



**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DAS UNIDADES
DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL EXECUTADOS PELO ESTADO DO CEARÁ**

Dezembro – 2024

GOVERNADOR DO ESTADO
Elmano de Freitas da Costa

SECRETÁRIA DA PROTEÇÃO SOCIAL
Onélia Maria Moreira Leite Santana

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA PROTEÇÃO SOCIAL
Paulo Rogério Santos Guedes

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SPS
Sandro Camilo Carvalho

COORDENADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Célia Maria de Souza Melo Lima

COORDENADORA DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
Mônica Regina Gondim Feitoza

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Célia Maria de Souza Melo Lima
Coordenadora da Gestão do Sistema Único de Assistência Social – CGSUAS
Candida Maria Fontenele Martins
Orientadora da Célula de Vigilância Socioassistencial – CEVIS/ CGSUAS
Emilênia de Carvalho Lima
Assessora Técnica da Célula de Vigilância Socioassistencial – CEVIS/ CGSUAS
Augusto César Barbosa de Oliveira
Técnico da Célula da Vigilância Socioassistencial – CEVIS/ CGSUAS
Silvana Sobreira de Matos
Técnica de Assessoramento da Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social – CGSUAS

EQUIPE DE ENTREVISTADORES

Adriana Maria Rodrigues de Castro Veras
Alice Leite Barbosa
Ana Milana Cosmo Lúcio
Ana Patrícia Nogueira Lima
Cláudia Macambira de Oliveira
Maria Meiriane dos Santos Torres
Messias Douglas Coelho Pessoa
Sabrina Mariah Fava Maia Fava
Raimunda Normando Marques Normando
Técnicos (as) de Assessoramento da Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social – CGSUAS

EQUIPE DE REVISÃO

Célia Maria de Souza Melo Lima
Coordenadora da Gestão do Sistema Único de Assistência Social – CGSUAS
Candida Maria Fontenele Martins
Orientadora da Célula de Vigilância Socioassistencial – CEVIS/ CGSUAS
Emilênia de Carvalho Lima
Assessora Técnica da Célula de Vigilância Socioassistencial – CEVIS/ CGSUAS
Claudia Macambira de Oliveira
Técnica de Assessoramento da Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social – CGSUAS
Silvana Sobreira de Matos
Técnica de Assessoramento da Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social – CGSUAS

SUMÁRIO

1.	Introdução	5
2	Metodologia	5
3.	Análise de dados dos questionários aplicados junto aos dos equipamentos da Proteção Social Especial	9
3.1	Análise dos questionários aplicados com os usuários dos equipamentos da Proteção Social Especial – Média Complexidade	9
3.2	Análise dos questionários aplicados com os usuários dos equipamentos da Proteção Social Especial – Alta Complexidade	18
4	Análise dos questionários aplicados com os profissionais dos equipamentos da Proteção Social Especial	43
4.1	Análise dos dados dos questionários aplicados aos trabalhadores das Unidades de Acolhimento e Creas Regionais	43
4.2	Análise dos dados dos questionários aplicados aos coordenadores das Unidades de Acolhimento e Creas Regionais	55
4.2.1	Unidade de Acolhimento	55
4.2.2	Creas Regional	57
5.	Considerações Finais	65
6	Referências Bibliográficas	66
7.	ANEXOS:	67
7.1	Anexo A: Questionário do Creas Regional	67
7.2	Anexo B: Questionários das Unidades de Acolhimento	77
7.3	Anexo C: Questionários dos Profissionais	84
7.4	Anexo D: Questionários dos Usuários Adulto e Adolescentes	85
7.5	Anexo E: Questionários dos Usuários Crianças	87

1. Introdução

A Vigilância Socioassistencial é uma das funções da Política de Assistência Social, conforme estabelece os instrumentos normativos, e deve estar estruturada e formalizada em nível municipal, estadual e federal, contribuindo com as áreas de Proteção Social Básica e de Proteção Social Especial por meio da elaboração de estudos, planos e diagnósticos capazes de ampliar o conhecimento sobre a realidade dos territórios e as necessidades da população.

Neste sentido, monitorar os padrões de qualidade dos serviços de Assistência Social com especial atenção para aqueles que desenvolvem atividades em unidades de referência da proteção social especial e de acolhimento institucional e familiar para as diferentes faixas etárias, está previsto como uma das atribuições da vigilância socioassistencial.

A Secretaria da Proteção Social – SPS oferta serviços em 23 equipamentos na rede socioassistencial da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade no estado do Ceará conforme indicados na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009).

Portanto o presente documento, traz o Diagnóstico Situacional das Unidades de Proteção Social Especial Executadas pelo Estado do Ceará, realizado a partir dos dados da pesquisa direta junto as unidades as 23 unidades que executam serviços socioassistenciais, visando contribuir no monitoramento, aprimoramento e qualificação dos respectivos serviços..

2. Metodologia

Buscando aprimorar, qualificar e subsidiar o planejamento e ações da Proteção Social Especial, a Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social – CGSUAS, através da vigilância socioassistencial, publica o presente Diagnóstico. É importante salientar que o Diagnóstico foi elaborado, também, nos anos de 2020 e 2022 e agora atualizado em 2024.

As ações para realizar este documento iniciaram por meio do planejamento entre as equipes da Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social – CGSUAS e as Coordenadorias da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

No primeiro momento foi feita uma pesquisa para quantificar os equipamentos da Proteção Social Especiais executados pelo Estado do Ceará. No Estado do Ceará a rede socioassistencial gerida pela Secretaria da Proteção Social através da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade é composta por 23 equipamentos divididos em 3 (três) Creas Regionais e 20 (vinte)

Unidades de Acolhimento e para o presente Diagnóstico, 100% destes equipamentos foram visitados.

Com este levantamento foram construídos os instrumentais para serem aplicados nos equipamentos de acordo com o público-alvo. Objetivando a compreensão dos entrevistados, os instrumentais prezaram pela clareza e concisão, buscando ainda não comprometer o desenvolvimento das atividades nas unidades nos dias da pesquisa. Neste sentido, foram elaborados 04 (quatro) instrumentais, sendo 01 (um) destinado aos usuários adultos e adolescentes com 10 (dez) questões objetivas, 01 (uma) questão de grau de satisfação e 01 (uma) questão subjetiva; 01 (um) formulário destinado aos usuários crianças com 07 (sete) questões objetivas, 01 (uma) questão de grau de satisfação e 01 (uma) questão subjetiva; 01 (um) formulário para profissionais com perguntas direcionadas sobre educação permanente e condições de trabalho ofertadas. Por fim, um dos formulários foi destinado ao coordenador e/ou responsável pela unidade da PSE com a estrutura específica para cada unidade conforme anexos no item 7 deste documento, listado a seguir:

a) Creas Regional: Bloco 1 – Identificação da Unidade; Bloco 2 – Estrutura Física; 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 Especializado em Abordagem Social; Bloco 6 – Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e Suas Famílias; Bloco 7 – Gestão e Território; e Bloco 8 – Gestão de Pessoas; sugestão para apoio a SPS e melhorias no atendimento da unidade.

b) 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; e Bloco 6 – Gestão de Pessoas, sugestão para apoio a SPS e melhorias no atendimento das unidades.

Com os equipamentos selecionados, fizemos uma pesquisa no Cadastro Nacional do SUAS – CadSUAS para verificação do quantitativo total de profissionais e usuários das unidades da Proteção Social Especial de Alta e Média Complexidade. Com este quantitativo, usamos o método de amostragem e selecionamos 20% (vinte por cento) de entrevistados de cada unidade como mostra a tabela a seguir relacionada aos Centros de Referência Especializado de Assistência Social:

TABELA 01 – Equipamentos da Proteção Social Especial de Média Complexidade							
ORD.	Equipamento	Nº de Trabalhadores	Nº de Questionários a se aplicar (20%)	Nº de Questionários aplicados	Nº de Usuários	Nº de Questionários a se aplicar (20%)	Nº de Questionários aplicados
01.	CREAS Regional de Fortaleza	24	05	03			05
02.	CREAS Regional do Cariri	20	04	04			12
03.	CREAS Regional de Iracema	17	03	03			04

Conforme está previsto no Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – Creas (2011), que trata sobre a capacidade de atendimento dos Creas em âmbito municipal e regional, em especial aos equipamentos regionalizados definidos por porte, configuram-se com capacidade de atendimento de 50 casos indivíduos / famílias para municípios de pequenos porte I, II e médio porte. Para municípios de grande porte, metrópoles e distrito federal é atribuído a capacidade de atendimento de 80 casos indivíduos / famílias.

As entrevistas realizadas nos Creas regionais listados acima, foram efetivadas conforme o número de usuários que estavam em atendimento e/ou acompanhamento pela equipe de referência. Devido algumas intercorrências no processo da pesquisa, não foi possível atingir o quantitativo dos 20% dos questionários planejados.

TABELA 02 – Equipamentos da Proteção Social Especial de Alta Complexidade							
ORD.	Equipamento	Nº de Trabalhadores	Nº de Questionários a se aplicar (20%)	Nº de Questionários aplicados	Nº de Usuários	Nº de Questionários a se aplicar (20%)	Nº de Questionários aplicados
01.	Unidade Acolhimento Abrigo de Idosos	141	28	28	75	15	13
02.	Unidade de Acolhimento Abrigo Tia Júlia	55	11	11	20	04	04
03.	Unidade de Acolhimento Abrigo Tia Júlia Primeira Infância*	52	10	08	20	04	-
04.	Unidade de Acolhimento Residência Inclusiva I*	20	04	04	12	03	02
05.	Unidade de Acolhimento Residência Inclusiva II	24	05	05	12	02	02
06.	Unidade de Acolhimento Residência Inclusiva III	23	05	05	10	02	01

07.	Unidade de Acolhimento Residência Inclusiva IV	20	04	04	12	02	02
08.	Unidade de Acolhimento Residência Inclusiva V	33	07	07	18	04	01
09.	Unidade de Acolhimento Residência Inclusiva VI	54	11	11	14	02	-
10.	Unidade de Acolhimento Casa do Caminho	20	04	04	21	01	01
11.	Unidades de Acolhimento Nossa Casa	19	04	04	20	04	03
12.	Unidade de Acolhimento Casa da Criança	17	03	04	20	04	04
13.	Unidade de Acolhimento Recanto da Luz	16	03	03	20	04	04
14.	Unidade de Acolhimento Renascer	17	03	03	20	03	03
15.	Unidade de Acolhimento Casa Abrigo I	38	08	07	20	04	04
16.	Unidade de Acolhimento Abrigo Sítio Mel	25	05	05	20	03	03
17.	Unidade de Acolhimento Regional de Caririçu	17	03	03	20	03	03
18.	Unidade de Acolhimento Regional de Jaguaruana	19	04	03	20	03	03
19.	Unidade de Acolhimento Regional de Itaitinga	17	03	03	20	04	02
20.	Unidade de Acolhimento Regional de Ararendá	15	03	04	20	04	04

* Não houve respostas dos usuários nas unidades sinalizadas devido à idade dos entrevistados (Abrigo Tia Júlia) ou grau de deficiência (Residência Inclusiva I).

Inicialmente, foi construído um cronograma das ações, o período das visitas às unidades e repassado sugestões de abordagem ao público entrevistado. O processo de coleta das informações teve início em abril finalizando em agosto de 2024. Os técnicos de assessoramento da Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social – GSUAS e Coordenadoria da Proteção Social da Média e Alta Complexidade conduziram o processo de abordagem junto aos usuários, profissionais e coordenadores das unidades. Salientamos, que no momento das visitas foi repassado aos entrevistados informações relacionadas ao objetivo da pesquisa, sigilo, consentimento e sobre a livre e espontânea participação, ou seja, não tinha caráter de obrigatoriedade. É importante destacarmos que alguns usuários não estavam presentes nas unidades no momento da aplicação dos questionários e a condução das entrevistas foi realizada com o número de pessoas presentes sem prejuízo ao estudo. Por fim, a análise dos dados e construção

do presente diagnóstico foi realizado entre setembro e dezembro de 2024. A seguir passaremos as análises dos dados.

3. Análise dos dados dos questionários aplicados junto aos usuários dos equipamentos da Proteção Social Especial

Neste item, apresentaremos os resultados obtidos após a sistematização das respostas fornecidas pelos usuários e trabalhadores do SUAS que participaram da pesquisa e que são vinculados as unidades da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidades, executados pelo Estado. Foram entrevistados 136 trabalhadores e 81 usuários conforme detalhamento nos próximos itens do documento.

3.1 Análise dos questionários aplicados com os usuários dos equipamentos da Proteção Social Especial – Média Complexidade

A Proteção Social Especial de Média Complexidade é um dos componentes da Política de Assistência Social, e os Centros de Referência Especializado de Assistência Social – Creas, se constituem a unidade de referência da proteção social especial e desempenham um papel de relevância no acompanhamento familiar.

