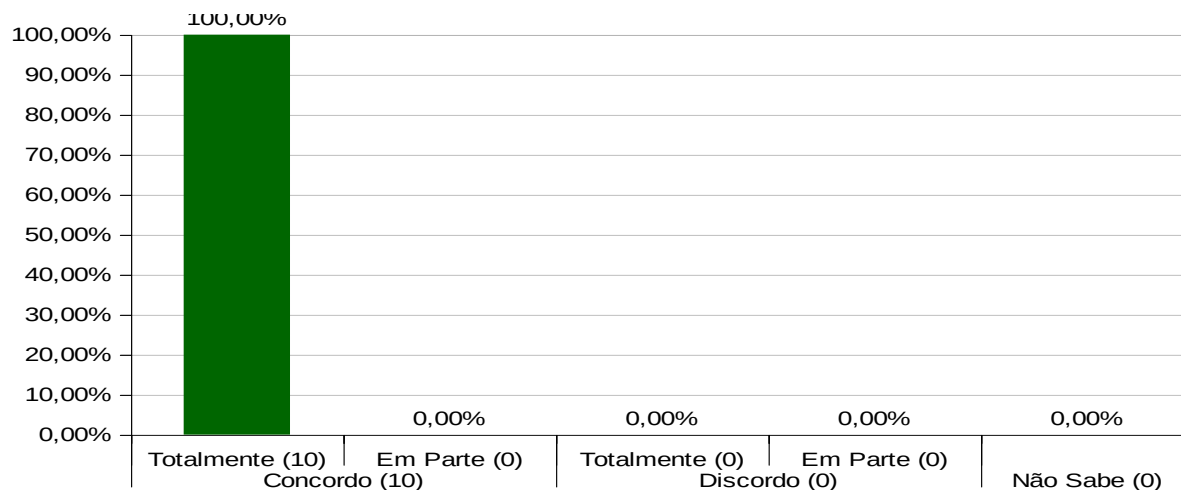
**Gráfico 22.** Grau de satisfação dos usuários segundo a existência de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo nas Residências Inclusivas.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019

O Gráfico 23 expressa que 10 usuários (100%) concordam que nas Residências Inclusivas há sigilo das informações e segurança às pessoas envolvidas no atendimento.

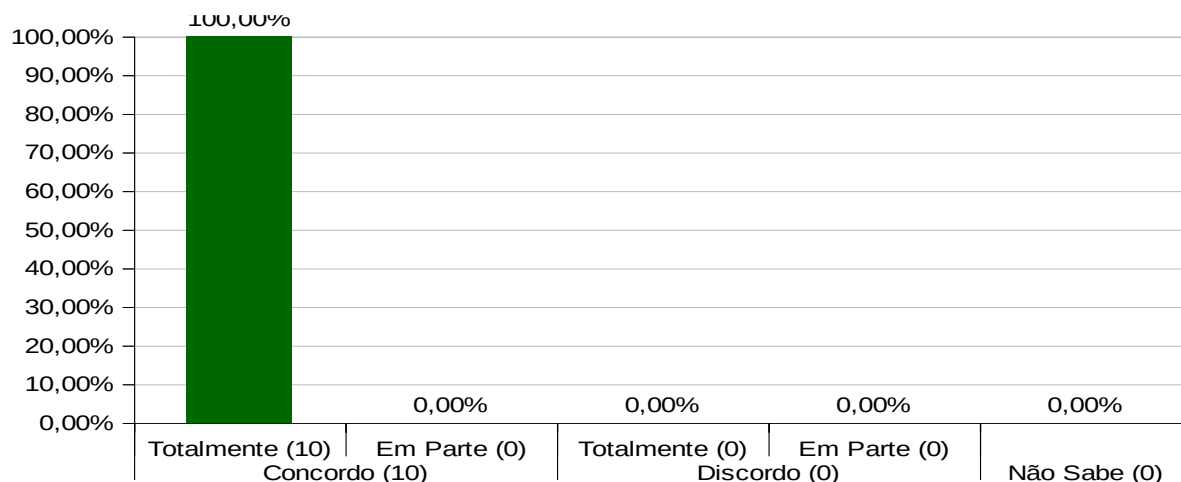
**Gráfico 23.** Grau de satisfação dos usuários das Residências Inclusivas segundo o sigilo das informações e segurança às pessoas envolvidas no atendimento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 24 expressa o grau de satisfação dos usuários, segundo o interesse por parte dos profissionais das Residências Inclusivas em resolver seu problema. Do total de usuários, 10 (100%) concordam com esta assertiva.

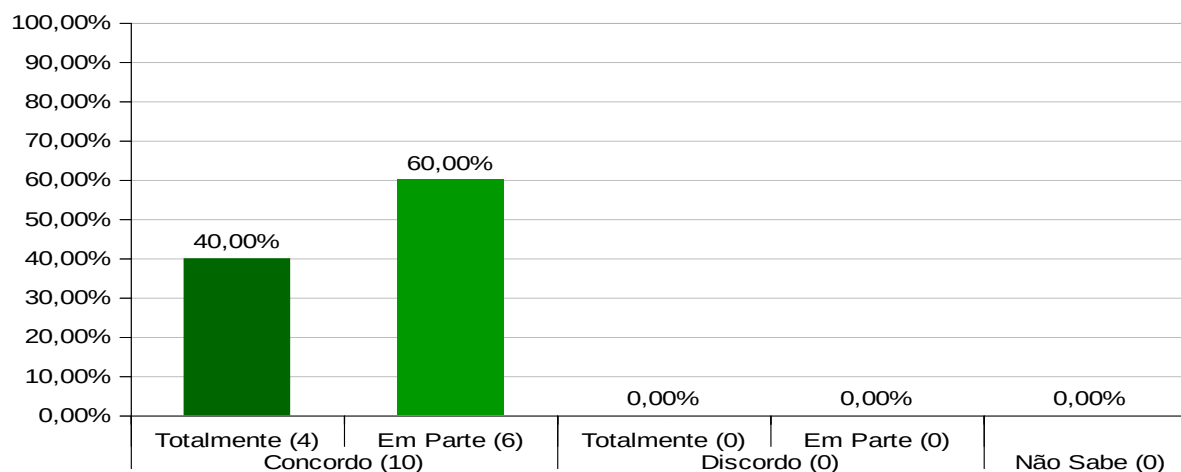
**Gráfico 24.** Grau de satisfação dos usuários segundo o interesse, por parte dos profissionais das Residências Inclusivas em resolver seu problema.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

De acordo com o Gráfico 25, os 10 usuários (100%) concordam que nas Residências Inclusivas há materiais de comunicação no serviço (panfletos, material informativo e educativo), 4 (40,00%) concordam totalmente e 6 (60,00%) em parte.

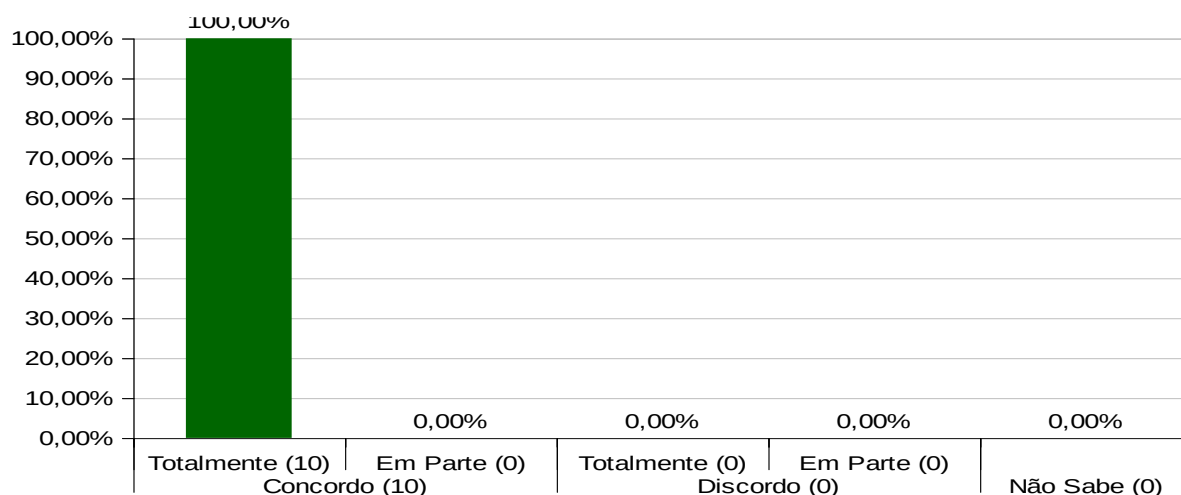
**Gráfico 25.** Grau de satisfação dos usuários das Residências Inclusivas segundo a existência de materiais de comunicação no serviço (panfletos, material informativo e educativo).



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que concerne ao grau de satisfação dos usuários das Residências Inclusivas segundo a oferta de serviços, o Gráfico 26 revela que 10 (100%) concordam com esta afirmativa.

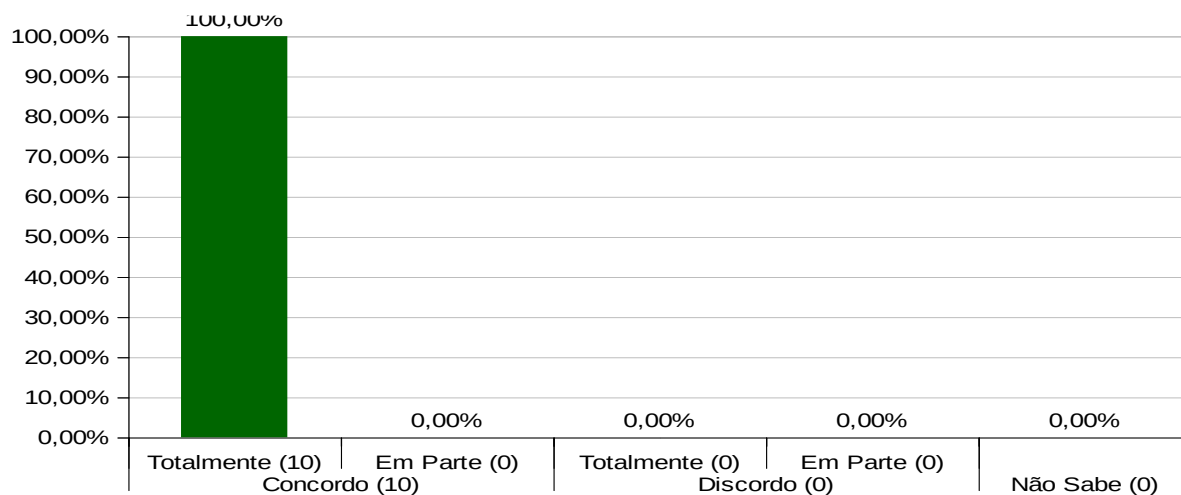
**Gráfico 26.** Grau de satisfação dos usuários das Residências inclusivas segundo a oferta de serviços.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 27 expressa que 10 usuários (100%) concordam que nas Residências Inclusivas há atendimento de suas demandas.