Estes equipamentos são responsáveis por oferecerem serviços especializados e contínuos a indivíduos e famílias que enfrentam situações de vulnerabilidades e violações de direitos, como violência doméstica, exploração sexual, negligência, entre outros. A atuação dos Creas é focada em fortalecer e potencializar a função protetiva da família, oferecendo apoio psicológico, social e jurídico, bem como orientações e encaminhamentos para serviços e benefícios que possam auxiliar na superação das adversidades enfrentadas.

Além disso, os Creas buscam promover a reinserção social e que os direitos dos usuários sejam garantidos, trabalhando em estreita articulação com outras políticas e serviços de proteção social. Dessa forma, os equipamentos contribuem para a construção de uma rede de apoio e proteção mais eficaz para àqueles que necessitam e buscam o serviço.

Para a efetivação dos direitos dos usuários que necessitam da Política de Assistência Social, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS Nº 109/2009), estabelece que o usuário do Creas, famílias e indivíduos, que estejam vivenciando situações de violação de direitos tais como, 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; exploração de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem-estar; descumprimento de condicionalidades do Programa de Transferência de Renda Federal e do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – Peti, sejam inseridos nos serviços para prevenir a reincidência de violação de direitos.

Conforme preconiza a Lei Orgânica da Assistência Social – Loas, o Creas é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como objetivo estabelecer nos territórios a oferta do trabalho social especializado no Sistema Único de Assistência Social às famílias em situação de vulnerabilidade e riscos sociais.

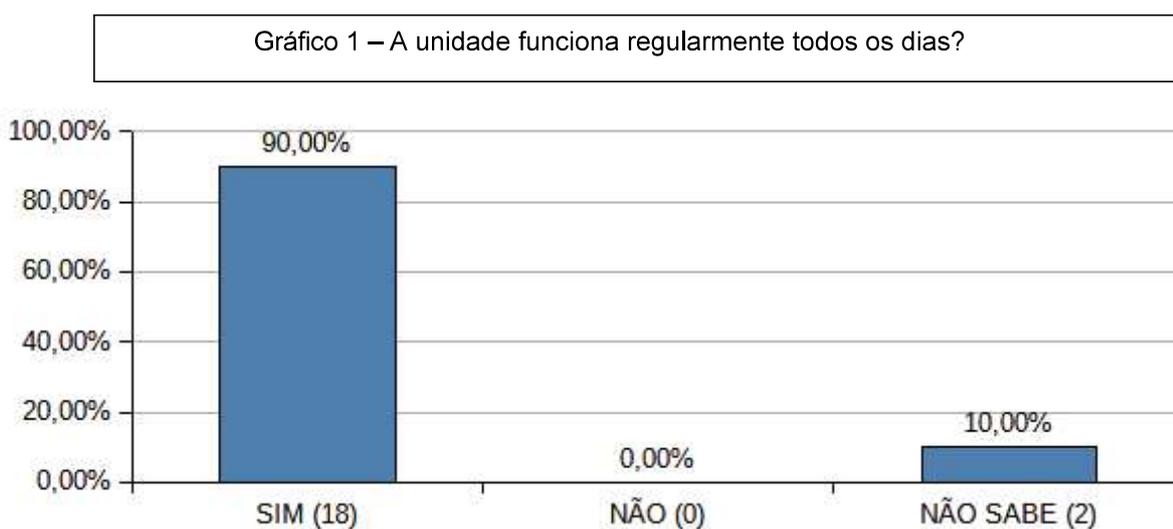
No estado do Ceará há 114 Creas municipais, distribuídos nos 108 municípios a seguir: Abaiara, Acaraú, Acopiara, Alto Santo, Amontada, Apuiarés, Aquiraz, Aracati, Aracoiaba, Araripe, Assaré, Aurora, Banabuiú, Barbalha, Barro, Baturité, Beberibe, Bela Cruz, Boa Viagem, Brejo Santo, Camocim, Campo Sales, Canindé, Capistrano, Caridade, Caririaçu, Carnaubal, Cascavel, Caucaia, Cedro, Coreaú, Crateús, Crato, Cruz, Eusébio, Farias Brito, Fortaleza, Granja, Guaiuba, Guaraciaba do Norte, Horizonte, Ibiapina, Icapuí, Ico, Iguatu, Independência, Ipu, Ipueiras, Irauçuba, Itaitinga, Itapajé, Itapipoca, Itarema, Itatira, Jaguaribe, Jaguaruana, Jardim, Jijoca de Jericoacoara, Juazeiro do Norte, Jucás, Lavras da Mangabeira, Limoeiro do Norte, Maracanaú, Maranguape, Marco, Massapé, Mauriti Milagres, Missão Velha, Mombaça, Monsenhor Tabosa, Morada Nova, Morrinhos, Nova Russas, Novo Oriente, Ocará, Orós, Pacajus, Pacatuba, Paracuru, Paraipaba, Parambu, Pedra Branca, Pena Forte, Pentecoste, Quiterianópolis, Quixadá, Quixeramobim, Redenção, Russas, Santa Quitéria, Santana do Acaraú, São benedito, São Gonçalo do Amarante, Senador Pompeu, Sobral, Solonópole, Tabuleiro do Norte, Tamboril, Tauá, Tianguá, Trairi, Ubajara, Umari, Uruburetama, Várzea Alegre e Viçosa do Ceará.

Os Creas Regionais possuem a oferta direta dos serviços sob a responsabilidade do Estado e dos municípios envolvidos de acordo com as pactuações e responsabilidades firmadas no termo de aceite da implantação. Atualmente contabiliza-se três unidades Creas Regionais, Regional I – Cariri, Regional II – Fortaleza e Regional III – Vale do Jaguaribe. O Creas Regional do Cariri possui sede no município de Barbalha com municípios vinculados, sendo estes: Jati, Granjeiro, Nova Olinda, Santana do Cariri, Porteiras e Potengi. O Creas Regional de Fortaleza tem sede no município de Fortaleza com os seguintes municípios vinculados: Acarape, Barreira, Chorozinho, Guaramiranga e Pindoretama. O Creas Regional do Vale do Jaguaribe possui sede

no município de Iracema tendo os seguintes municípios vinculados: Ererê, Palhano, Potiretama e São João do Jaguaribe.

Nas unidades dos Creas regionais foram aplicados um total de 21 (vinte e um) questionários sendo o público crianças, adolescentes, adultos e idosos. Com o propósito de facilitar o entendimento dos usuários, foram elaborados distintos questionários. Para o público de crianças e adolescentes a análise do questionário contemplou 7 (sete) questões objetivas e 2 (duas) subjetivas, enquanto para o público adulto o questionário considerou 11(onze) questões objetivas e 2 (duas) subjetivas.

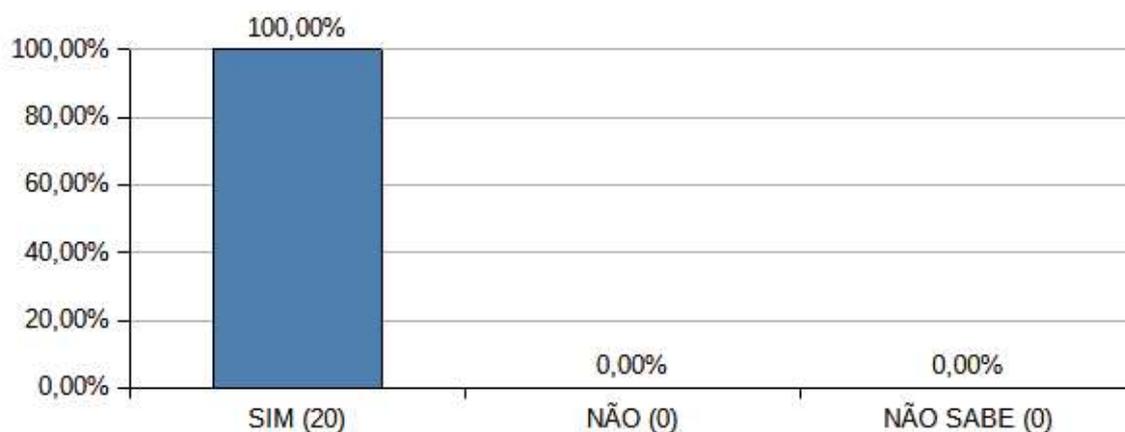
As análises a seguir referem-se ao público de crianças e adolescentes atendidos e/ou acompanhados pelos Creas Regionais. A pergunta era direcionada ao funcionamento diário da unidade e 90,00% dos usuários afirmaram que sim e 10,00% não souberam informar, conforme aponta o gráfico a seguir:



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

No tocante a disponibilidade de tempo para o atendimento da equipe profissional, o Gráfico 2 apresenta que 100,00% dos usuários entrevistados informaram que existe nos Creas um calendário para o atendimento individualizado e a efetivação do atendimento.

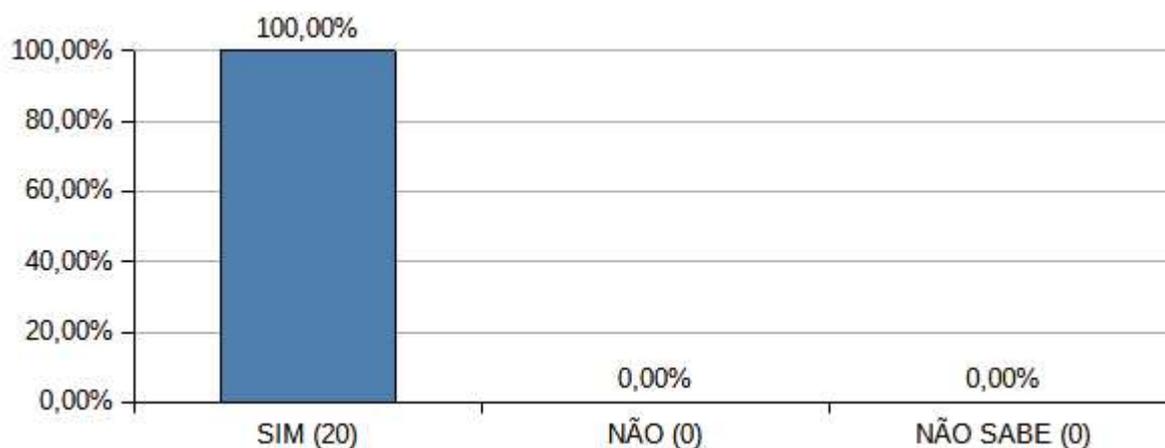
Gráfico 2 – Há disponibilidade de tempo para o atendimento individualizado?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

No que concerne a acolhida realizada nas unidades de Creas Regionais, o Gráfico 2.1 aponta que 100,00% dos usuários relataram a efetivação da acolhida pela equipe técnica do equipamento.

Gráfico 2.1 – Você se sente acolhido na unidade que está?

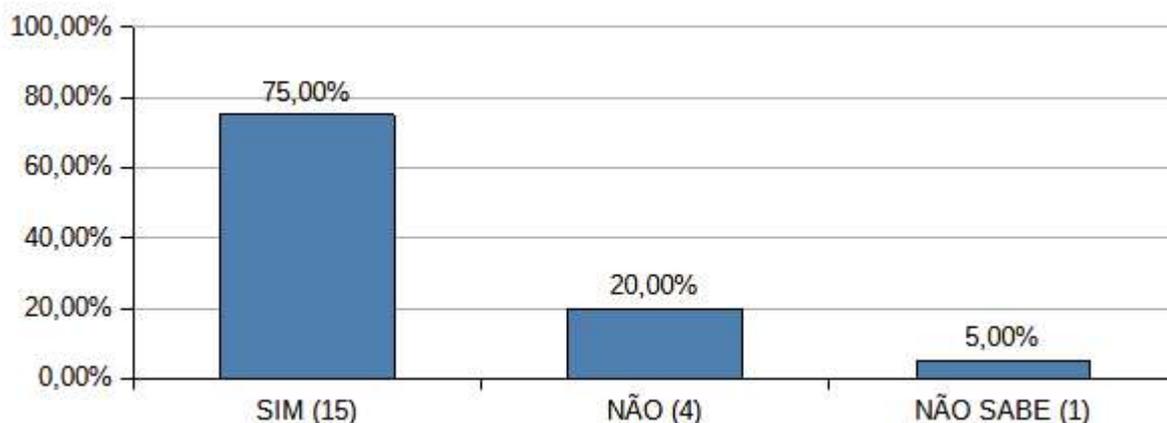


Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

De acordo com o Gráfico 3, as respostas foram diversificadas e quando os usuários foram questionados a respeito da disponibilidade de tempo para o atendimento coletivo no

equipamento, 75,00% responderam que sim, ou seja, que havia flexibilidade para o atendimento coletivo, entretanto, 20,00% responderam que não e 5,00% relataram que não sabiam informar.

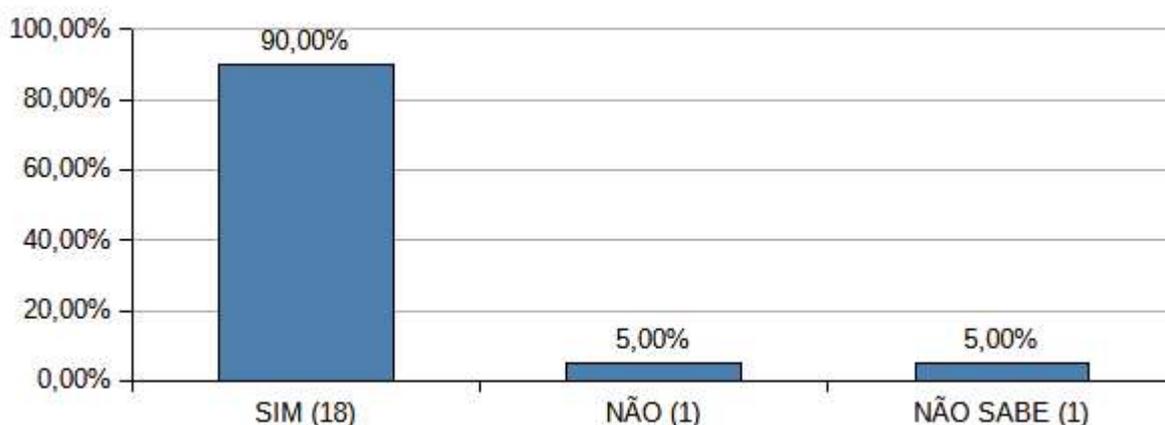
Gráfico 3 – Há disponibilidade de tempo para o atendimento coletivo?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Em consonância a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), os espaços físicos devem ofertar condições de acessibilidade para pessoas idosas e/ou pessoas com deficiência. As condições de acessibilidade deverão estar em conformidade a nota NBR 90 que explicita as adaptações necessárias para garantir o acesso e a participação dos usuários de forma mais autônoma. O Gráfico 4 demonstra que 90,00% dos usuários informaram que os equipamentos possuem acessibilidade, enquanto que 5,00% afirmaram que não existe acessibilidade e 5,00% não souberam informar.

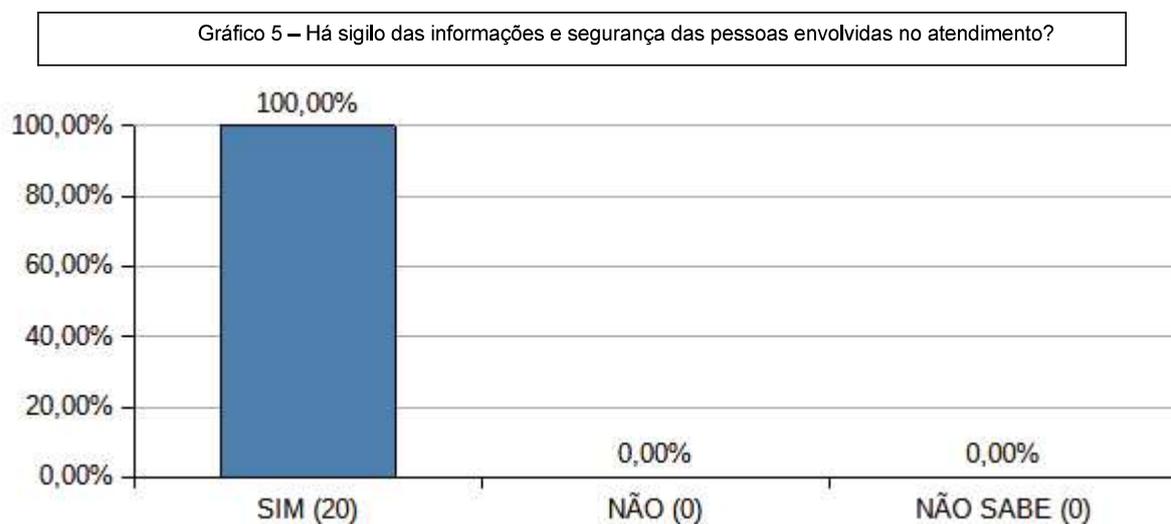
Gráfico 4 – O espaço físico atende suas necessidades de mobilidade?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

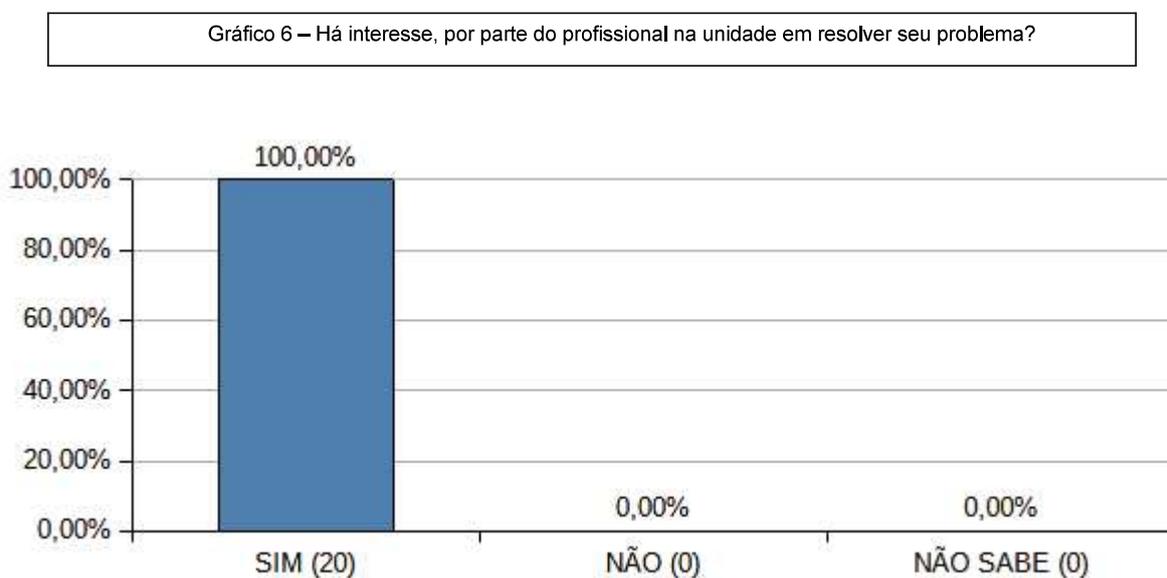
Previsto no código de ética dos profissionais, o sigilo das informações é um dever dos profissionais da equipe multidisciplinar vinculada aos equipamentos dos Creas, devendo garantir aos usuários atendidos confiança e segurança ao relatar aos profissionais suas vulnerabilidades.

No que se refere ao sigilo das informações e segurança das pessoas envolvidas no atendimento, o Gráfico 5 aponta que 100% dos usuários entrevistados informam que há sigilo no atendimento.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

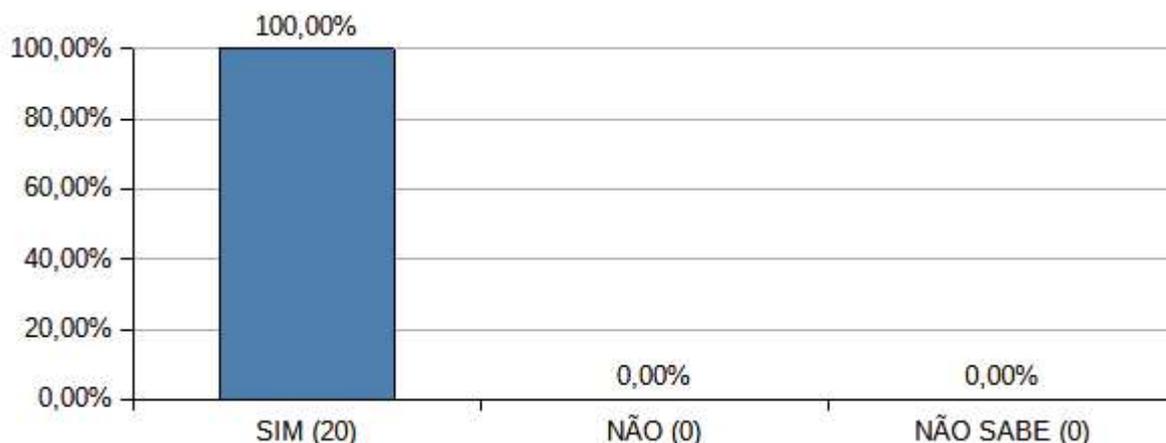
Observa-se no Gráfico 6 que 100% dos entrevistados têm a percepção do interesse dos profissionais das unidades em resolver os problemas apresentados pelos usuários.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Quando questionados com relação ao que buscavam/precisavam nas unidades dos Creas regionais, todos os usuários entrevistados responderam positivamente, conforme demonstra o Gráfico 7.

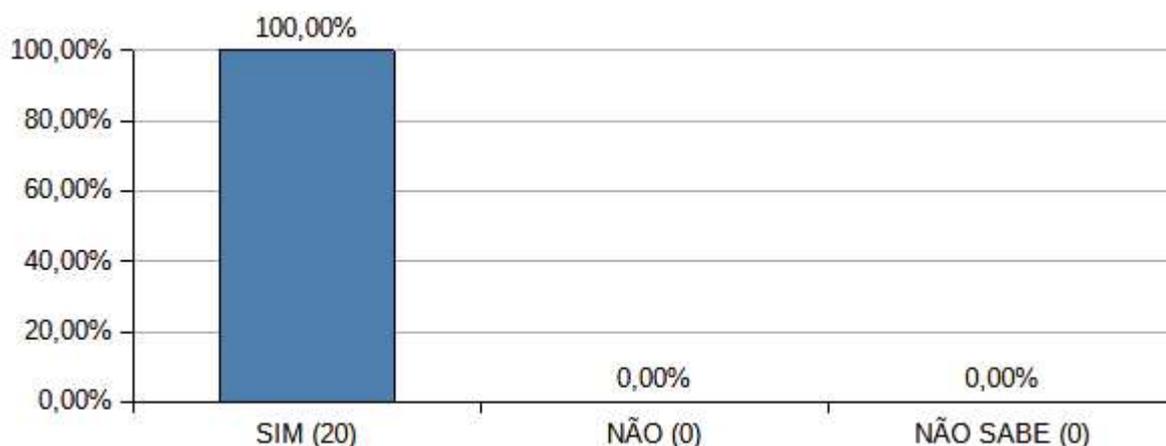
Gráfico 7 – Encontrei nesta unidade, o serviço que buscava/precisava?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

A compreensão das situações de vulnerabilidades apresentadas pelos usuários são fundamentais para a intervenção da equipe de referência no equipamento. Verifica-se no Gráfico 8, que 100% dos usuários informaram que o atendimento das demandas iniciais apresentadas aos técnicos que lhes prestam atendimento foram solucionadas.

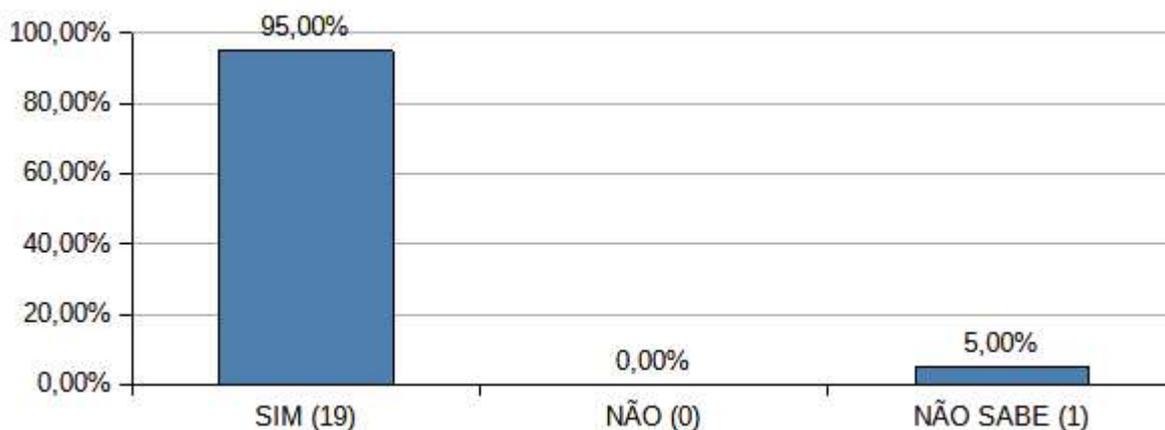
Gráfico 8 – Minhas demandas foram atendidas nesta unidade?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Destacamos que 95,00% dos usuários responderam que as atividades na unidade são relevantes para uma melhora da qualidade de vida. Entretanto, 5,00% destes não souberam informar se as atividades contribuíam para melhora na qualidade de vida.

Gráfico 9 – Participar das atividades desta unidade contribuiu para minha qualidade de vida?