**Gráfico 27.** Grau de satisfação dos usuários das Residências Inclusivas segundo o atendimento das demandas.

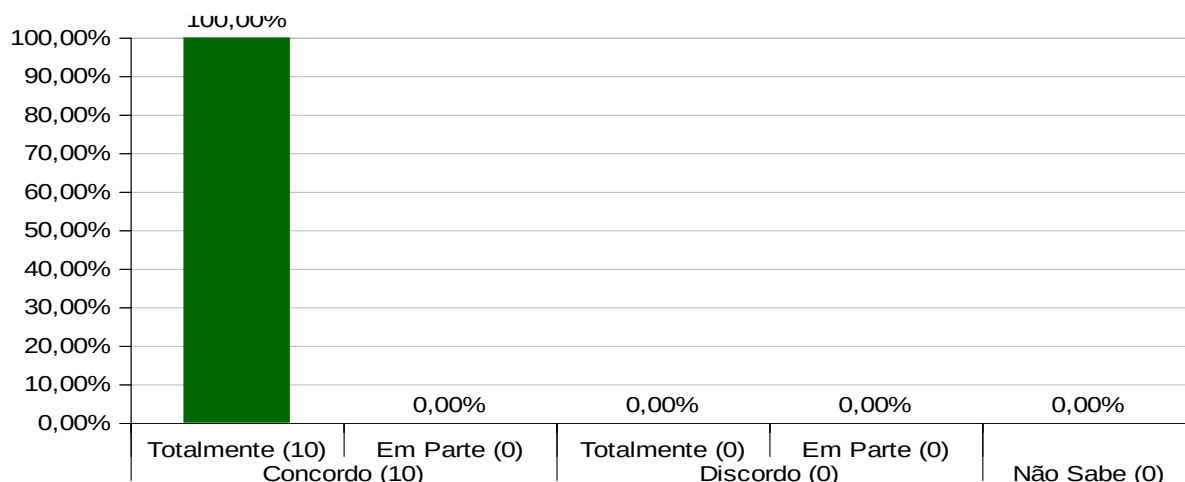


Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 28 analisa o grau de satisfação dos usuários das Residências Inclusivas, segundo a melhoria da autoestima após atendimento/ acompanhamento. O total absoluto de usuários (100%) concorda com essa afirmativa.



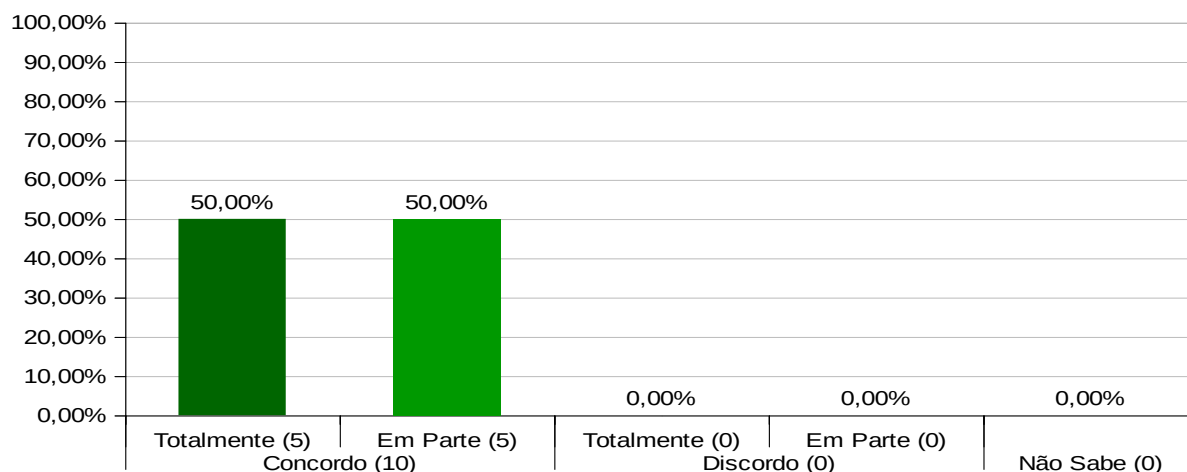
**Gráfico 28.** Grau de satisfação dos usuários das Residências Inclusivas segundo a melhoria da autoestima após atendimento/ acompanhamento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que se refere ao grau de satisfação dos usuários das Residências Inclusivas, segundo o empoderamento e/ou maior conhecimento dos direitos após atendimento/ acompanhamentos, o Gráfico 29 demonstra que, 10 usuários (100%) concordam com esta asserção, 5 (50,00%) concordam totalmente e 5 (50,00%).

**Gráfico 29.** Grau de satisfação dos usuários das Residências Inclusivas segundo o empoderamento e/ou maior conhecimento dos direitos após atendimento/ acompanhamentos.

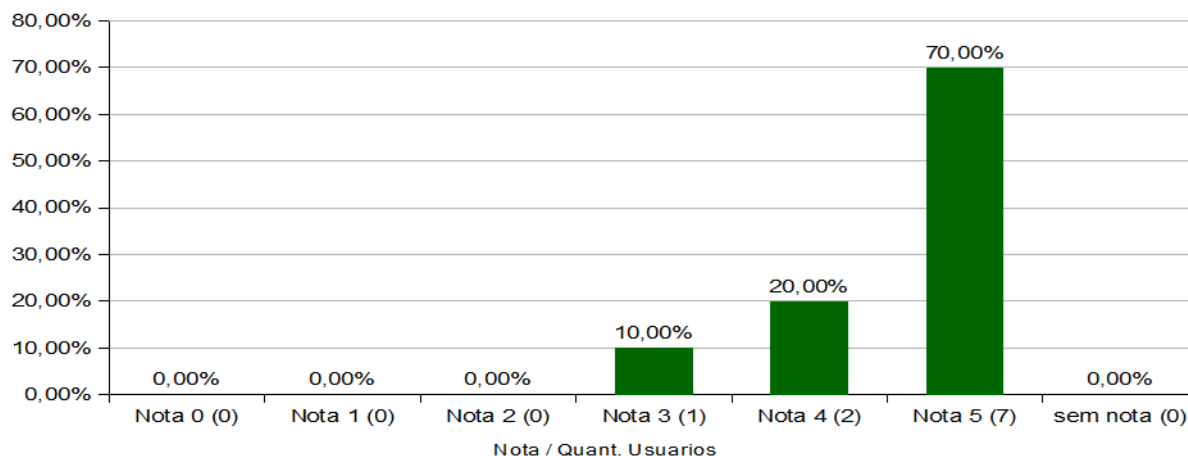


Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No questionário aplicado com os usuários, foi solicitada a atribuição de notas de 0 a 5, para o atendimento dos trabalhadores das unidades. A análise do Gráfico 30 refere-se a nota atribuída pelos usuários aos trabalhadores que atuam nas Residências Inclusivas. Do total de

usuários pesquisados, 7 (70,00%) atribuíram nota 5, 2 (20,00%) atribuíram nota 4 e 1 (10,00%) nota 3 aos trabalhadores que atuam nas Residências Inclusivas.

**Gráfico 30.** Grau de satisfação dos usuários segundo nota atribuída aos trabalhadores que atuam nas Residências Inclusivas.



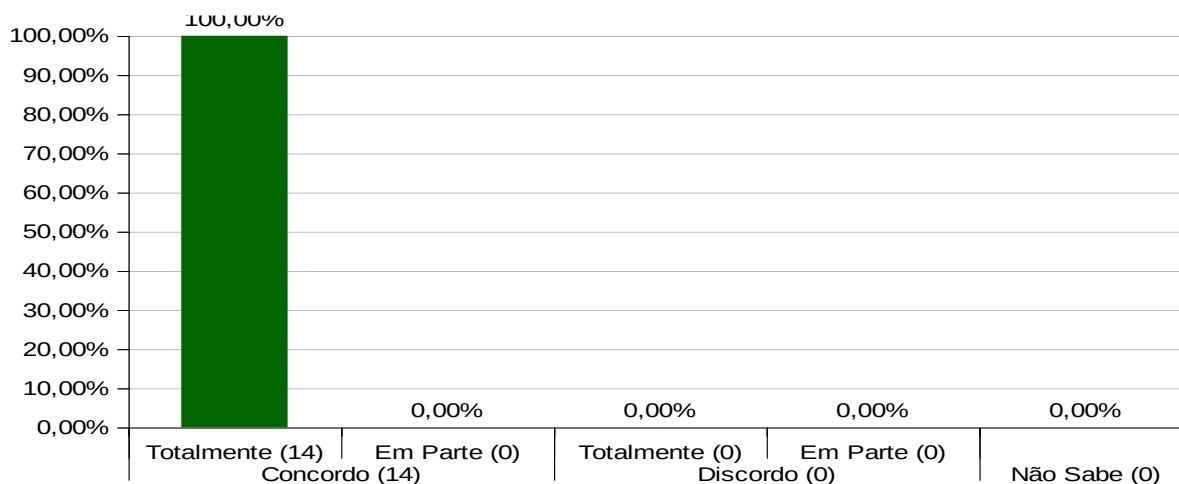
Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

### 2.1.2.3. PROTEÇÃO SOCIAL DE ALTA COMPLEXIDADE – UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS.

A análise da pesquisa das Unidades de Acolhimento Institucional para idosos (Unidade de Abrigo dos Idosos) considerou a aplicação de 14 questionários.

O Gráfico 31 refere-se à regularidade de funcionamento diário do Abrigo de Idosos. Do total de 14 usuários (100%) concordam que a unidade funciona todos os dias regularmente.

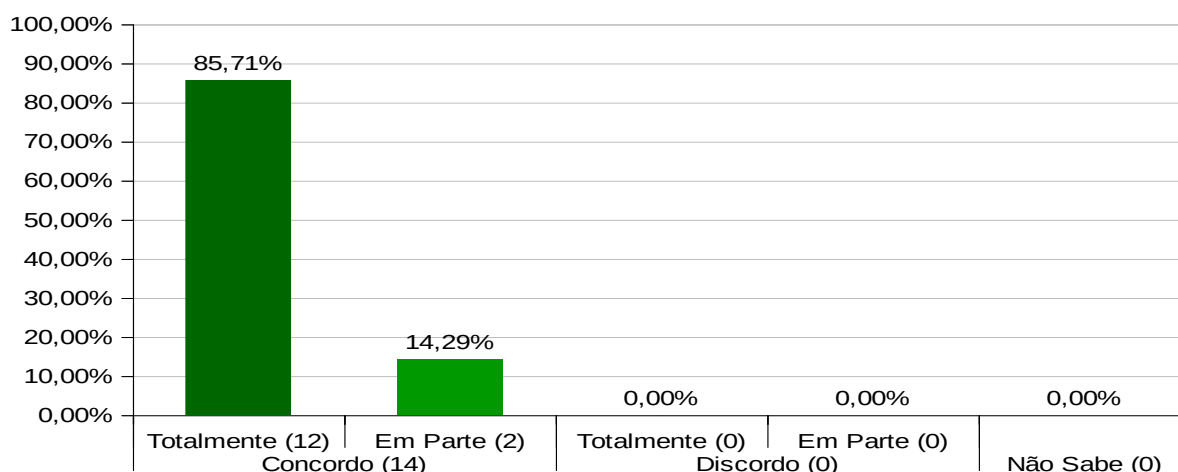
**Gráfico 31.** Grau de satisfação dos usuários segundo a regularidade de funcionamento diário do Abrigo de Idosos.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019

No Gráfico 32 é analisada a existência de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo no Abrigo de Idosos. Os 14 usuários (100%) pesquisados concordam que no Abrigo há tempo para o atendimento individualizado ou coletivo. Destes, 12 (85,71%) concordam totalmente e 2 (14,29%) concordam em parte.

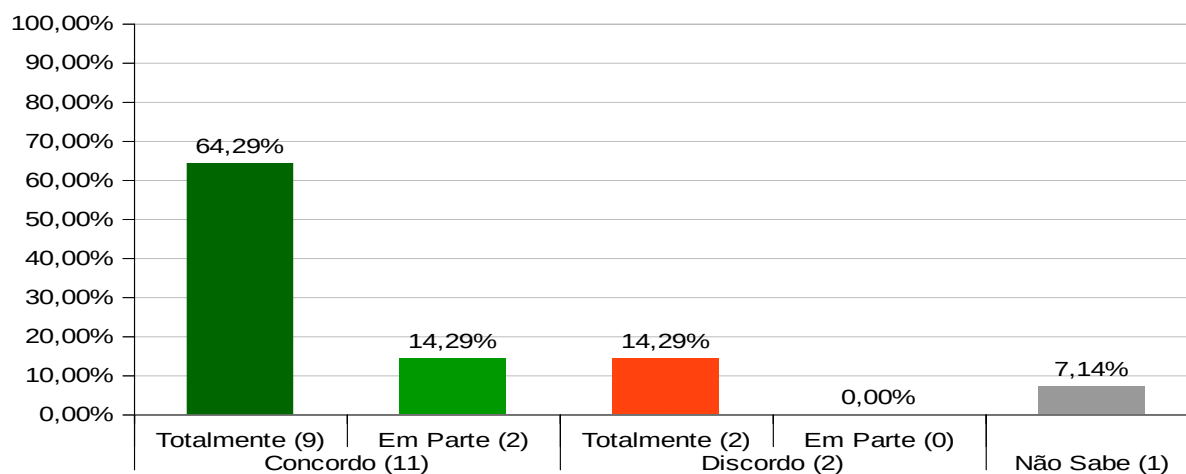
**Gráfico 32.** Grau de satisfação dos usuários segundo a existência de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo no Abrigo de Idosos.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019

No que concerne à análise do grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo o sigilo das informações e segurança às pessoas envolvidas no atendimento, o Gráfico 33 demonstra que 11 usuários (78,57%) concordam que há sigilo e segurança. Destes 9 (64,29%) concordam totalmente e 2 (14,29%) em parte. Discordam que há sigilo e segurança, 2 usuários (14,29%) e 1 (7,14%) não soube responder.

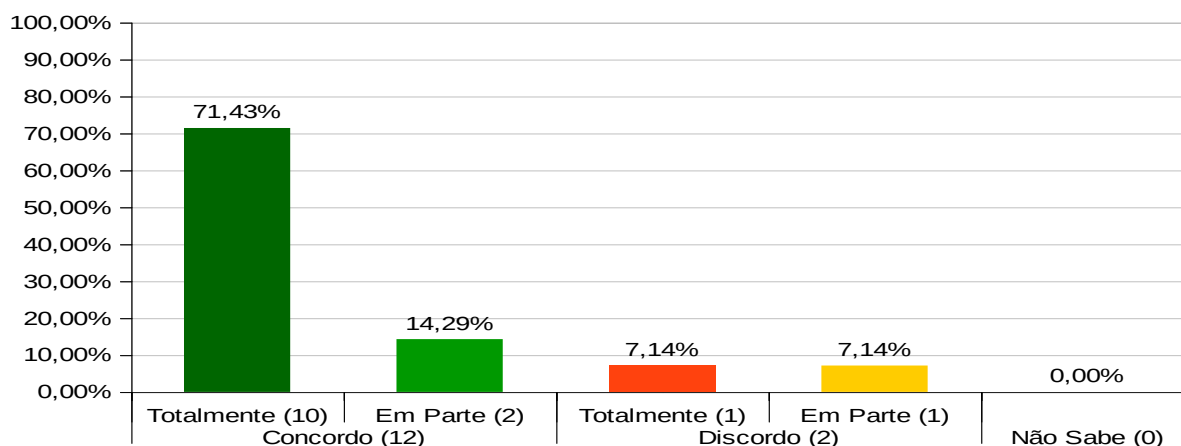
**Gráfico 33.** Grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo o sigilo das informações e segurança às pessoas envolvidas no atendimento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 34 expressa o grau de satisfação dos usuários, segundo o interesse por parte dos profissionais do Abrigo de Idosos em resolver seu problema. Dos 14 usuários, 12 (85,71%) concordam que há interesse, por parte do profissional em resolver seu problema. Dos usuários que concordam, 10 (71,43%) concordam totalmente e 2 (14,29%) em parte. Não concordam com essa assertiva, 2 usuários (14,29%).

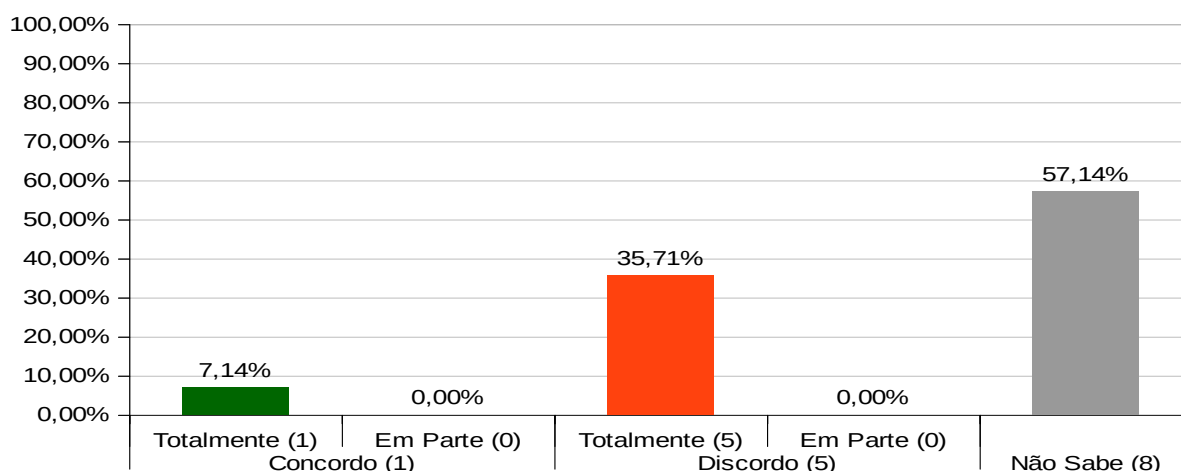
**Gráfico 34.** Grau de satisfação dos usuários segundo o interesse, por parte dos profissionais do Abrigo de Idosos em resolver seu problema.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

A análise do Gráfico 35 revela o grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos, segundo a existência de materiais de comunicação no serviço (panfletos, material informativo e educativo). Do total de 14 usuários, apenas 1 (7,14%) concorda com essa assertiva, 5 (35,71%) discordam e 8 usuários (57,14%) não souberam responder.

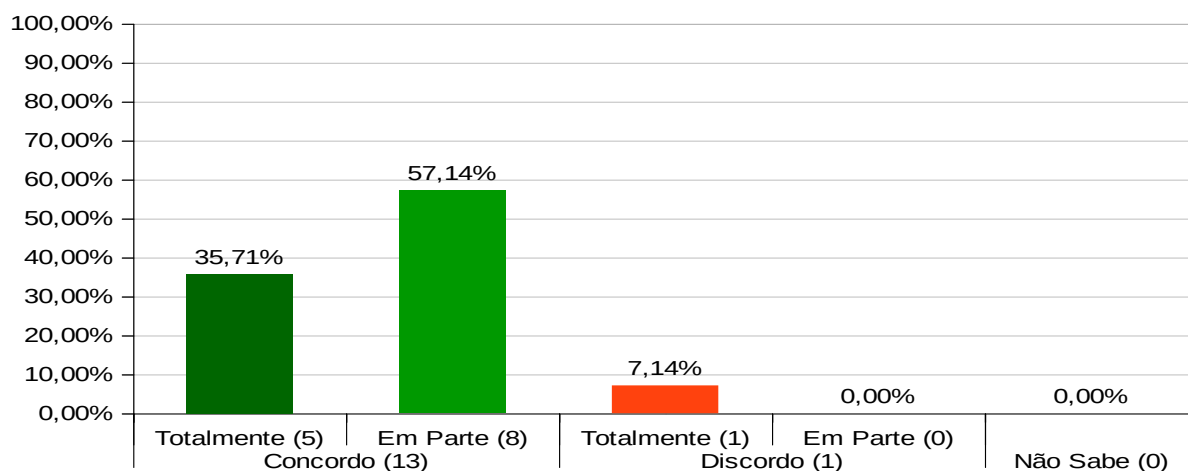
**Gráfico 35.** Grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos, segundo a existência de materiais de comunicação no serviço (panfletos, material informativo e educativo).



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

Quanto ao grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo a oferta de serviços, o Gráfico 36 expressa que 13 usuários (92,86%) concordam com esta afirmativa, 5 (35,71%) concordam totalmente e 8 (57,14%) em parte. Apenas 1 usuário (7,14%) discorda.

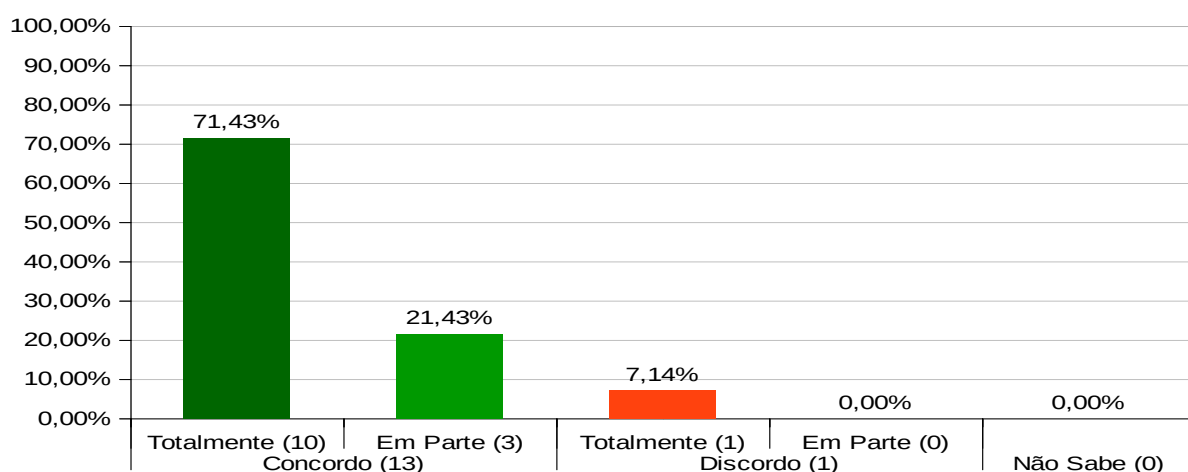
**Gráfico 36.** Grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo a oferta de serviços.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

Em referência ao atendimento das demandas dos usuários no Abrigo de Idosos, o Gráfico 37 expressa que 13 usuários (92,86%) concordam que suas demandas foram atendidas. Desse total, 10 usuários (71,43%) concordam totalmente e 3 (21,43%) em parte. Somente 1 usuário (7,14%) discorda.

**Gráfico 37.** Grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo o atendimento das demandas.

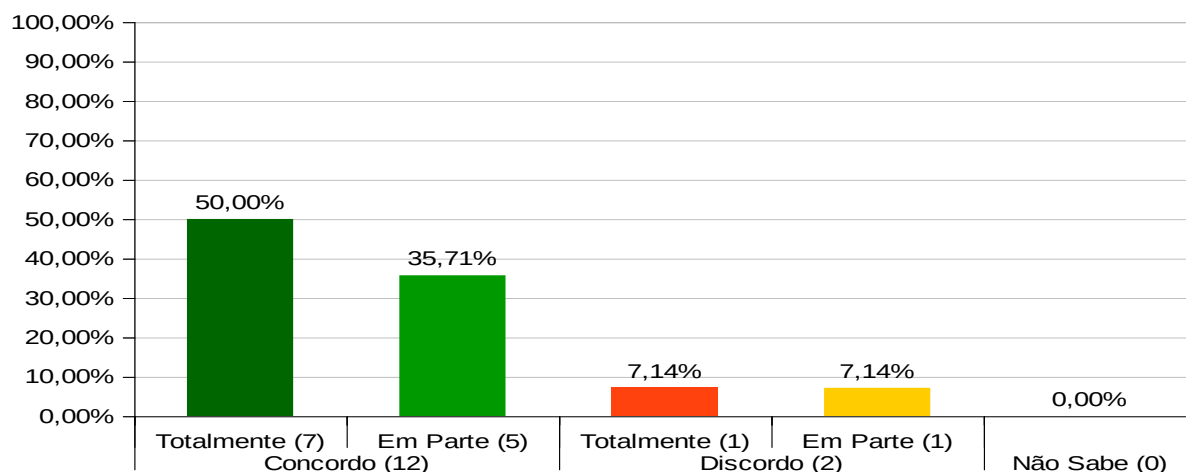


Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 38 analisa o grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo a melhoria da autoestima após atendimento/ acompanhamento. Dos 14 usuários pesquisados,

12 (85,71%) concordam com esta afirmação, destes 7 (50,00%) concordam totalmente e 5 (35,71%) em parte. Discordam desta afirmativa, 2 usuários (14,29%), 1 (7,14%) totalmente e 1 usuário (7,14%) em parte.