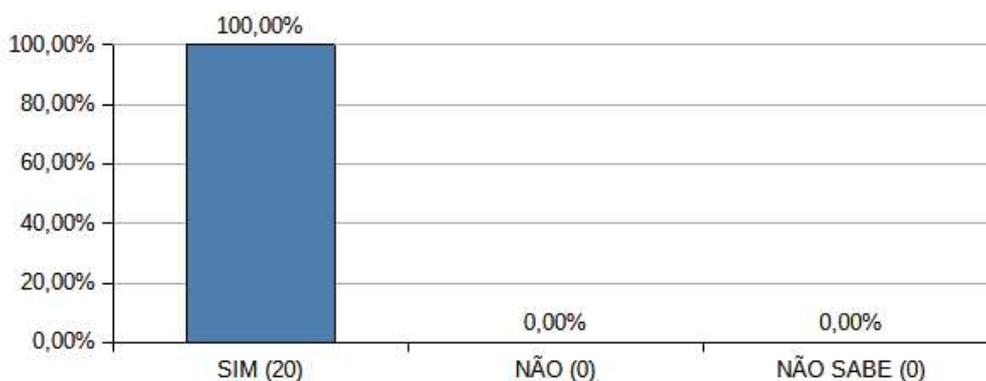


Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

A emancipação do cidadão é um conceito que envolve o reconhecimento e a promoção da autonomia e dos direitos individuais dentro da sociedade. Esse processo está ligado a diversos fatores, incluindo educação, participação política, acesso à informação e igualdade de oportunidades. No tocante a Política de Assistência, a Loas define no art.1 sobre o direito do cidadão e dever do estado para a efetivação do acesso aos mínimos sociais.

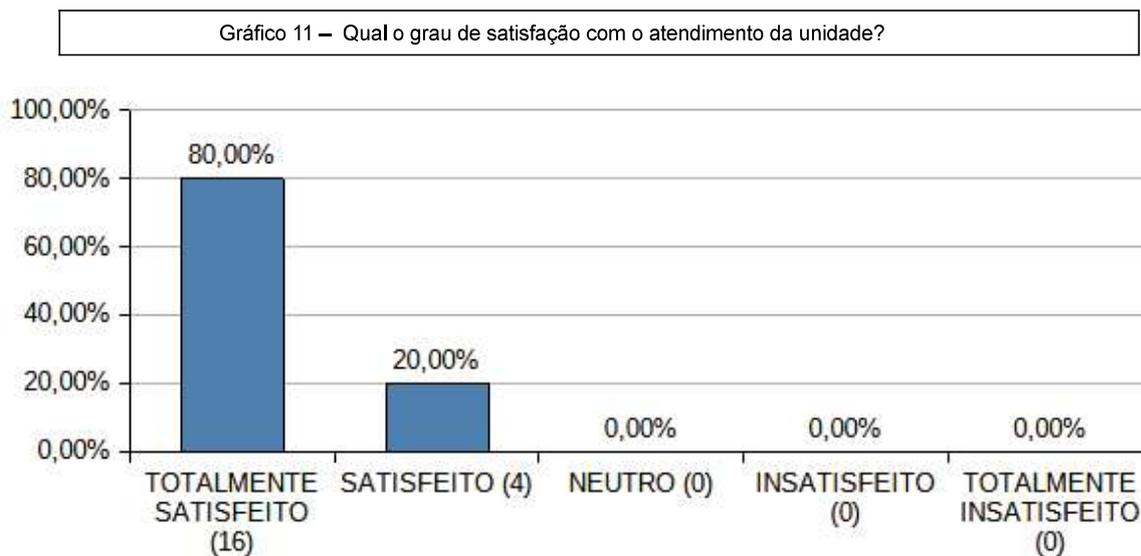
No Gráfico 10, todos os usuários entrevistados informaram que o equipamento proporcionou o conhecimento de acesso aos direitos.

Gráfico 10 – As atividades realizadas nessa unidade proporcionam o conhecimento de acesso aos meus direitos?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Por fim, o registro com perguntas objetivas sobre o nível de satisfação dos usuários contabilizou 80,00% com respostas relacionadas a totalmente satisfeito e 20,00% satisfeito. Vale ressaltar que segundo a pesquisa, não há registros de insatisfação nas unidades dos Creas regionais.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Ao final do questionário foi abordado através de uma questão subjetiva, sobre o aspecto de melhoria na unidade. Desta forma obtivemos as seguintes respostas:

- Não informou;
- Se sente satisfeito com o acompanhamento da equipe;
- Tá tudo bom;
- Visitas mais assíduas.

3.2 Análise dos questionários aplicados com os usuários dos equipamentos da Proteção Social Especial – Alta Complexidade

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade visa atender a indivíduos e famílias que se encontram em situação de riscos pessoal e social por rompimento de vínculos de convivência familiar e/ ou comunitária, oferecendo serviços especializados para garantir um ambiente seguro e acolhedor. Essa modalidade de proteção é essencial para garantir direitos e promover a reintegração social, incluindo acolhimento institucional, serviços de apoio psicológico, e assistência social. O foco é proporcionar um suporte integral que permita a essas pessoas reconstruírem suas vidas, superando as dificuldades enfrentadas. O papel desempenhado pela Proteção Social Especial de Alta Complexidade é crucial no suporte a indivíduos e famílias que estão temporariamente afastados de seu núcleo familiar ou comunidade de origem. Seus serviços são projetados para oferecer um acolhimento seguro e especializado, abordando as necessidades específicas de cada caso.

Os serviços ofertados pela PSE de Alta Complexidade devem priorizar o resgate da convivência familiar, comunitária e social, através de metodologias de atendimento que possibilitem a formação de novas referências sociais para os indivíduos e/ ou famílias que necessitem deste atendimento.

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS Nº 109/2009) torna explícita a constituição dos serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

Serviço de Acolhimento Institucional: Acolhimento em diversos tipos de equipamentos, destinados a indivíduos ou famílias com vínculos sociais e familiares rompidos ou fragilizados. O serviço tem como objetivo garantir a proteção integral e sua organização deve garantir a privacidade, respeito aos costumes, tradições e à diversidade social: raça/etnia, seus ciclos de vida, diferentes arranjos familiares, religião, gênero e orientação sexual.

Serviço de Acolhimento em República: O serviço tem como objetivo a proteção, apoio e moradia subsidiada a grupos de pessoas maiores de 18 (dezoito) anos em situação de abandono, vulnerabilidade e risco pessoal e social, com vínculos sociais e familiares extremamente fragilizados ou rompidos integralmente e sem condições de moradia e autonomia. O atendimento deve apoiar a construção e o fortalecimento de vínculos comunitários, a integração, a participação social e o desenvolvimento da autonomia das pessoas atendidas.

Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora: Este serviço tem como objetivo o acolhimento de crianças e adolescentes apartados da família por medida de proteção, em residência de famílias acolhedoras previamente cadastradas, até que seja possível o retorno à família de origem, mas na sua impossibilidade, o encaminhamento para a adoção. O serviço é o responsável por selecionar, capacitar, cadastrar e acompanhar as famílias acolhedoras, bem como realizar o acompanhamento de 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: Serviço de Acolhimento para Crianças e Adolescentes”.

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.

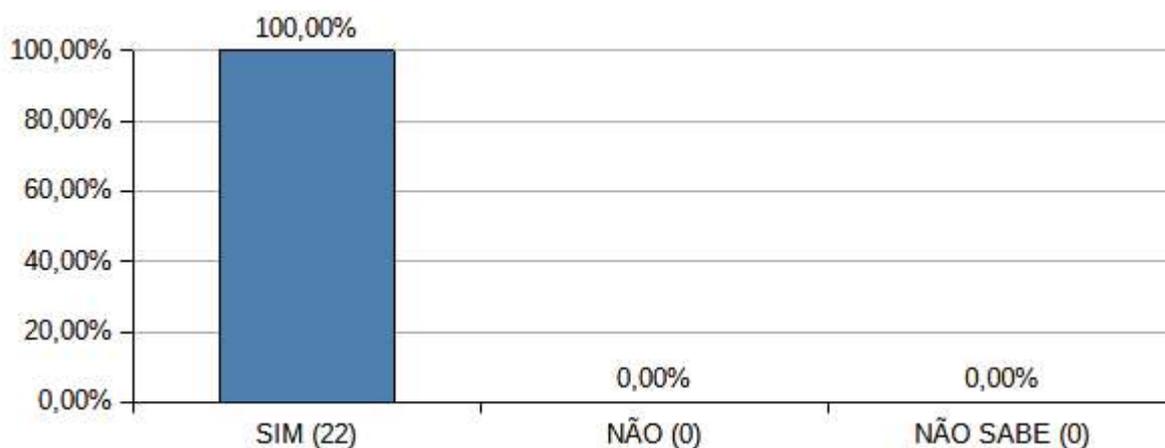
As informações deste Diagnóstico são provenientes da pesquisa realizada junto aos usuários das unidades da Proteção Social Especial da Alta Complexidade e foram divididos em três públicos: criança e adolescente, adultos com deficiência e pessoa idosa.

Crianças e Adolescentes acolhidos em abrigos

Para o público de Crianças e Adolescentes foram aplicados 22 (vinte e dois) questionários divididos nas seguintes unidades: Unidade de Acolhimento Tia Júlia, Unidade de Acolhimento Nossa Casa, Unidade de Acolhimento Casa da Criança, Unidade de Acolhimento Recanto da Luz, Unidade de Acolhimento Renascer, Unidade de Acolhimento Casa Abrigo I, Abrigo Sítio Mel, Unidade de Acolhimento Regional de Caririaçu, Unidade de Acolhimento Regional de Jaguaruana, Unidade de Acolhimento Regional de Itaitinga e Unidade de Acolhimento Regional de Ararendá. É necessário destacar que devido à idade das crianças abrigadas no Acolhimento Tia Júlia, ou seja, primeira Infância, não foi coletado informações junto aos usuários.

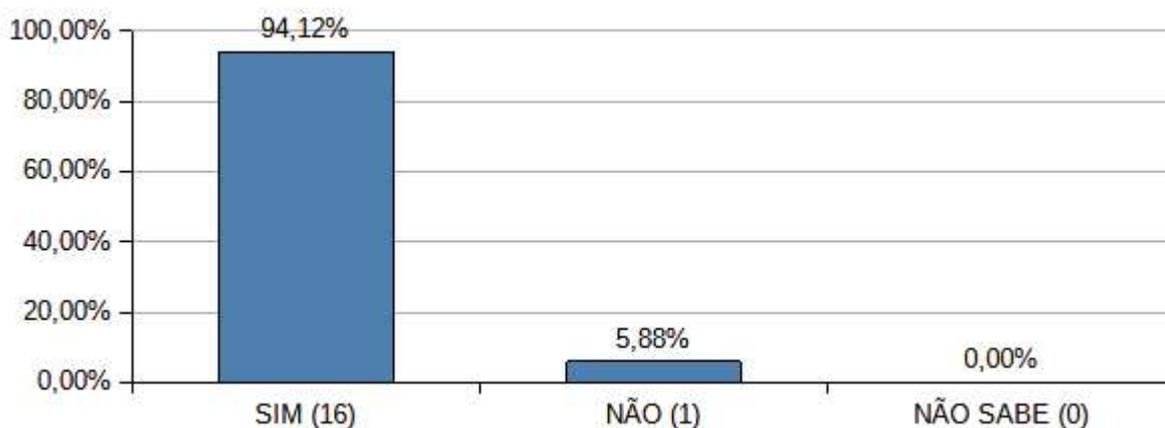
No Gráfico 11.1 e 11.2 é demonstrado, por público, a regularidade de funcionamento diário nas unidades de acolhimento. Para os 22 (vinte e dois) entrevistados que representa 100,00% dos usuários adolescentes, há a regularidade do funcionamento dos equipamentos da Proteção Social Especial. No entanto, das 17 crianças entrevistadas, 16 delas, ou seja, 94,12%, informaram a regularidade de funcionamento da unidade, enquanto uma delas, informou que não há regularidade no funcionamento.

Gráfico 11.1 – A unidade funciona regularmente todos os dias? (Adolescentes)



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Gráfico 11.2 – A unidade funciona regularmente todos os dias? (Crianças)

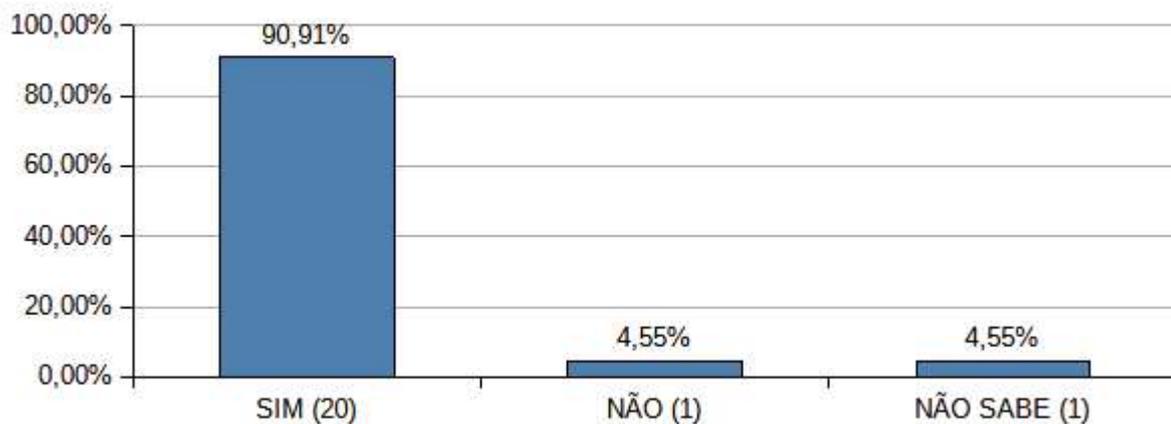


Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Obs.: A faixa etária das crianças que foram entrevistadas é de 8 a 12 anos.