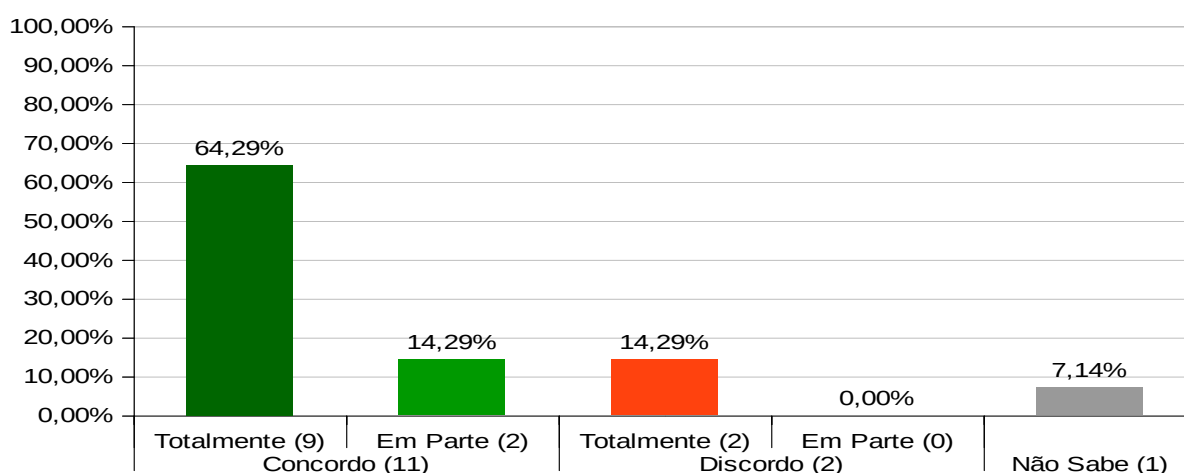
**Gráfico 38.** Grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo a melhoria da autoestima após atendimento/ acompanhamento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que se concerne ao grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo o empoderamento e/ou maior conhecimento dos direitos após atendimento/ acompanhamentos, o Gráfico 39 revela que, 11 usuários (78,57%) concordam com esta asserção. Concordam totalmente 9 usuários (64,29%) e concordam em parte 2 usuários (14,29%). Observa-se que 2 usuários (14,29%) discordam e 1 (7,14%) não soube responder.

**Gráfico 39.** Grau de satisfação dos usuários do Abrigo de Idosos segundo o empoderamento e/ou maior conhecimento dos direitos após atendimento/ acompanhamentos.

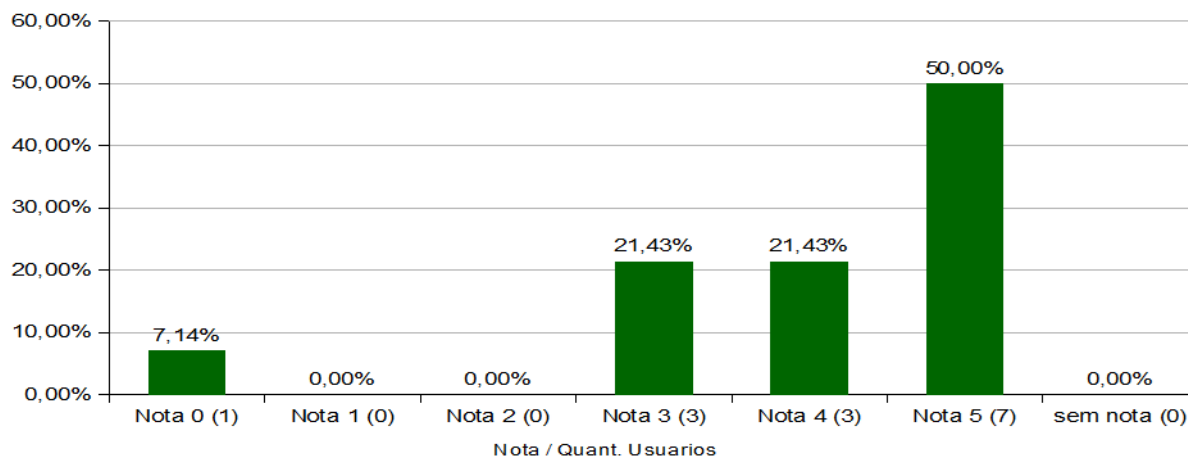


Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

A análise do Gráfico 40 refere-se a nota atribuída pelos usuários aos trabalhadores que atuam no Abrigo de Idosos. Do total de usuários pesquisados, 7 (50,00%) atribuíram

nota 5, 3 usuários (21,43%) atribuíram nota 4, 3 (21,43%) nota 3 e 1 usuário (7,14%) atribuiu nota 0 aos trabalhadores.

**Gráfico 40.** Grau de satisfação dos usuários segundo nota atribuída aos trabalhadores que atuam no Abrigo de Idosos.



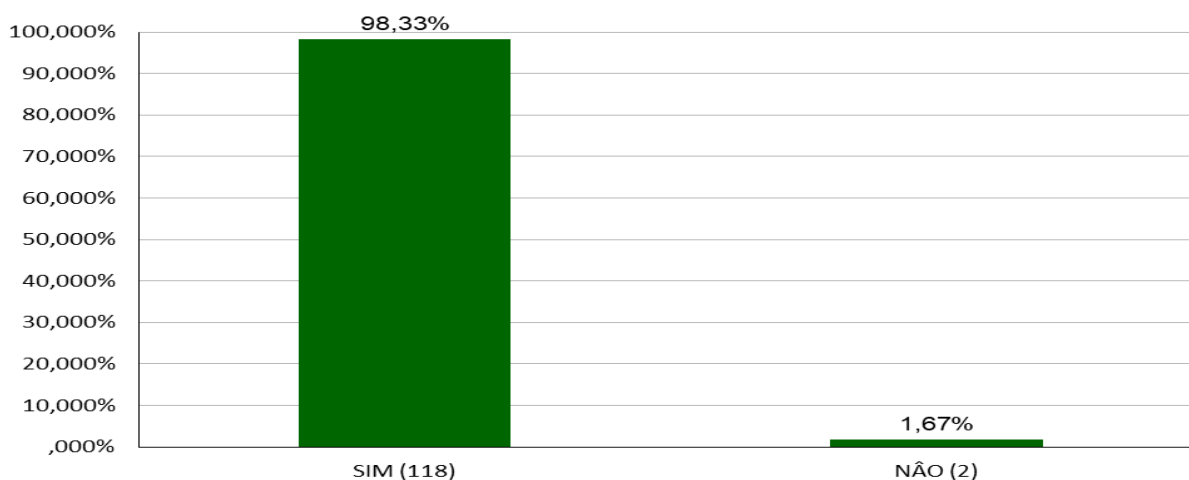
Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

## 2.2. ANÁLISE DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS COM OS TRABALHADORES

Foram aplicados com trabalhadores e coordenadores das unidades (dos níveis fundamental, médio e superior) um total de 120 questionários.

Assim, a análise do Gráfico 41 refere-se ao grau de satisfação dos trabalhadores segundo a relação profissional com os gestores. Do total de 120 trabalhadores, 118 (98,33%) afirmaram ter uma relação satisfatória com os gestores e 2 (1,67%) afirmaram o contrário.

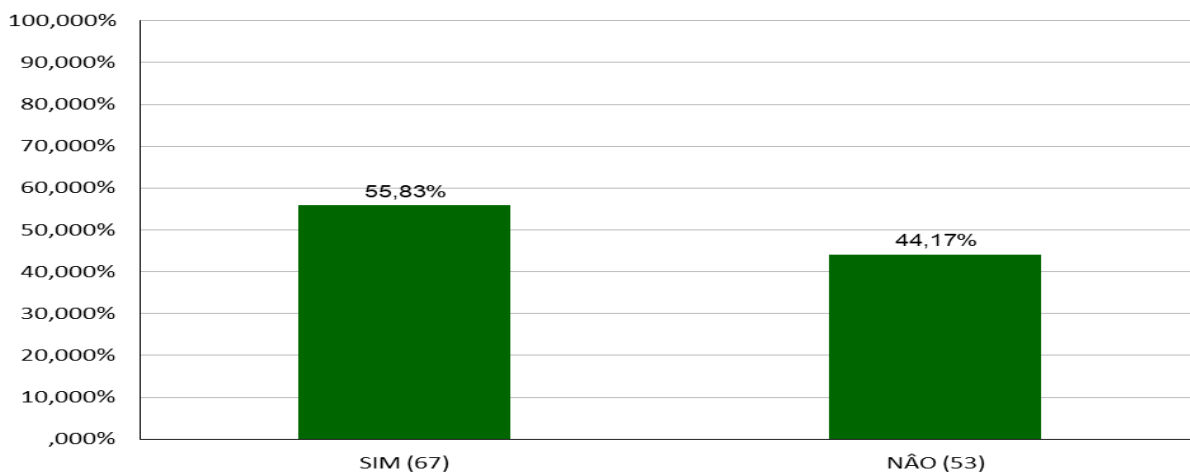
**Gráfico 41.** Grau de satisfação dos trabalhadores segundo relação profissional com os gestores.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que se refere ao grau de satisfação dos trabalhadores, quanto a sua participação em capacitação nos últimos 12 meses, o Gráfico 42 evidencia que: 67 (55,83%) trabalhadores afirmaram ter participado de capacitações e 53 trabalhadores (44,17%) afirmaram não ter participado de capacitações.

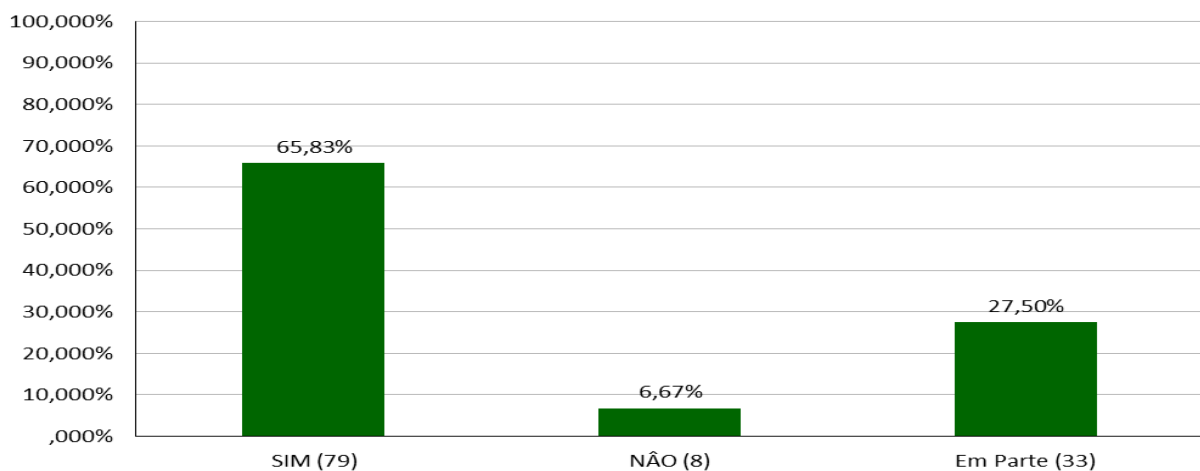
**Gráfico 42.** Grau de satisfação dos trabalhadores quanto a participação em capacitações nos últimos 12 meses.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Gráfico 43 expressa o grau de satisfação dos trabalhadores segundo o apoio do órgão gestor no exercício de suas funções. Dos 120 trabalhadores pesquisados, 79 (65,83%) afirmam que recebem apoio do órgão gestor, 8 (6,67%) não recebem apoio e 33 (27,50%) afirmam que recebem apoio em parte.

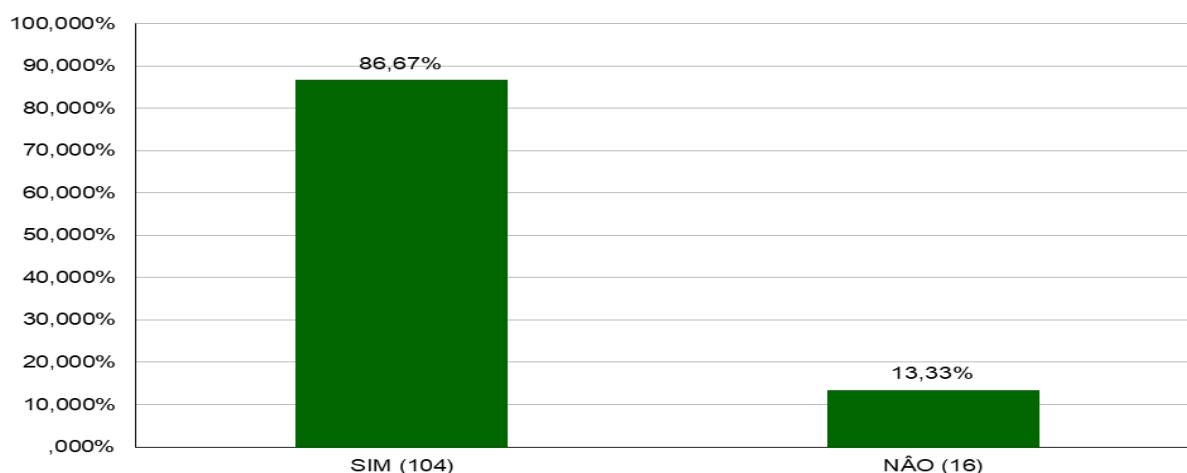
**Gráfico 43.** Grau de satisfação dos trabalhadores segundo o apoio do órgão gestor no exercício de suas funções.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

No que se concerne ao grau de satisfação dos trabalhadores segundo o ambiente de trabalho, o Gráfico 44 revela que: 104 trabalhadores (86,67%) estão satisfeitos profissionalmente com o ambiente de trabalho e 16 (13,33) não estão.



**Gráfico 44.** Grau de satisfação dos trabalhadores segundo o ambiente de trabalho.

Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

Aos trabalhadores das unidades pesquisadas foram solicitadas sugestões para maior apoio da Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS na execução de suas funções e qualificação das ações. As respostas foram tabuladas por unidades, segundo o público-alvo atendido.

No Quadro 2 estão registradas as sugestões dos trabalhadores que exercem suas funções, exclusivamente, nas unidades voltados a crianças e adolescentes. Do total de 94 respostas, apresentam os maiores números absolutos e percentuais: a ampliação das capacitações para qualificar os profissionais com um total de 23 respostas (24,47%); 11 (11,70%) referem-se a melhoria salarial; 8 (8,51%) foram vinculadas a maior frequência em que as supervisões técnicas são realizadas pelos técnicos da SPS; 5 (5,32%) foram direcionadas a condições dignas de trabalho com unidades adequadas e materiais; 5 (5,32%) ao repasse financeiro em tempo hábil da SPS para a Instituição. Foram registradas ainda: contratação de um número maior de funcionários; maior disponibilidade de carro; melhoria das condições de trabalho do trabalhador (salário, estabilidade e risco de vida); agilidade nos processos; contratação de um número maior de funcionários (atualização do plano de trabalho); melhoria das condições estruturais da unidade; aumento de repasse de recursos; acompanhamento psicológico aos profissionais ampliação do valor e a cobertura das viagens realizadas pela equipe técnica; atendimento às solicitações (necessidades) da unidade (casa); aumento das parcerias para suprir as necessidades dos trabalhadores; colocar uma televisão em cada dormitório; condições dignas de trabalho com unidades adequadas; criação de um setor de apoio jurídico; equipe multidisciplinar que ofereça suporte técnico; maior agilidade na ampliação da unidade; maior apoio em atendimentos nos órgãos públicos para não ficar nas filas; maior quantidade de atividades para os adolescentes; mais recursos para a manutenção da casa; melhorar o salário dos profissionais; melhores condições de trabalho;

monitoramento / suporte técnico presencial mensalmente, o espaço físico da unidade deveria ter uma área de lazer; profissionais exclusivos para a limpeza e manutenção da unidade; maior articulação com o sistema de garantia de direitos; reordenamento do serviço de acolhimento por público (faixa etária); e salários compatíveis com as atividades laborais, pagos em dia.

**Quadro 2.** Sugestões dos trabalhadores que exercem suas funções exclusivamente nas unidades voltadas para crianças e adolescentes.

| Sugestões para maior apoio da SPS                                                            | Quantidade | Percentual |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Ampliar as capacitações para qualificar os profissionais                                     | 23         | 24,47%     |
| Melhorar os salários dos trabalhadores                                                       | 11         | 11,70%     |
| Realizar supervisões com maior frequência (Técnicos da SPS)                                  | 8          | 8,51%      |
| Condições dignas de trabalho com unidades adequadas e materiais                              | 5          | 5,32%      |
| Repasse financeiro em tempo hábil (em dia) da SPS para o Instituto                           | 5          | 5,32%      |
| Carro para a realização das visitas domiciliares e institucionais                            | 4          | 4,26%      |
| Contratar um número maior de funcionários                                                    | 4          | 4,26%      |
| Maior disponibilidade de carro.                                                              | 3          | 3,20%      |
| Melhorar as condições de trabalho do trabalhador como salário, estabilidade e risco de vida. | 3          | 3,20%      |
| Agilidade nos processos                                                                      | 2          | 2,14%      |
| Contratar um número maior de funcionários (Atualização do plano de trabalho)                 | 2          | 2,14%      |
| Melhoria das condições estruturais da unidade                                                | 2          | 2,14%      |
| Repassar maior quantidade de recursos                                                        | 2          | 2,14%      |
| Acompanhamento psicológico aos profissionais                                                 | 1          | 1,06%      |
| Ampliar o valor e a cobertura das viagens realizadas pela equipe técnica.                    | 1          | 1,06%      |
| Atender as solicitações (necessidades) da unidade (casa)                                     | 1          | 1,06%      |
| Aumentar a parceria para suprir as necessidades dos trabalhadores                            | 1          | 1,06%      |
| Colocar uma TV em cada dormitório                                                            | 1          | 1,06%      |
| Condições dignas de trabalho com unidades adequadas.                                         | 1          | 1,06%      |
| Criar um setor de apoio jurídico                                                             | 1          | 1,06%      |
| Equipe multidisciplinar que ofereça suporte técnico                                          | 1          | 1,06%      |
| Maior agilidade na ampliação da unidade                                                      | 1          | 1,06%      |
| Maior apoio em atendimentos nos órgãos públicos para não ficar nas filas                     | 1          | 1,06%      |
| Maior quantidade de atividades para os adolescentes                                          | 1          | 1,06%      |
| Mais recurso para a manutenção da casa.                                                      | 1          | 1,06%      |
| Melhorar o salário dos profissionais                                                         | 1          | 1,06%      |
| Melhores condições de trabalho                                                               | 1          | 1,06%      |
| Monitoramento / suporte técnico presencial mensalmente                                       | 1          | 1,06%      |
| O espaço físico da unidade deveria ter uma área de lazer                                     | 1          | 1,06%      |
| Profissionais exclusivos para a limpeza e manutenção da unidade.                             | 1          | 1,06%      |

|                                                                      |           |                |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|
| Proporcionar maior articulação com o Sistema de Garantia de Direitos | 1         | 1,06%          |
| Reordenar o serviço de acolhimento por público (faixa etária).       | 1         | 1,06%          |
| Salários compatíveis com as atividades laborais pagos em dia.        | 1         | 1,06%          |
| <b>Total</b>                                                         | <b>94</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

O Quadro 3 expressa as sugestões dos trabalhadores que exercem suas funções, exclusivamente, nas unidades para idosos. Das 38 respostas registradas, 11 (28,95%) estão voltadas a ampliação das capacitações para qualificar os profissionais, 5 (13,16%) a contratação de um número maior de funcionários, e 4 (10,53%) a melhoria salarial. A aquisição de fardamentos adequados e a maior frequência em que as supervisões técnicas são realizadas pelos técnicos da SPS, apresentam 3 respostas (7,90%) cada uma. Os demais registros referem-se a: estar mais próximo, ouvindo cada trabalhador e de preferência individualmente; repassar maior quantidade de recursos; aumentar a quantidade de roupas disponíveis aos idosos; condições dignas de trabalho com unidades adequadas e materiais; estar mais presente no dia a dia da unidade; maior disponibilidade de carro; melhoria das condições de trabalho do trabalhador como salário, estabilidade e risco de vida; melhoria das condições de vida dos idosos (equipamentos e materiais); e das condições estruturais da unidade.

**Quadro 3.** Sugestões dos trabalhadores que exercem suas funções exclusivamente nas unidades voltadas para idosos.

| Sugestões para maior apoio da SPS                                                            | Quantidade | Percentual     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| Ampliar as capacitações para qualificar os profissionais                                     | 11         | 28,95%         |
| Contratar um número maior de funcionários                                                    | 5          | 13,16%         |
| Melhorar os salários dos trabalhadores                                                       | 4          | 10,53%         |
| Fardamentos adequados                                                                        | 3          | 7,90%          |
| Realizar supervisões com maior frequência (Técnicos da SPS)                                  | 3          | 7,90%          |
| Estar mais próximo, ouvindo cada trabalhador e de preferência individualmente.               | 2          | 5,26%          |
| Repassar maior quantidade de recursos                                                        | 2          | 5,26%          |
| Aumentar a quantidade de roupas disponíveis aos idosos                                       | 2          | 5,26%          |
| Condições dignas de trabalho com unidades adequadas e materiais                              | 1          | 2,63%          |
| Estar mais presente no dia a dia da unidade                                                  | 1          | 2,63%          |
| Maior disponibilidade de carro.                                                              | 1          | 2,63%          |
| Melhorar as condições de trabalho do trabalhador como salário, estabilidade e risco de vida. | 2          | 2,63%          |
| Melhorar as condições de vida dos idosos (equipamentos e materiais)                          | 1          | 2,63%          |
| Melhoria das condições estruturais da unidade                                                | 1          | 2,63%          |
| <b>Total</b>                                                                                 | <b>38</b>  | <b>100,00%</b> |

Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

As sugestões dos trabalhadores que exercem suas funções, exclusivamente, nas unidades para adultos com deficiência estão representadas no Quadro 4. Do total de 37 registros, apresentam os maiores números absolutos e percentuais: a ampliação das capacitações para qualificar os profissionais com um total de 12 indicações (32,44%); contratação de um número maior de funcionários; maior disponibilidade de carro; realização de supervisões com maior frequência pela equipe técnica da SPS; e regularização na entrega dos itens essenciais como frutas, verduras e de higiene pessoal, apresentam um total de 3 indicações (8,11%) cada uma. Foram indicadas as sugestões: promoção na ascensão profissional; que a SPS reveja as condições de trabalho e salários dos trabalhadores; capacitações e formações continuadas para os profissionais; condições dignas de trabalho com unidades adequadas e materiais; criação de estratégias para conter a crise (manejo com os residentes); garantir maior apoio; estar mais próximo, ouvindo cada trabalhador e de preferência individualmente; maior apoio na dinâmica dos cuidadores; melhorar os salários dos trabalhadores; realizar curso de como lidar com os residentes; e realizar curso de primeiros socorros para os cuidadores.