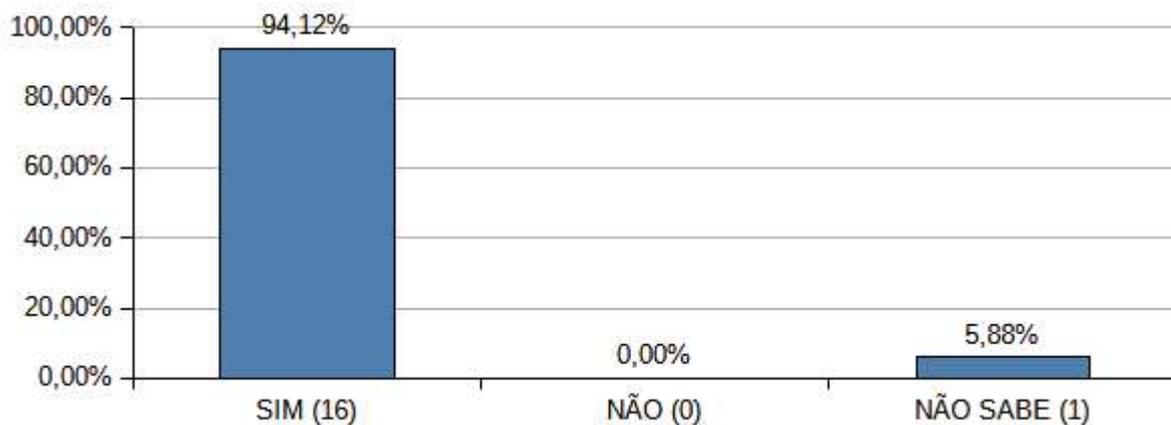
Quando questionados durante a pesquisa se existia a disponibilidade de tempo dos profissionais das unidades para um atendimento individualizado, o público adolescente, 20 (vinte) no total, o que representa 90,91% dos usuários entrevistados, relataram a disponibilidade, enquanto 1 (um), 4,55%, não soube informar conforme o Gráfico 12.1.

Gráfico 12.1 – Há disponibilidade de tempo para o atendimento individualizado? (Adolescentes)



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

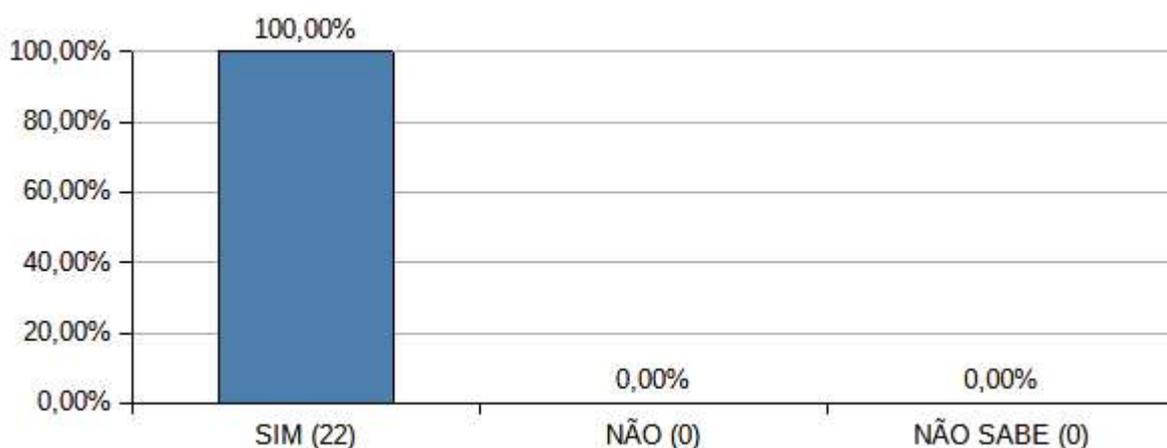
Gráfico 12.2 – Há atividades coletivas e/ou individuais? (Criança)



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Sobre as atividades coletivas e/ou individuais, 16 (dezesseis) crianças, o que representa 94,12%, dos usuários entrevistados, relataram que há atividades no equipamento e uma criança, o que corresponde a 5,88%, não soube informar, quando questionado, conforme aponta o Gráfico 12.2.

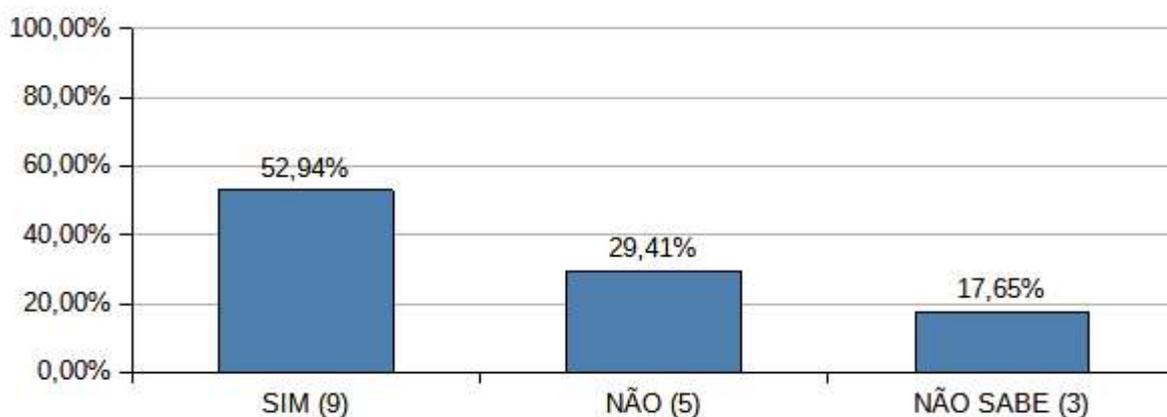
Gráfico 12.3 – Você se sente acolhido na unidade que está? (Adolescentes)



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

O Gráfico 12.3 registrou as respostas dos adolescentes em relação a acolhida por todos que fazem parte da unidade e é perceptível que 22 (vinte dois) adolescentes, 100,00% dos usuários, responderam positivamente.

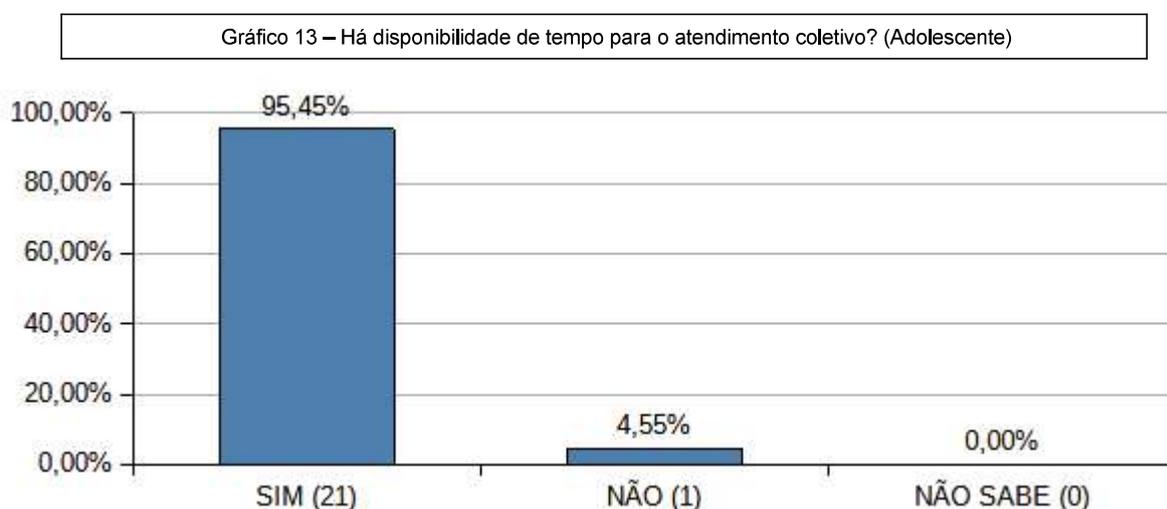
Gráfico 12.4 – Você se sente acolhido e respeitado por todos? (Crianças)



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

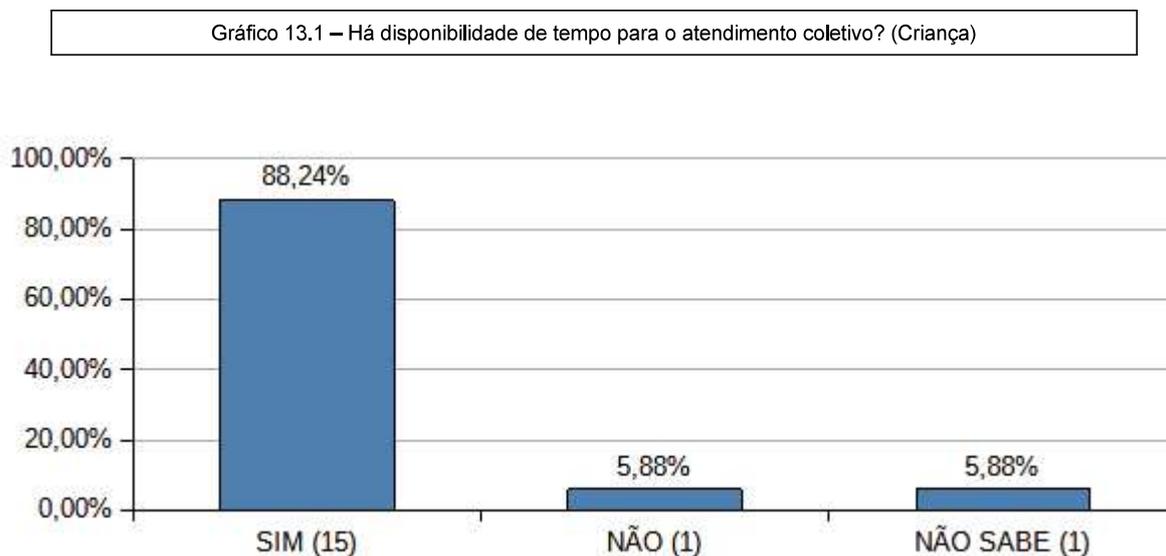
O Gráfico 12.4 por sua vez, informa que 9 (nove) crianças, ou seja, 52,94% se sentem acolhidas e respeitadas enquanto que 5 (cinco), o que corresponde 29,41%, não. Três delas, 17,65 %, não souberam informar. É necessário destacar que algumas crianças entrevistadas relataram que gostariam de voltar para casa por não entenderem o processo que estão vivenciando.

O gráfico 13 apresenta informações sobre a disponibilidade de tempo para o atendimento coletivo. Vinte e um adolescentes, 95,45%, afirmaram haver disponibilidade, enquanto que 1 (um), 4,55%, não.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

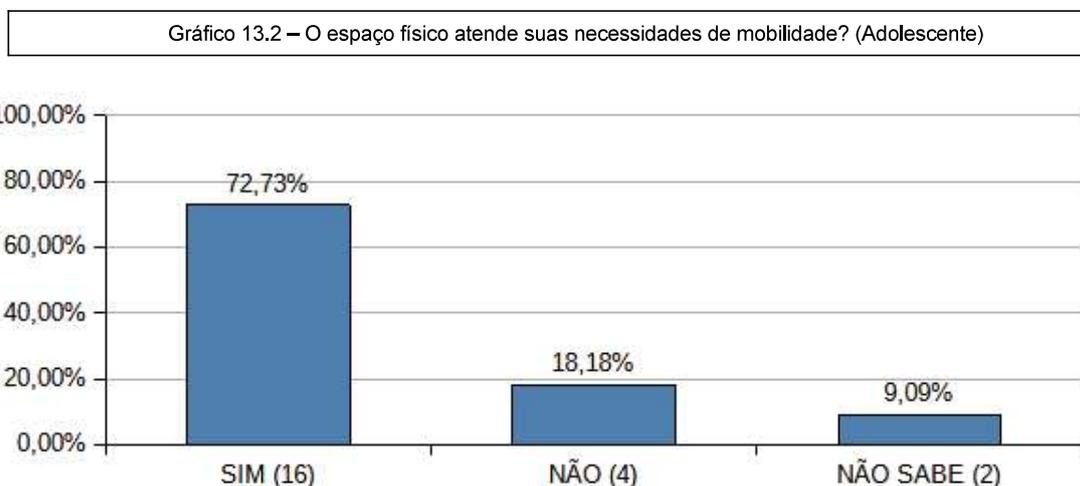
Para as crianças entrevistadas, 15 (quinze), 88,24%, sinalizaram que são realizados os atendimentos coletivos, enquanto que para 1 (um), 5,88%, não é realizado e 1(um) 5,88% não soube informar.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