**Quadro 4.** Sugestões dos trabalhadores que exercem suas funções exclusivamente nas unidades para adultos com deficiência.

| Sugestões para maior apoio da SPS                                                         | Quantidade | Percentual     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| Ampliar as capacitações para qualificar os profissionais                                  | 12         | 32,44%         |
| Contratar um número maior de funcionários                                                 | 3          | 8,11%          |
| Maior disponibilidade de carro.                                                           | 3          | 8,11%          |
| Realizar supervisões com maior frequência (Técnicos da SPS)                               | 3          | 8,11%          |
| Regularização na entrega dos itens essenciais como frutas, verduras e de higiene pessoal. | 3          | 8,11%          |
| Promoção na ascensão profissional                                                         | 2          | 5,41%          |
| Que a SPS reveja as condições de trabalho e salários dos trabalhadores                    | 2          | 5,41%          |
| Capacitações e formações continuadas para os profissionais                                | 1          | 2,70%          |
| Condições dignas de trabalho com unidades adequadas e materiais                           | 1          | 2,70%          |
| Criar estratégias para conter a crise (manejo com os residentes)                          | 1          | 2,70%          |
| Dar maior apoio                                                                           | 1          | 2,70%          |
| Estar mais próximo, ouvindo cada trabalhador e de preferência individualmente.            | 1          | 2,70%          |
| Maior apoio na dinâmica dos cuidadores                                                    | 1          | 2,70%          |
| Melhorar os salários dos trabalhadores                                                    | 1          | 2,70%          |
| Realizar curso de como lidar com os residentes                                            | 1          | 2,70%          |
| Realizar curso de primeiros socorros para os cuidadores                                   | 1          | 2,70%          |
| <b>Total</b>                                                                              | <b>37</b>  | <b>100,00%</b> |

Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

Os registros de sugestões dos trabalhadores que executam suas funções nas unidades que atendem indivíduos e famílias estão expressas nos Quadro 5. Dos 13 registros, 3 (23,08%) referem-se à ampliação das capacitações para qualificar os profissionais, 3 (23,08%) voltadas a melhoria do salário dos trabalhadores e 2 (15,39%) a melhorias das condições estruturais das unidades. A indicação de contratação de um número maior de funcionários; contratação de um número maior de funcionários, advogado e psicólogo, principalmente; equipe exclusiva do Creas para cada município; reelaboração do acordo de cooperação técnica e uma real implantação, do mesmo, visando o cumprimento do acordado pelos municípios; e realização de reuniões internas com a equipe para estudos de casos dos usuários em acompanhamento apresentam cada uma, 1 (7,69%) registro.

**Quadro 5.** Sugestões dos trabalhadores que exercem suas funções exclusivamente nas unidades para indivíduos e famílias.

| Sugestões para maior apoio da SPS                                                                                                  | Quantidade | Percentual     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| Ampliar as capacitações para qualificar os profissionais                                                                           | 3          | 23,08%         |
| Melhorar os salários dos trabalhadores                                                                                             | 3          | 23,08%         |
| Melhoria das condições estruturais da unidade                                                                                      | 2          | 15,39%         |
| Contratar um número maior de funcionários                                                                                          | 1          | 7,69%          |
| Contratar um número maior de funcionários, advogado e psicólogo, principalmente.                                                   | 1          | 7,69%          |
| Equipe exclusiva, do Creas, para cada município.                                                                                   | 1          | 7,69%          |
| Reelaboração do acordo de cooperação técnica e uma real implantação, do mesmo, visando o cumprimento do acordado pelos municípios. | 1          | 7,69%          |
| Reuniões internas com a equipe para estudos de casos dos usuários em acompanhamento                                                | 1          | 7,69%          |
| <b>Total</b>                                                                                                                       | <b>13</b>  | <b>100,00%</b> |

Fonte: Coordenadoria de Gestão do Suas / Célula de Vigilância Socioassistencial – outubro/2019.

Por fim, torna-se relevante salientar que o diagnóstico dos serviços socioassistenciais de proteção social especial de média e de alta complexidade, executados diretamente pelo estado do Ceará, constitui-se um importante instrumento de gestão para a adoção de estratégias que contribuam para o contínuo aprimoramento das ofertas da Política de Assistência Social, envolvendo as unidades, assessores, trabalhadores, coordenadores e usuários.

Ressalta-se, ainda, a importância da continuidade do monitoramento e avaliação sistemática para a efetiva garantia da proteção social a todos (as) que dela necessitam.

## ANEXO I. QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS TRABALHADORES E COORDENADORES DAS UNIDADES DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MEDIA COMPLEXIDADE CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL– CREAS REGIONAL

##### **BLOCO 1 – Identificação da Unidade**

Nome da Unidade: \_\_\_\_\_

Coordenador da Unidade: \_\_\_\_\_

Endereço (rua, avenida etc.): \_\_\_\_\_

Número: \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_

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

CEP: [ ][ ][ ][ ][ ][ ]-[ ][ ][ ] Município: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

DDD – Telefone: [ ][ ]-[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Ramal: [ ][ ][ ] Fax: [ ][ ]-[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Data de Implantação da unidade: [ ][ ]/[ ][ ]/[ ][ ][ ][ ] (dd/mm/aaaa)

1. Horário de funcionamento: [ ][ ] dias por semana [ ][ ] horas por dia

2. Qual a frequência do deslocamento desse Creas Regional para os municípios vinculados?

- ☐ Semanalmente.  
☐ Quinzenalmente.  
☐ Mensalmente.  
☐ Não há frequência regular

3. Indique como os acompanhamentos dos casos nos municípios vinculados, estão programados: (Resposta única).

- ☐ Não há programação, os acompanhamentos ocorrem quando identificada a demanda.  
☐ Existe programação prévia e os atendimentos/acompanhamentos são realizados no(s) mesmo(s) dia(s) da semana  
☐ Existe programação prévia, porém o atendimento/acompanhamento nem sempre ocorre no mesmo dia da semana.  
☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_

4. Em qual(is) local(is) a equipe deste CREAS realiza o atendimento às famílias e indivíduos nos municípios vinculados: (Admite múltiplas respostas).

- ☐ Domicílio das famílias  
☐ Espaço na sede do órgão gestor municipal.  
☐ Espaço no CRAS.  
☐ Outro espaço da rede socioassistencial.  
☐ Espaço da rede de saúde.  
☐ Espaço na rede de outras políticas públicas.  
☐ Espaço na sede de órgão de defesa de direitos (Ministério Público, Conselho Tutelar, Poder Judiciário, Defensoria Pública etc.)  
☐ Outros. Especifique. \_\_\_\_\_



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

#### BLOCO 2 – Estrutura da Unidade

1.O imóvel obedece as condições específicas de acessibilidade? Sim ☐ Não ☐

#### 2.Salas utilizadas para Atendimento

Quantidade de Salas com capacidade máxima para 5 pessoas  
Quantidade de Salas com capacidade para 6 a 14 pessoas  
Quantidade de Salas com capacidade para 15 a 29 pessoas  
Quantidade de Salas com capacidade para 30 ou mais pessoas

#### Quantidade de Salas

#### 3.Que outros Ambientes

Recepção  
Cozinha/Copa  
Almoxarifado ou similar  
Espaço externo no CREAS para atividades de convívio  
Internet  
Computador  
Telefone

#### Possui?

Sim ☐ Não ☐  
Sim ☐ Não ☐  
Sim ☐ Não ☐  
Sim ☐ Não ☐  
Sim ☐ Não ☐  
Sim ☐ Não ☐  
Sim ☐ Não ☐

#### BLOCO 3 – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado A Famílias e Indivíduos (PAEFI)

#### 1.Indique as ações e atividades realizadas neste CREAS no âmbito do PAEFI:

- ☐ Acolhida Particularizada realizada por profissional de nível superior
- ☐ Acompanhamento individual/familiar
- ☐ Acompanhamento dos encaminhamentos realizados
- ☐ Registro do acompanhamento individual/familiar em prontuário
- ☐ Elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar e/ou individual
- ☐ Elaboração de relatórios técnicos sobre casos em acompanhamento
- ☐ Elaboração de relatórios técnicos para o Ministério Público
- ☐ Elaboração de relatórios técnicos para o poder Judiciário
- ☐ Grupo/oficina com famílias ou indivíduos
- ☐ Orientação jurídico-social
- ☐ Visitas domiciliares
- ☐ Palestras
- ☐ Ações de mobilização e sensibilização para o enfrentamento das situações de violação de direitos
- ☐ Apoio para obtenção de Documentação pessoal
- ☐ Orientação/acompanhamento para inserção no BPC
- ☐ Encaminhamento para o CRAS
- ☐ Encaminhamento de famílias ou indivíduos para a rede de serviço socioassistencial
- ☐ Encaminhamento para serviços da rede de saúde
- ☐ Encaminhamento de famílias ou indivíduos para outras políticas públicas (educação, habitação, trabalho etc.)
- ☐ Encaminhamento para o Conselho Tutelar
- ☐ Encaminhamento para órgãos de defesa e responsabilização (Defensoria Pública, Promotoria, Ministério Público etc.)
- ☐ Encaminhamento para obtenção de Benefícios Eventuais
- ☐ Encaminhamento para inserção/atualização de famílias no Cadastro Único
- ☐ Outros. Quais? \_\_\_\_\_





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

**2. Este CREAS oferta atendimento, pelo PAEFI, para as seguintes situações e ciclos de vida:**

| Situações                                                                             | Ciclo de vida da(o) usuária(o) em situação de violência/ violação de direitos |                  |                |            |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------|----------------------------------|
|                                                                                       | Crianças e Adolescentes                                                       | Mulheres adultas | Homens adultos | Idosas(os) | Não atende este tipo de situação |
| Violência física                                                                      |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Violência psicológica                                                                 |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Abuso sexual/ Violência Sexual                                                        |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Exploração sexual                                                                     |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Negligência ou abandono                                                               |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Violência patrimonial                                                                 |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Tráfico de pessoas                                                                    |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Trabalho infantil                                                                     |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Situação de rua                                                                       |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou da identidade de gênero (LGBT) |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Discriminação em decorrência da raça/etnia                                            |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Pessoas com deficiências vítimas de violência/violação de direitos                    |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Família/Indivíduos com pessoas em serviços de acolhimento                             |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Famílias com adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa                     |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Famílias com adolescentes egressas (os) em cumprimento de Medida Socioeducativa       |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Famílias com pessoas adultas em privação de liberdade                                 |                                                                               |                  |                |            |                                  |
| Famílias com pessoas egressas do sistema prisional                                    |                                                                               |                  |                |            |                                  |

**3. Informe o total de casos (famílias ou indivíduos) em acompanhamento pelo PAEFI neste CREAS durante o 1º semestre de 2019**

| Total de casos - famílias ou indivíduos - em acompanhamento pelo PAEFI | N ° de Casos |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                        |              |

**4. Há participação dos usuários nas atividades de planejamento deste CREAS? (Resposta única)**

- ☐ Não  
☐ Sim, porém de maneira informal e ocasional  
☐ Sim, de maneira informal, mas constante  
☐ Sim, de maneira formal e regular

Rua Soriano Albuquerque, nº 230 – Joaquim Távora/ Fortaleza-Ce/ CEP: 60.130-160  
Telefones: (085) 3101.4576 / 3101.2108 - E-mail: [vigilanciasocial@sps.ce.gov.br](mailto:vigilanciasocial@sps.ce.gov.br)





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

**5. Quais mecanismos de participação são utilizados nesta unidade? (Admite múltiplas respostas)**

- ☐ Convida os usuários para as reuniões de planejamento desta unidade
- ☐ Apoio financeiro para a participação de reuniões de planejamento junto a esta unidade
- ☐ Existência de representante de usuários junto à unidade
- ☐ Eleição para representante de usuários junto à unidade
- ☐ Estimula a formação de coletivo/comitê de usuários
- ☐ Realiza questionário de satisfação/ pesquisa de opinião
- ☐ Realiza reuniões/entrevistas específicas a fim de coletar a demanda dos usuários
- ☐ O CREAS possui ouvidoria estruturada
- ☐ Os usuários escolhem os temas a serem trabalhados nas ações coletivas da unidade
- ☐ Outros. Qual? \_\_\_\_\_

**6. Este CREAS utiliza o Prontuário SUAS em meio papel?**

- ☐ Sim, em modelo elaborado pela própria unidade
- ☐ Sim, em modelo disponibilizado pela prefeitura
- ☐ Sim, em modelo disponibilizado pelo MDS
- ☐ Não

**7. Este CREAS utiliza modelo informatizado de Prontuário?**

- ☐ Sim, no modelo disponibilizado pelo Ministério da Cidadania
- ☐ Sim, em modelo disponibilizado pelo órgão gestor/prefeitura
- ☐ Sim, em outro modelo. Qual? \_\_\_\_\_
- ☐ Não

**BLOCO 4 – Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC).**

**1. Este CREAS realiza o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC):**

- ☐ Sim ☐ Não

**2. Se sim, informe o total de adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativas (LA e/ou PSC) durante o 1º semestre de 2019 \_\_\_\_\_.**

**3. Como se dá a relação do Serviço de Medida Socioeducativa (MSE) e o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) neste CREAS?**

- ☐ As famílias das(os) adolescentes em MSE são acompanhados apenas pela equipe de MSE e não pelo PAEFI
- ☐ A mesma equipe executa o PAEFI e a MSE
- ☐ As equipes realizam estudos de casos em conjunto
- ☐ A equipe do PAEFI participa do processo de planejamento das atividades de MSE
- ☐ A equipe do PAEFI participa na elaboração do PIA
- ☐ As equipes constroem estratégias metodológicas de intervenção junto aos adolescentes em conjunto
- ☐ As equipes possuem fluxos internos dos casos
- ☐ As equipes utilizam o mesmo Prontuário de atendimento das famílias
- ☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**4. Do total de Adolescentes em cumprimento de MSE quantos, têm suas famílias acompanhadas pelo Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)?**

- (Se não tiver, preencher “0”)



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

**5. Quando as famílias dos adolescentes em Serviço de Medida Socioeducativa (MSE) são acompanhados pelo Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)?**

- ☐ Todas as famílias de adolescentes em MSE são acompanhadas pelo PAEFI  
☐ Todas as famílias que aceitam participar do acompanhamento pelo PAEFI  
☐ Quando a família possui algum membro, além da(o) adolescente em MSE, com direito violado  
☐ Quando a família das(os) adolescentes em MSE solicita acompanhamento  
☐ Quando o acompanhamento é solicitado pela equipe da MSE  
☐ Quando o Poder Judiciário solicita  
☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**6. Indique abaixo a frequência com que, normalmente, cada adolescente em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) é atendida(o) neste CREAS: (Resposta única)**

- ☐ Semanal ☐ Quinzenal ☐ Mensal ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Semestral  
☐ Não realiza LA.

**7. Com que frequência que cada adolescente em cumprimento de medida socioeducativa de Prestação de Serviço de Comunidade (PSC) é atendida(o) neste CREAS:**

- ☐ Semanal ☐ Quinzenal ☐ Mensal ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Semestral  
☐ Não realiza PSC

**8. Indique as ações e atividades realizadas pelos profissionais deste CREAS no âmbito da Liberdade Assistida (LA) (Admite múltiplas respostas)**

- ☐ Elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) da(o) adolescente  
☐ Atendimento individual da(o) adolescente  
☐ Atendimento da(o) adolescente em grupos  
☐ Atendimento da família da(o) adolescente em cumprimento de medida de Liberdade Assistida (LA)  
☐ Atendimento com grupos de famílias da(o) adolescente em cumprimento de medida de Liberdade Assistida (LA)  
☐ Visita domiciliar  
☐ Encaminhamento da(o) adolescente para o sistema educacional  
☐ Acompanhamento da frequência escolar da(o) adolescente ☐ Encaminhamento para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos  
☐ Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para outros serviços e programas da rede socioassistencial  
☐ Encaminhamento para serviços da rede de saúde para atendimento de usuáries(os)/dependentes de substâncias psicoativas  
☐ Encaminhamento de famílias ou indivíduos para outros serviços da rede de saúde  
☐ Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para serviços de outras políticas setoriais  
☐ Encaminhamento da(o) adolescente para cursos profissionalizantes  
☐ Elaboração e encaminhamento de relatório para a Justiça da Infância e da Juventude ou Ministério Público  
☐ Elaboração e encaminhamento de relatórios periódicos para o órgão gestor da assistência social no município  
☐ Registro do acompanhamento em prontuário  
☐ Encaminhamento da família e/ou adolescente ao PAEFI  
☐ Discussão de caso com outros profissionais da rede

**9. Indique as ações e atividades realizadas pelas (os) profissionais deste CREAS no âmbito da Prestação de Serviço à Comunidade (PSC) (Admite múltiplas respostas)**

- ☐ Elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) da(o) adolescente  
☐ Encaminhamento da(o) adolescente para os locais de prestação de serviços comunitários  
☐ Atendimento individual da(o) adolescente  
☐ Atendimento da(o) adolescente em grupos  
☐ Atendimento da família do adolescente em cumprimento de medida de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)  
☐ Atendimento com grupos de famílias da(o) adolescente em cumprimento de medida de PSC.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.*

- ☐ Visita domiciliar
- ☐ Visitas técnicas aos locais de prestação do serviço à comunidade
- ☐ Encaminhamento da(o) adolescente para o sistema educacional
- ☐ Encaminhamento da família e/ou da(o) adolescente ao PAEFI
- ☐ Discussão de caso com outras(os) profissionais da rede
- ☐ Acompanhamento da frequência escolar da(o) adolescente
- ☐ Encaminhamento para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
- ☐ Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para outros serviços e programas da rede socioassistencial
- ☐ Encaminhamento para serviços da rede de saúde para atendimento de usuárias(os)/dependentes de substâncias psicoativas
- ☐ Encaminhamento de famílias ou indivíduos para outros serviços da rede de saúde
- ☐ Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para serviços de outras políticas setoriais
- ☐ Encaminhamento da(o) adolescente para cursos profissionalizantes
- ☐ Elaboração e encaminhamento de relatório para a Justiça da Infância e da Juventude ou Ministério Público
- ☐ Elaboração e encaminhamento de relatórios periódicos para o órgão gestor da assistência social no município
- ☐ Outros

**10. Quais os principais locais onde o(a) adolescente presta serviço à comunidade nesta localidade: (Admite múltiplas respostas).**

- ☐ CRAS
- ☐ CREAS
- ☐ Biblioteca
- ☐ Hospitais
- ☐ Unidades de Acolhimento para Idosas(os) (asilos)
- ☐ Defensoria Pública/ Fórum
- ☐ Projetos de Cultura
- ☐ Projetos de Esporte
- ☐ Igrejas
- ☐ Conselho Tutelar
- ☐ Sistema S (SENAI, SESC, SESI, etc.)
- ☐ Atividades da Secretaria de Obras ou similares
- ☐ Polícia/ Corpo de Bombeiros
- ☐ Outros. Qual? \_\_\_\_\_

**11. Após o seu desligamento da Medida, quem realiza o acompanhamento da(o) adolescente e sua família (admite múltipla resposta)**

- ☐ O CREAS
- ☐ O CRAS
- ☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- ☐ Não sabe informar
- ☐ Não é realizado acompanhamento de egressas(os)

**12. Por quanto tempo, em média, o(a) adolescente é acompanhado após seu desligamento?**

- ☐ menos de 3 meses    ☐ de 3 a 5 meses    ☐ 6 meses    ☐ de 7 a 12 meses    ☐ mais de 1 ano

**13. Como se dá a relação do Serviço de Medida Socioeducativa e a Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)?**

- ☐ As equipes realizam estudos de casos em conjunto
- ☐ A equipe do PAEFI participa do processo de planejamento das atividades de MSE
- ☐ A equipe do PAEFI participa na elaboração do PIA



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.*

- ☐ As equipes constroem estratégias metodológicas de intervenção junto aos adolescentes em conjunto
- ☐ As equipes possuem fluxos internos dos casos
- ☐ As equipes utilizam o mesmo Prontuário de atendimento das famílias
- ☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_

#### **BLOCO 5 – Serviço de Abordagem Social**

##### **1. Este CREAS realiza o Serviço Especializado em Abordagem Social**

- ☐ Sim, sem equipe exclusiva para Abordagem.
- ☐ Não realiza com a equipe deste CREAS, mas no município existe Serviço de Abordagem referenciado a este CREAS
- ☐ Não realiza, nem possui Serviço de Abordagem referenciado a este CREAS

##### **2. Identifique abaixo as atividades realizadas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social? (Identificação de situações de risco pessoal e social com direitos violados)**

- ☐ Conhecimento/mapeamento do território
- ☐ Informação, comunicação e defesa de direitos dos usuários;
- ☐ Escuta dos usuários;
- ☐ Construção de vínculo entre a equipe de referência e os usuários
- ☐ Encaminhamento para a rede de serviços locais
- ☐ Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- ☐ Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais;
- ☐ Articulação com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- ☐ Elaboração de relatórios.
- ☐ Ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado
- ☐ Ações para fortalecimento de vínculos familiares e comunitários

##### **3. Como são definidas as áreas onde serão realizadas as abordagens do Serviço Especializado em Abordagem Social?**

- ☐ Conhecimento prévio dos técnicos do Serviço
- ☐ A partir de diagnósticos socioterritoriais realizados pelo órgão gestor de Assistência Social
- ☐ A partir de diagnósticos socioterritoriais realizados pela equipe que executa o serviço
- ☐ Demanda dos órgãos de defesa de direitos
- ☐ Denúncias/Solicitações da população
- ☐ Outros. Qual(is)? \_\_\_\_\_

##### **4. Quantos dias por semana a abordagem social é realizada:**

- dias por semana    ☐ Sem frequência regular

##### **4.1. Em quais períodos do dia costuma ser realizada a abordagem social:**

- ☐ Diurno    ☐ Noturno    ☐ Ambos

##### **5. Abordagem Social é realizada em parceria com:**

- ☐ A abordagem é realizada exclusivamente pela equipe do CREAS
- ☐ Equipes de atenção básica de saúde
- ☐ Equipes de saúde mental
- ☐ Equipes de serviços de acolhimento
- ☐ Equipes do Centro POP
- ☐ Equipes de outras unidades públicas da rede socioassistencial
- ☐ Equipes de entidades da rede socioassistencial privada



- ☐ Integrantes de movimentos sociais  
☐ Guarda municipal  
☐ Polícia militar  
☐ Equipes do sistema de justiça  
☐ Outros

#### BLOCO 6 – Gestão de Pessoas

1. Nos últimos 12 meses, a Unidade proporcionou ou facilitou a participação das(os) profissionais em capacitação?  
Sim ☐ Não ☐ - Se sim em quais temas?

---

---

2. Esta Unidade Possui coordenador(a) exclusivo? Sim ☐ Não ☐ Não possui ☐

2.1- Quantos profissionais do Serviço Social existem \_\_\_\_\_

2.2- Quantos profissionais da Pedagogia \_\_\_\_\_

2.3 - Quantos profissionais do nível médio \_\_\_\_\_

2.4 – Existem outras categorias profissionais no equipamento? Sim ☐ Não ☐

Quais: \_\_\_\_\_

3. Profissionalmente você está satisfeito no seu espaço de trabalho? Sim ☐ Não ☐

4. A relação profissional com seus gestores é satisfatória? Sim ☐ Não ☐

5. O apoio do órgão gestor é satisfatório? Sim ☐ Não ☐ Em parte ☐

6. Sugestão para maior apoio da SPS

---

---

---

---

---

---

6. Sugestão para melhorar o atendimento da unidade:

---

---

---

---

---

---

## ANEXO II. QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS TRABALHADORES E COORDENADORES DAS UNIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos*  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE UNIDADES DE ACOlhIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ

##### **BLOCO 1 – Identificação da Unidade**

Nome da Unidade: \_\_\_\_\_

Endereço (rua, avenida etc.): \_\_\_\_\_

Número: \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_

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

Coordenador da Unidade: \_\_\_\_\_

CEP: [ ][ ][ ][ ][ ][ ]-[ ][ ][ ][ ][ ] Município: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

DDD – Telefone: [ ][ ]-[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Ramal: [ ][ ][ ][ ] Fax: [ ][ ]-[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Data de Implantação da unidade: [ ][ ]/[ ][ ][ ]/[ ][ ][ ][ ][ ][ ] (dd/mm/aaaa)