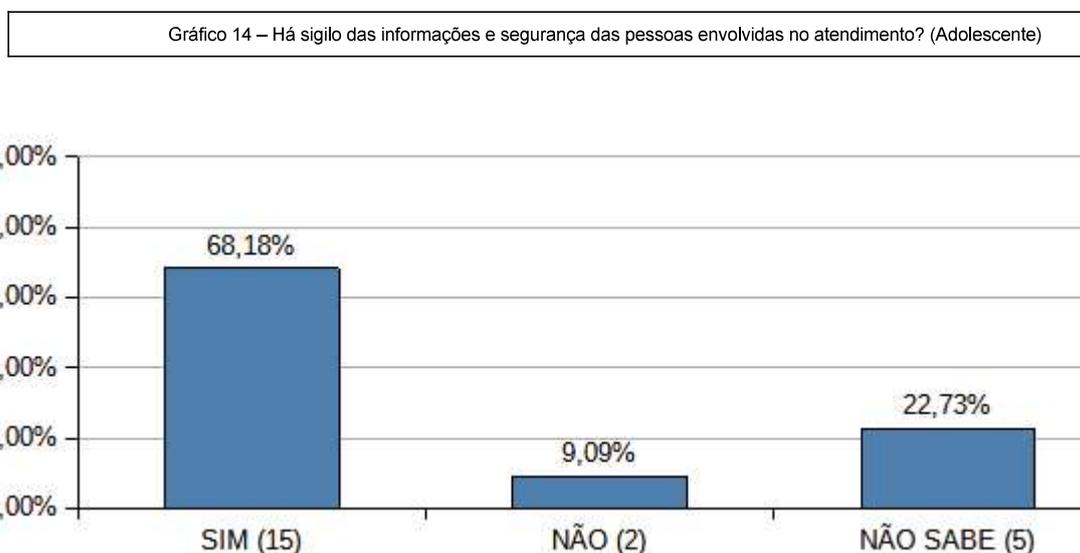
Garantir a mobilidade nos espaços públicos é a capacidade de ofertar o deslocamento de um lugar a outro, tanto de pessoas quanto de bens. Em um contexto de acessibilidade, a mobilidade é crucial para garantir que todas as pessoas possam se mover com segurança e

facilidade, especialmente aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida. No gráfico abaixo, observa-se que 16 (dezesseis) adolescentes, 72,73%, informaram que o espaço físico atende suas necessidades de mobilidade, enquanto que 4 (quatro), 18,18%, não. Dois adolescentes, 9,09%, não souberam informar.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Questionados sobre o sigilo das informações e segurança das pessoas envolvidas no atendimento nas Unidades de Acolhimento, os usuários, do público específico, responderam em maioria que sim 15 (quinze) 68,18%, seguido de 2 (dois) 9,09% com não e 5 (cinco) 22,73% não souberam informar, conforme gráfico a seguir:



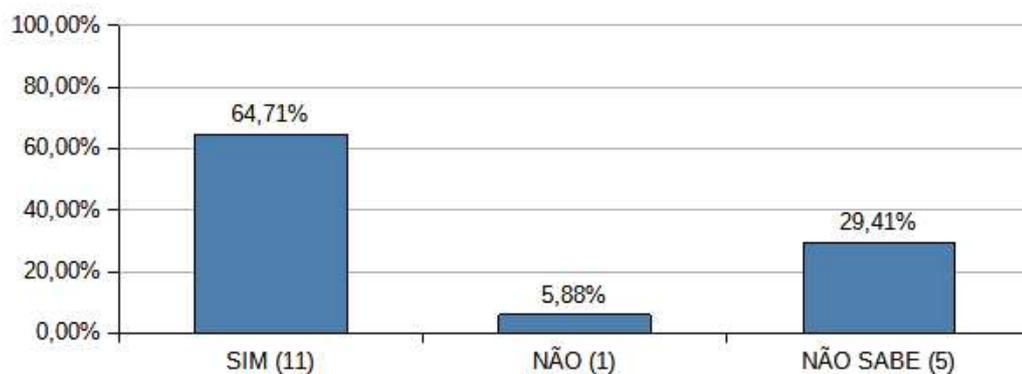
Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

A confiança nos profissionais possibilita a reconstrução das relações que é fundamental para o processo de reintegração e fortalecimento da confiança das famílias. Quando os profissionais demonstram uma visão positiva e acreditam na capacidade das famílias de

superar desafios, isso pode ter um impacto significativo nas dinâmicas familiares e na recuperação dos vínculos.

O Gráfico 14.1 indaga sobre a confiança das crianças em relação aos profissionais que realizam o atendimento, e para 11 (onze), 64,71%, responderam que sim, 1 (um) 5,88 que não confiava e 5 (cinco) 29,41% não souberam informar.

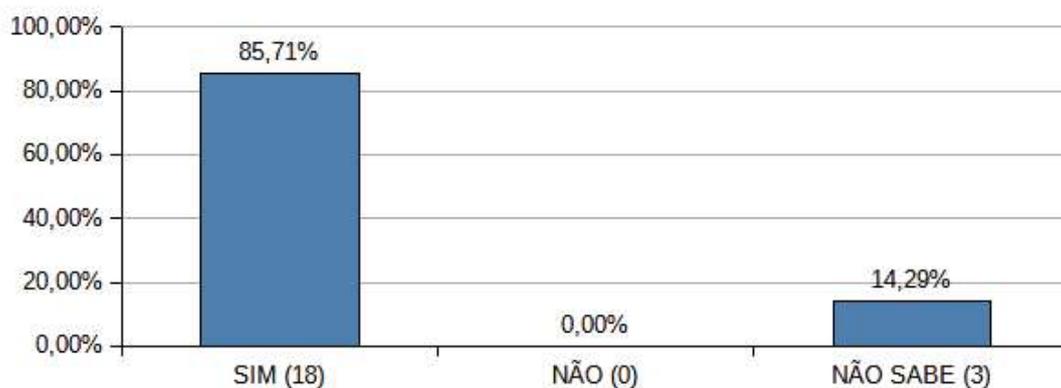
Gráfico 14.1 – Você confia nos profissionais que realizam seus atendimentos? (Criança)



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

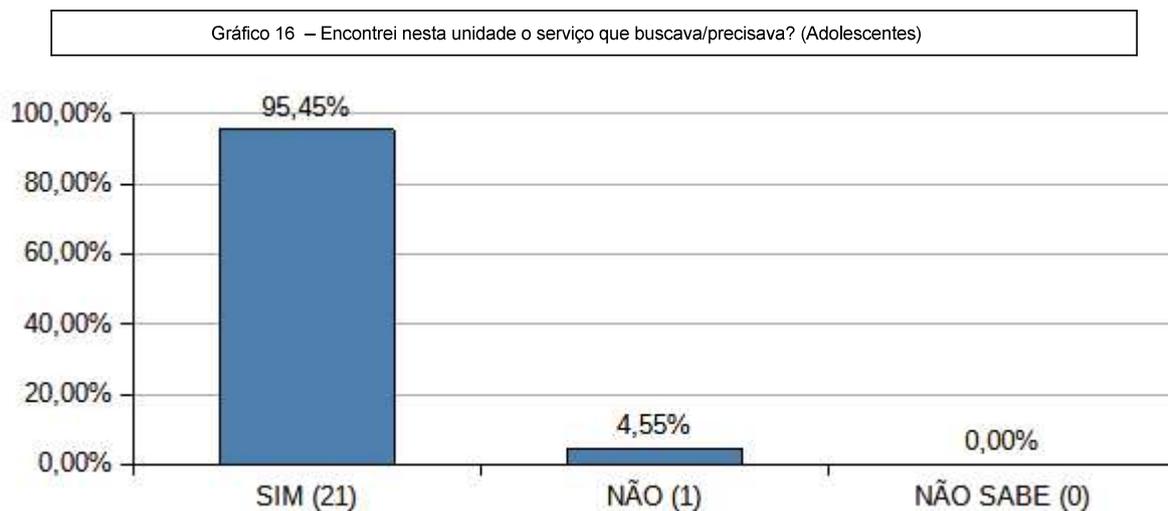
O Gráfico 15 apresenta o interesse, por parte do profissional da unidade, em resolver o problema dos usuários das unidades para crianças e adolescentes. Do total das respostas, 18 (dezoito), 85,71%, observaram o interesse dos profissionais na resolução de seus problemas, enquanto que três adolescentes, 14,29%, não souberam informar.

Gráfico 15 – Há interesse, por parte do profissional da unidade em resolver seu problema? (Adolescente)



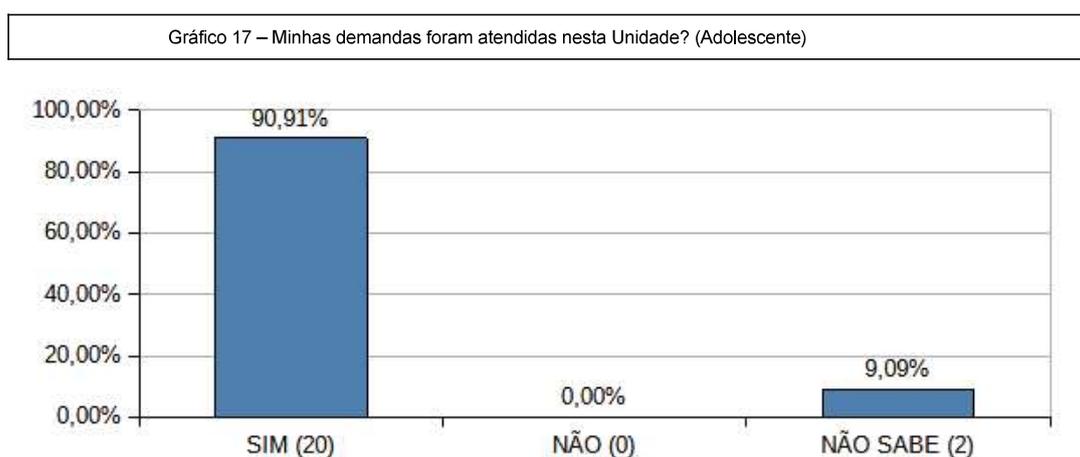
Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Garantir o atendimento ao usuário na Política de Assistência Social é fundamental para assegurar os direitos e promover a dignidade das pessoas em situação de vulnerabilidade. Neste contexto, o Gráfico 16 mostra a informação se o usuário encontrou ou não o que buscava/ precisava na unidade. As entrevistas informam que 21 (vinte e um) adolescentes, 95,45% dos usuários, encontraram o que precisavam na unidade, enquanto que para 1 (um), 4,55 %, a resposta foi negativa.



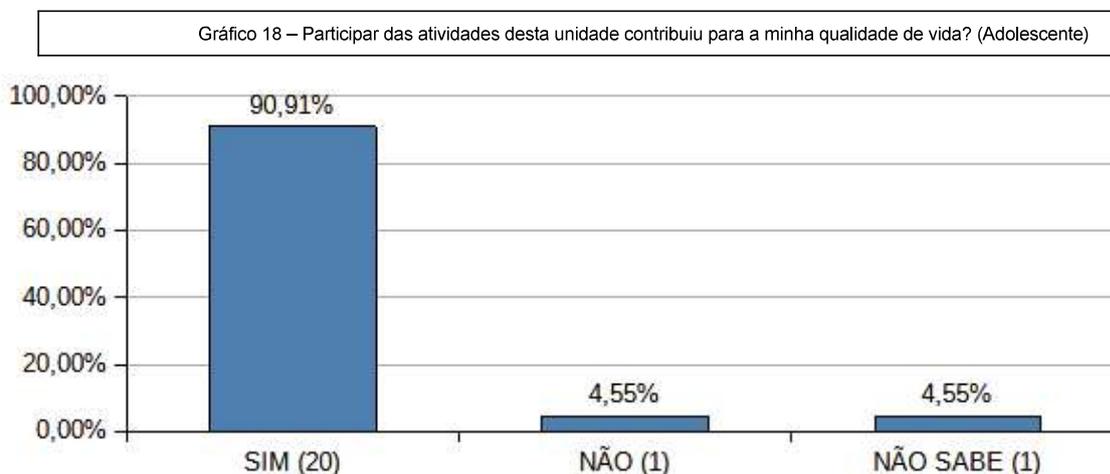
Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Compreender as vulnerabilidades é o primeiro passo para implementar intervenções que realmente façam a diferença na vida dos usuários, promovendo sua inclusão e dignidade. O Gráfico 17 traz informações referentes a resolução ou não das demandas dos usuários adolescentes a unidade. Para 20 (vinte) adolescentes, 90,91%, a resposta foi positiva, enquanto que 2 (dois), 9,09%, não souberam informar.