##### **BLOCO 2 – Caracterização da Unidade**

| Público Atendido                                                                 | Tipo de Unidade (abrigo, e outros)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Crianças/adolescentes                                   | <input type="checkbox"/> Abrigo Institucional <input type="checkbox"/> Outros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> Jovens egressas(os) de serviços de acolhimento          | <input type="checkbox"/> República para jovens <input type="checkbox"/> Outros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> Exclusivamente crianças/adolescentes com deficiência    | <input type="checkbox"/> Abrigo institucional <input type="checkbox"/> Outros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> Exclusivamente para pessoas adultas com deficiência     | <input type="checkbox"/> Abrigo Institucional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> Residência Inclusiva                                    | <input type="checkbox"/> Outros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> Adultas(os) e famílias                                  | <input type="checkbox"/> Abrigo institucional/Casa de passagem para população de rua<br><input type="checkbox"/> República para adultas (os) em processo de saída das ruas<br><input type="checkbox"/> Abrigo institucional/Casa de passagem para migrantes e/ou refugiadas (os)<br><input type="checkbox"/> Abrigo para famílias desabrigadas/desalojadas vítimas de desastres<br><input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Mulheres em situação de violência doméstica ou familiar | <input type="checkbox"/> Abrigo Institucional <input type="checkbox"/> Casa de Passagem<br><input type="checkbox"/> Outros                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <input type="checkbox"/> Pessoas Idosas                                          | <input type="checkbox"/> Abrigo institucional (Instituição de Longa Permanência para Idosas/os - ILPI)<br><input type="checkbox"/> Casa-lar <input type="checkbox"/> República <input type="checkbox"/> Outros                                                                                                                                                                                                     |





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

### BLOCO 3 – Características das(os) Usuárias(os)

1. Qual a capacidade máxima para o atendimento (número de vagas) desta unidade?     vagas
2. Quantas pessoas estão acolhidas na unidade neste momento (vagas ocupadas)?
3. Das pessoas atualmente acolhidas nesta unidade, quantas delas vieram encaminhadas de outro município?  
   Quantidade de pessoas que vieram encaminhadas de outro município  
☐ Não sabe informar
4. Nos últimos 12 meses, quantas pessoas/acolhidas desta unidade retornaram às suas famílias de origem? (Atenção! Este valor não pode ser maior que a questão 12. Caso não tenha, marcar 0)  
   crianças/ adolescentes
5. Nos últimos 12 meses, quantas pessoas/acolhidas desta unidade foram encaminhadas a famílias substitutas ou externa?    pessoas

#### 6. Quantidade de pessoas acolhidas, segundo as Faixas Etárias (anos de idade)

| Sexo      | 0 a 2                | 3 a 5                | 6 a 11               | 13 e 13              | 14 e 15              | 16 e 17              | 18 a 21              | 22 a 59              | 60 a mais            | Total                |
|-----------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Masculino | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Feminino  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

#### 7. Indique se entre as(os) usuárias(os) acolhidas(os) nesta unidade existem pessoas idosas ou com deficiência que sejam beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada – BPC.

- ☐ Sim     Quantidade de pessoas Idosas beneficiárias do BPC ☐ Não
- ☐ Sim     Quantidade de pessoas com Deficiência beneficiárias do BPC ☐ Não

#### 8. Quanto ao recebimento do benefício ou pensão, indique a forma de gestão: (Admite múltiplas respostas)

- ☐ Autonomia na gestão do benefício     Quantidade de pessoas
- ☐ Benefício gerido por família     Quantidade de pessoas
- ☐ Benefício em curatela pela unidade     Quantidade de pessoas

#### 9. Indique se entre as(os) usuárias(os) acolhidas(os) nesta unidade existem pessoas idosas que recebam pensão/aposentadoria.

- ☐ Sim     Quantidade de pessoas Idosas que recebem pensão/aposentadoria ☐ Não

#### 10. Indique se entre as(os) usuárias(os) acolhidas(os) nesta unidade existem beneficiárias(os) do Programa Bolsa Família – PBF?

- ☐ Sim     Quantidade de famílias beneficiárias do PBF ☐ Não

#### 11. Qual o número máximo de usuárias/os dormindo em um mesmo dormitório?

- Quantidade de pessoas

#### 12. Das pessoas que estão, atualmente, nesta Unidade, informe o tempo que estão acolhidas

- ☐ Menos de 1 Ano     Quantidade de pessoas ☐ Mais de 1 Ano     Quantidade de pessoas



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

#### BLOCO 4 – Serviço de Acolhimento

##### 1. Indique quais das atividades abaixo são promovidas sistematicamente pela Unidade:

- ☐ Visitas domiciliares da equipe técnica da Unidade à família da(o) usuária(o)
- ☐ Reuniões com grupos de famílias das(os) usuárias(os)
- ☐ Atendimento psicossocial individualizado
- ☐ Atendimento psicossocial em grupos
- ☐ Atendimento psicossocial das famílias das pessoas acolhidas (orientação familiar)
- ☐ Palestras / oficinas
- ☐ Elaboração de relatórios técnicos sobre casos em acompanhamento
- ☐ Discussão de casos com outras(os) profissionais da rede
- ☐ Encaminhamento para retirada de documentos
- ☐ Passeios com usuárias(os)
- ☐ Promove contato e a participação da família na vida da(o) usuária(o)
- ☐ Promove atividades com participação da Comunidade
- ☐ Promove a participação das pessoas acolhidas em serviços, projetos ou atividades existentes na comunidade
- ☐ Envio de relatório semestral para o Judiciário (exclusivo para acolhimento de criança/adolescente)
- ☐ Acompanhamento escolar
- ☐ Organização e discussão das rotinas das Unidades com as(os) acolhidas(os)

##### 2. Com que frequência são permitidas visitas de familiares e/ou outras pessoas com vínculos afetivos às pessoas acolhidas na Unidade? (Admite uma marcação em cada coluna)

|                                            | Familiares               | Outras pessoas           |
|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Não é permitido receber visitas na Unidade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Diariamente                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De 3 a 6 dias na semana                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De 1 a 2 dias na semana                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Quinzenalmente                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mensalmente                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Apenas em algumas datas específicas do ano | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

##### 3. Quem realiza o acompanhamento das(os) usuárias(os) após o seu desligamento da Unidade de Acolhimento?

- ☐ A própria unidade/serviço de acolhimento ☐ O CRAS ☐ O CREAS ☐ Outro
- ☐ Não sabe informar ☐ Não é realizado acompanhamento

##### 4. Por quanto tempo, em média, a(o) usuária(o) é acompanhado após seu desligamento?

- ☐ menos de 3 meses ☐ de 3 a 5 meses ☐ 6 meses ☐ de 7 a 12 meses ☐ mais de 1 ano

##### 5. Qual o tipo de articulação que esta unidade/instituição possui com estes órgãos:

- Conselho Tutelar ☐
- CRAS ☐
- CREAS ☐
- Centro Dia ☐
- Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) (exclusivo para acolhimento de adultos e famílias) ☐
- Outras Unidades de Acolhimento ☐
- Unidades Educacionais (creches/escolas/universidades) ☐
- Serviços de Saúde ☐





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.

6. A unidade mantém Prontuários de Atendimento individualizados das(os) acolhidas(os)? ☐ Sim ☐ Não

7. A unidade faz Plano Individual de Atendimento (PIA) de cada pessoa acolhida? ☐ Sim ☐ Não

#### BLOCO 5 – Estrutura Física e Área de Localização da Unidade

1. Onde está localizada a Unidade: ☐ Área urbana ☐ Área rural

2. O local onde funciona a Unidade é servido por transporte público (ônibus/trem/metrô/barcas)?

☐ Sim, com ponto de transporte localizado a menos de 1000 metros de distância da Unidade (ou 15 minutos de caminhada)

☐ Sim, com ponto de transporte localizado entre 1000 e 2000 metros de distância da Unidade (ou até 30 minutos de caminhada)

☐ Não possui ponto de transporte público nas proximidades (ou exige caminhada superior a 30 minutos)

4. Quais espaços físicos a Unidade possui:

| Espaços/Cômodos                                                                     | Possui                   |                          | Quantidade           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
|                                                                                     | Sim                      | Não                      |                      |
| Sala de Administração                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Sala de apoio técnico coordenação                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Sala para atendimento técnico especializado (psicóloga(o), assistente social, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Sala de estar/ convivência                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Dormitórios para as(os) usuárias(os) acolhidas(os)                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Dormitórios para as(os) cuidadoras(es)                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Banheiros para as(os) usuárias(os) acolhidas(os)                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Banheiros exclusivos para funcionárias(os)                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Área de recreação externa/jardim/varanda                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Refeitório/Sala de Jantar                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Refeitório/Sala de Jantar                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Cozinha                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Despensa                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Lavanderia                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |

5. A Unidade Possui rota de acessibilidade: Sim ☐ Não ☐

#### BLOCO 6 – Gestão de Pessoas

1. Nos últimos 12 meses, a Unidade proporcionou ou facilitou a participação das(os) profissionais em capacitação? Sim ☐ Não ☐ - Se sim em quais temas?

\_\_\_\_\_

2. Esta Unidade Possui coordenador(a) exclusivo? Sim ☐ Não ☐ Não possui ☐

2.1 - Quantos profissionais do Serviço Social existem \_\_\_\_\_

2.2 - Quantos profissionais da Pedagogia \_\_\_\_\_

2.3 - Quantos profissionais do nível médio \_\_\_\_\_

2.4 - Existem outras categorias profissionais no equipamento? Sim ☐ Não ☐

Quais: \_\_\_\_\_



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Proteção Social, Justiça,  
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos  
Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.*

3. Profissionalmente você está satisfeito no seu espaço de trabalho? Sim ☐ Não ☐
4. A relação profissional com seus gestores é satisfatória? Sim ☐ Não ☐
5. O apoio do órgão gestor é satisfatório? Sim ☐ Não ☐ Em parte ☐

6. Sugestão para maior apoio da SPS

---

---

---

---

---

---

6. Sugestão para melhorar o atendimento da unidade:

---

---

---

---

---

---

### ANEXO III. QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS USUÁRIOS DAS UNIDADES DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE



#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### USUÁRIOS DOS SERVIÇOS EXECUTADOS PELO ESTADO DO CEARÁ

##### **BLOCO 1 – Identificação da Unidade**

Nome da Unidade: \_\_\_\_\_

Endereço (rua, avenida etc.): \_\_\_\_\_

Número: \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_

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

Coordenador da Unidade: \_\_\_\_\_

CEP: [ ][ ][ ][ ][ ][ ]-[ ][ ][ ] Município: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

DDD – Telefone: [ ][ ]-[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Ramal: [ ][ ][ ][ ] Fax: [ ][ ]-[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Data de Implantação da unidade: [ ][ ]/[ ][ ]/[ ][ ][ ][ ][ ][ ] (dd/mm/aaaa)

Horário de funcionamento: [ ][ ] dias por semana [ ][ ] horas por dia



| Grau de Satisfação                                                                                 | Concordo   |          | Discordo   |          | Não Sabe |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|------------|----------|----------|
|                                                                                                    | Totalmente | Em Parte | Totalmente | Em Parte |          |
| 1.O equipamento funciona regularmente, todos os dias?                                              |            |          |            |          |          |
| 2.Há disponibilidade de tempo para o atendimento individualizado ou coletivo?                      |            |          |            |          |          |
| 3.Há sigilo das informações e segurança às pessoas envolvidas no atendimento?                      |            |          |            |          |          |
| 4.Há interesse, por parte do profissional em resolver seu problema?                                |            |          |            |          |          |
| 5.Há materiais de comunicação no serviço? (panfletos/ material informativo e educativo)            |            |          |            |          |          |
| 6.Encontrei neste equipamento o serviço que buscava/precisava?                                     |            |          |            |          |          |
| 7.Minha demanda foi atendida nesta?                                                                |            |          |            |          |          |
| 8. Participar das atividades desta unidade melhorou minha auto estima?                             |            |          |            |          |          |
| 9. Nesse equipamento há empoderamento e/ou maior conhecimento quanto aos direitos de cada usuário? |            |          |            |          |          |

10. De 0 a 5, qual nota para o atendimento do trabalhador?

Resposta:  Observação:

11. Identifique sugestões para melhorar o trabalho da unidade:

---



---



---



---



---



---

Rua Soriano Albuquerque, nº 230 – Joaquim Távora/ Fortaleza-Ce/ CEP: 60.130-160  
Telefones: (085) 3101.4576 / 3101.2108