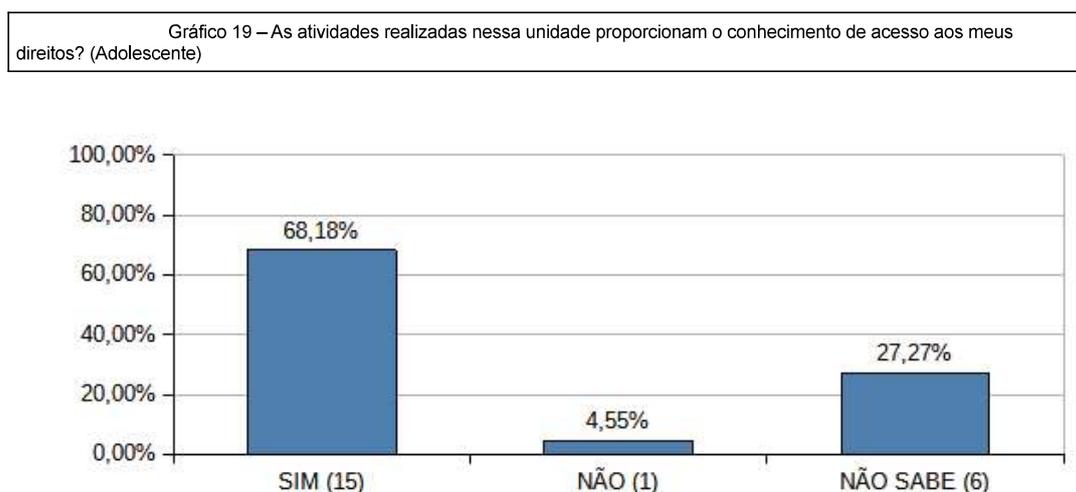
Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Ao analisar o Gráfico 18, que trata sobre a qualidade de vida dos usuários ao participarem das atividades na unidade acolhimento, é perceptível que a maior parte do público de crianças e adolescentes tem afirmações positivas sobre esse aspecto. Para 20 (vinte), 90,91%, a participação nas atividades refletiu positivamente na qualidade de vida. Um adolescente, 4,55%, informou que não e o mesmo quantitativo não soube responder.



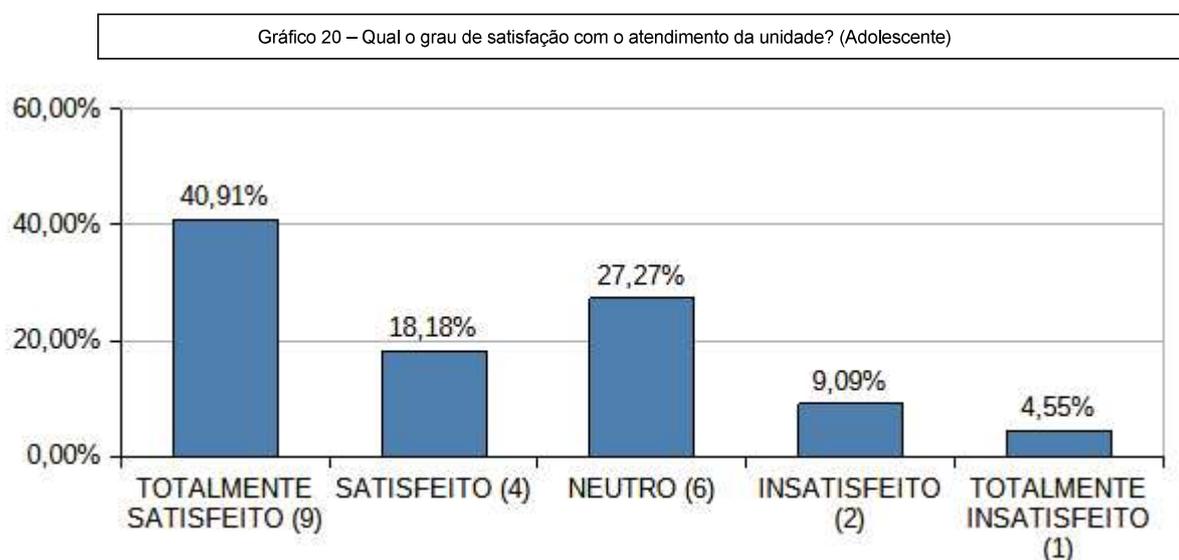
Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

A Organização das Nações Unidas - ONU define os direitos da criança e do adolescente principalmente através da Convenção sobre os Direitos da Criança, adotada em 1989. Esse documento estabelece uma série de direitos fundamentais como o direito à vida, à educação, à saúde e à proteção contra abusos. O Gráfico 19 informa que para 15 (quinze) adolescentes, 68,18%, as atividades realizadas no equipamento da PSE os ajudaram a ter o conhecimento de acesso aos seus direitos, enquanto que 1 (um) 4,55%, sinalizou que não e 6 (seis), 27,27% não sabiam informar.



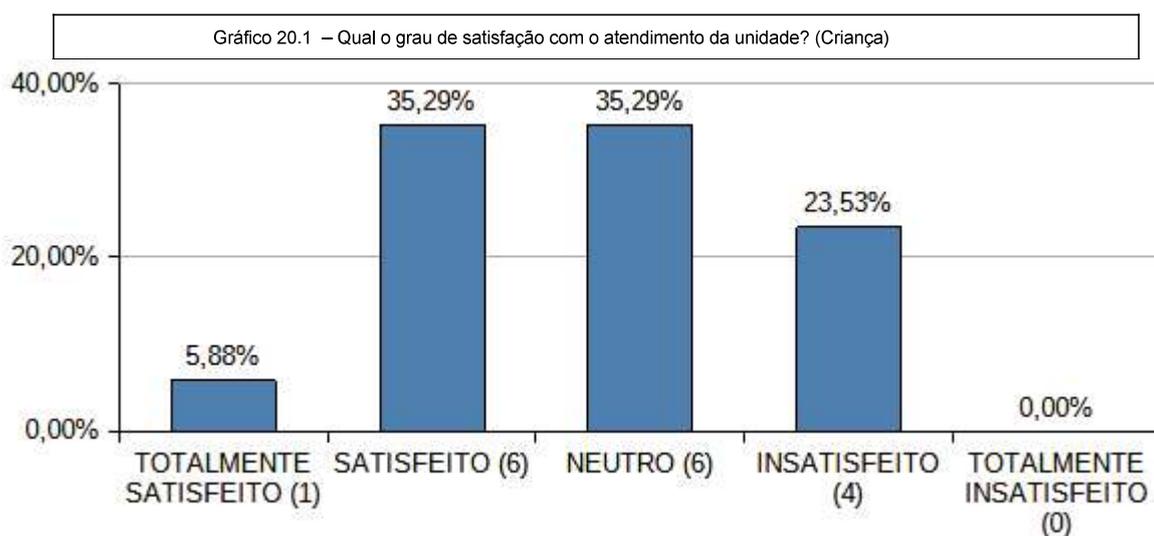
Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Questionados sobre o grau de satisfação com o atendimento da unidade, 40,91% dos adolescentes, como aponta o Gráfico 20, declararam estar totalmente satisfeitos, 18,18% satisfeitos, 27,27% neutro, 9,09% insatisfeito e 4,55% totalmente insatisfeito.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

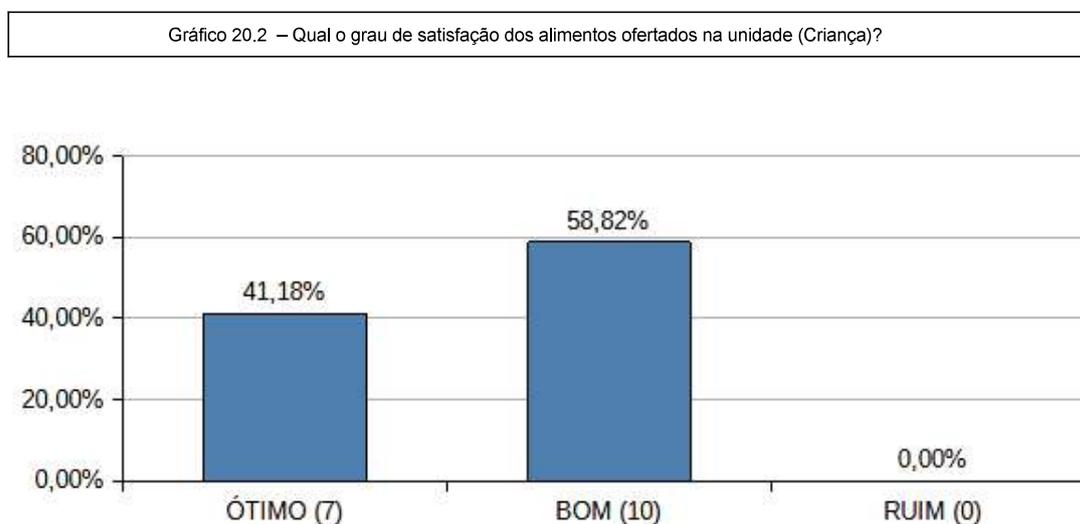
O Gráfico 20.1 mostra que em relação ao grau de satisfação com o atendimento, uma criança (5,88%) pontuou como totalmente satisfeita, seis satisfeitas (35,29%), seis neutras (35,29%) e quatro (23,53%) insatisfeitas.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

A alimentação adequada para crianças e adolescentes é um direito garantido pela Constituição Federal do Brasil, especialmente no artigo 227, que assegura a proteção integral à

infância e à adolescência. Além disso, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) reforça a importância de uma alimentação saudável. A pesquisa informa que 7 (sete) crianças, 41,18%, classificam a alimentação ofertada na unidade como ótima, e 10 (dez), 58,82%, como boa.

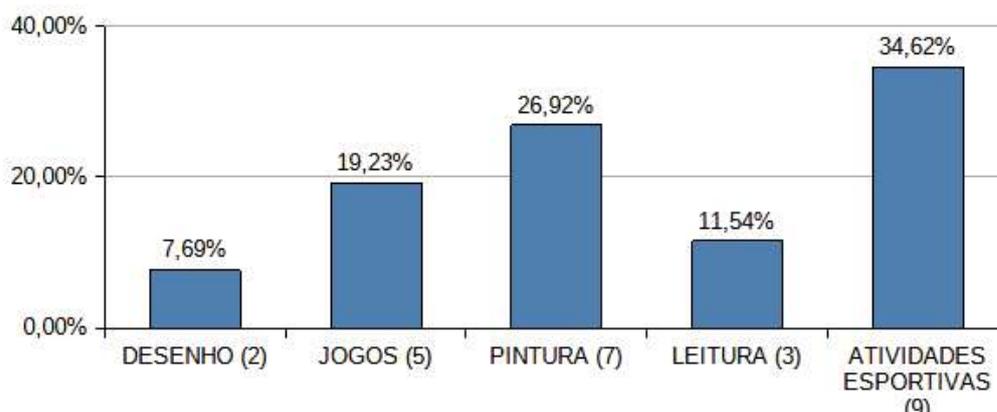


Fonte Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Quando questionadas sobre quais alimentos ofertados nas unidades que mais agradava, as crianças elencaram os seguintes gêneros alimentícios: todos os alimentados ofertados, feijão, arroz, bife, cuscuz, frango, macarrão, macarronada, biscoito, suco, pão, biscoito recheado, feijoada, lasanha, maçã, pão com queijo e ovo, pizza, purê, sopa e miojo.

Dentre as atividades que são ofertadas e as que as crianças mais gostam de realizar, nove delas, 34,62%, responderam que gostam de atividades esportivas, 7 (sete), 26,92%, de pintura, 5 (cinco), 19,23%, de jogos, 3 (três), 11,54%, de leitura e 2 (dois) 7,69%, de desenho, conforme o Gráfico 21.

Gráfico 21 – Quais atividades que você mais gosta de realizar (Criança)?



Fonte Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Assim, como no capítulo anterior, reproduzimos de forma integral as sugestões das crianças e dos adolescentes, que na opinião deles, o desenvolvimento e o funcionamento do trabalho das unidades da Proteção Social Especial de Alta Complexidade se daria de uma forma mais eficaz.

Para as crianças:

- Abrir os portões;
- Ter mais liberdade;
- Ar-condicionado nos quartos;
- Mais respeito entre os acolhidos;
- Arrumar o quintal;
- Conversar mais, ter mais passeio, ter mais sugestão de comida;
- Eu acho que alguns dos educadores deveriam melhorar a forma que me tratam, não só eu, como os outros acolhidos;
- Jogos;
- Mais visitas da família, mais passeios, espaço para o Futebol;
- Melhorar os elementos pedagógicos, como os computadores. Pois quando os acolhidos em geral precisam pesquisar algo, temos que esperar a equipe terminar as outras coisas no computador;
- Precisamos de mais um computador para as tarefas na escola;
- Novos brinquedos como pula-pula, brinquedos eletrônicos (tablets, hotwheels, carrinho de controle remoto, videogame);
- Pintura nos quadros, abrigo maior, lugar só para esporte e lugar para os bebês;
- Queria ir para casa;
- Só a comida que podia melhorar, o atendimento também podia melhorar;

- Ter uma TV a mais, TV a cabo, sessão de filme no final de semana, ir mais a praça jogar futebol e computador para jogar; e
- Pessoal do grupo de artes tenha mais atividades na Unidade.

Para os adolescentes:

- Celular e jogos eletrônicos;
- Do jeito que está, estou satisfeito;
- Estrutura melhor;
- Mais passeios e mais educadores;
- Falta somente minha família;
- Poderia melhorar o ambiente pois é desagradável e a casa está com muitos problemas, poderia também permitir que os acolhidos, algumas vezes na semana possam sair, pois somos privados, só saímos para escola e trabalho;
- Que a irmã estivesse na unidade;
- Queria que tivesse mãe;
- Queria que tivesse piscina, queria ir mais para shopping, queria mais lasanha;
- Queria ver mais TV sozinha, não tem o feijão que gosta; outros guarda-roupas;
- Ter mais jogos;
- Ter meninas;
- Um espaço melhor para jogar bola e outras atividades;
- Visitas; e
- Estudar e fazer mais atividades.

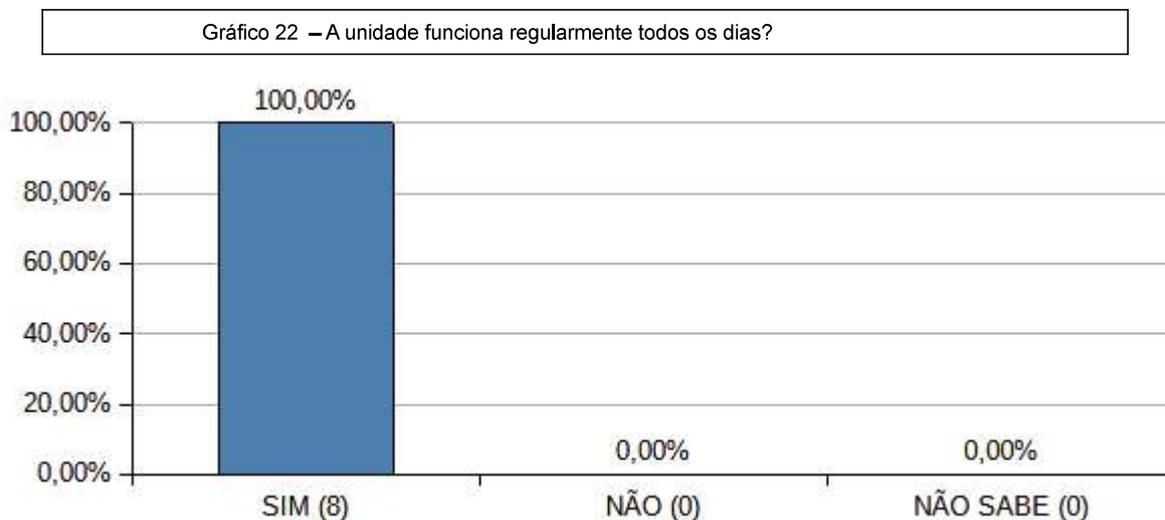
Adultos com deficiência acolhidos em Residências Inclusivas

De acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS Nº 109/2009), às Residências Inclusivas estão incluídas no rol dos Serviços de Acolhimento Institucional da Proteção Social Especial de Alta Complexidade da Política de Assistência Social. Segundo o caderno de Orientações sobre o Serviço de Acolhimento Institucional para Jovens e Adultos com Deficiência em Residência Inclusiva (2014) o termo Pessoa com Deficiência segue em constante mudança.

Realizou-se visitas para a aplicação dos questionários nas seguintes unidades: Residência Inclusiva I, Residência Inclusiva II, Residência, Inclusiva III, Residência Inclusiva IV,

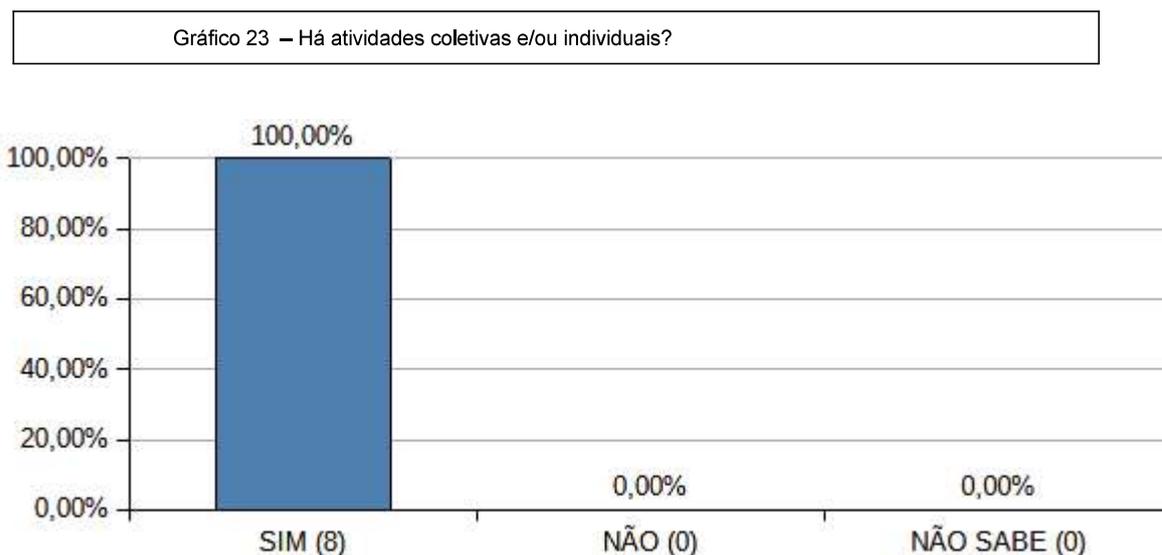
e Residência Inclusiva V, porém, devido ao grau de deficiência dos acolhidos, não foi possível a aplicação dos questionários nas Residências I e IV, respectivamente.

O Gráfico 22 apresenta o resultado sobre o funcionamento da unidade e todas as respostas apontaram para o funcionamento regular e diário.



Fonte Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

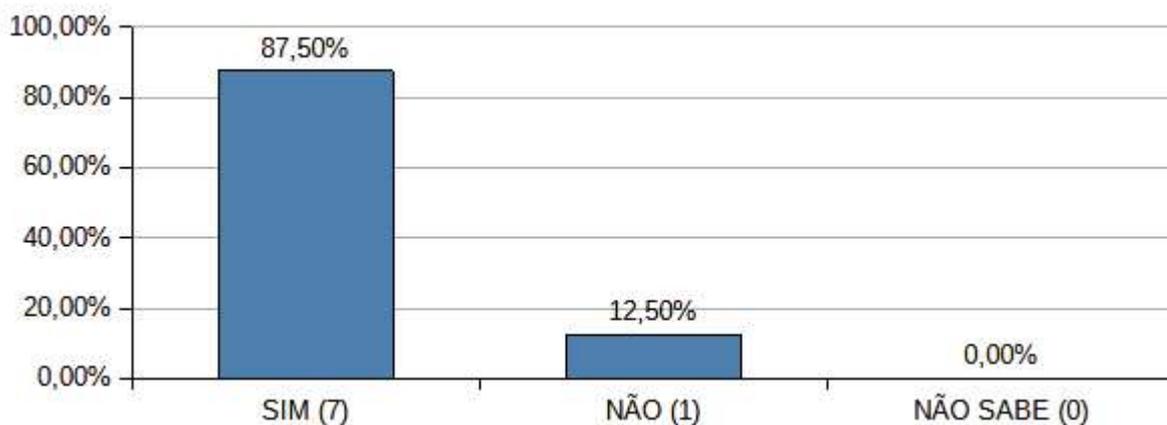
O outro ponto abordado junto aos usuários, tratou das atividades coletivas e/ou individuais. O Gráfico 23 informa que todos os entrevistados sinalizaram positivamente sobre a realização de atividades coletivas e individuais nas residências.



Fonte Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

O Gráfico 24 registrou as respostas dos usuários das residências em relação a acolhida e o respeito por todos que fazem parte da unidade. Foram registradas 7 (sete), 87,50%, respostas sim, e 1 (uma), 12,50%, respondeu que não.

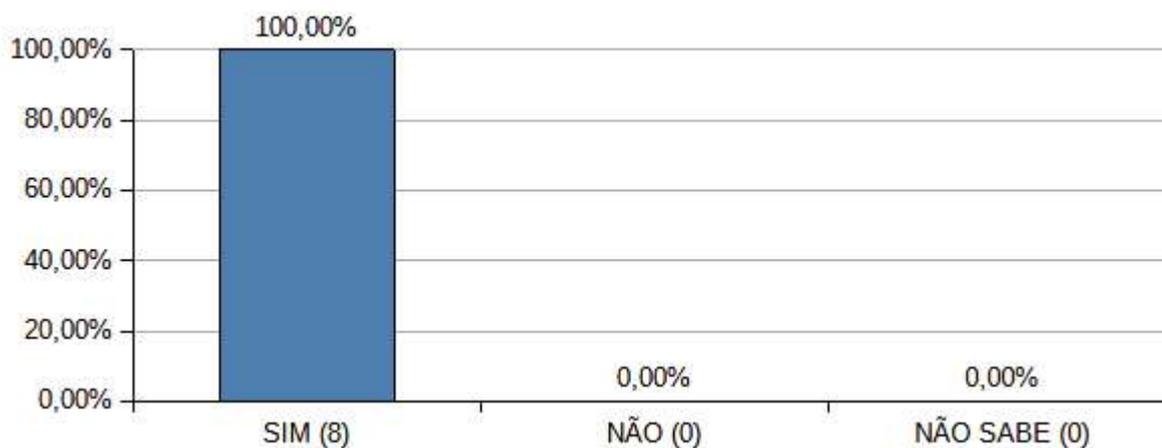
Gráfico 24 – Você se sente acolhido e respeitado por todos?



Fonte Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Todos os usuários entrevistados afirmaram que confiam nos profissionais que realizam seus atendimentos. As informações resultam em 100% de respostas positivas, conforme descrição do Gráfico 25.

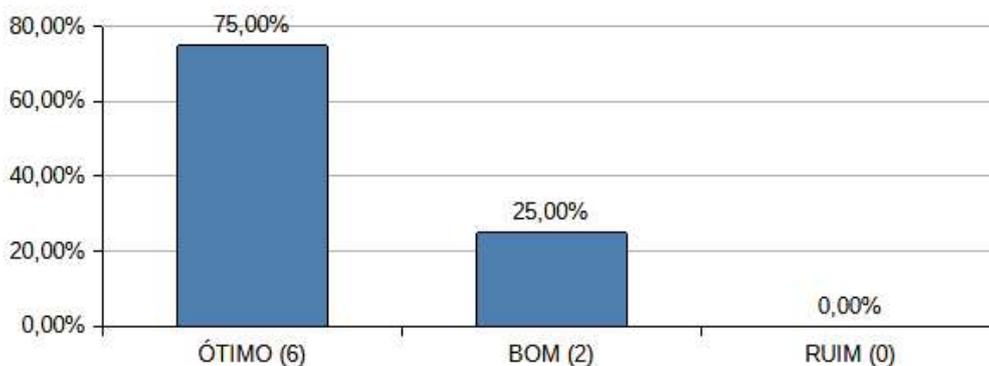
Gráfico 25 – Você confia nos profissionais que realizam seus atendimentos?



Fonte Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

No Gráfico a seguir, destacamos o grau de satisfação relacionado aos alimentados ofertados pelas residências. Seis entrevistados, 75,00%, afirmaram que a alimentação é ótima e 2 (dois), 25,00%, consideram boa.

Gráfico 26 – Qual o grau de satisfação dos alimentos ofertados na unidade?

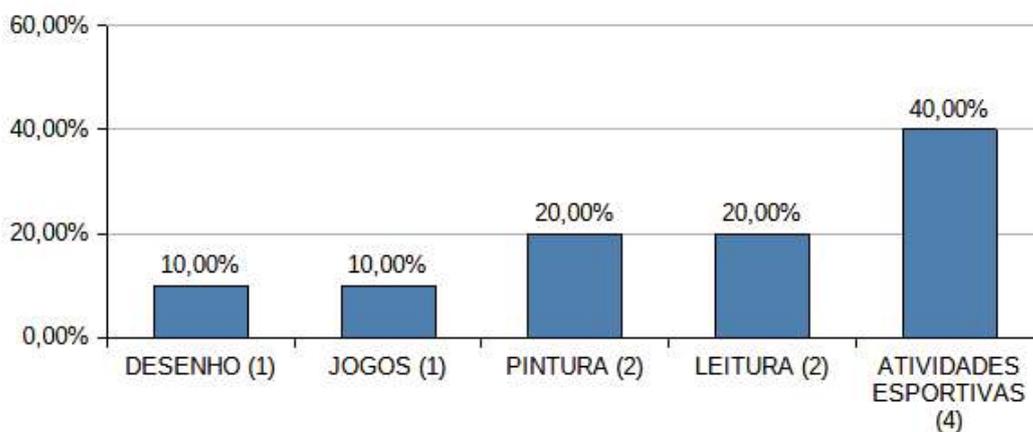


Fonte Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Para abordar sobre os alimentos que os usuários mais gostavam de consumir foi elaborada uma questão aberta que apontou os seguintes itens: cuscuz, feijoada, frango, leite, sopa, peixe e um usuário não quis responder a questão.

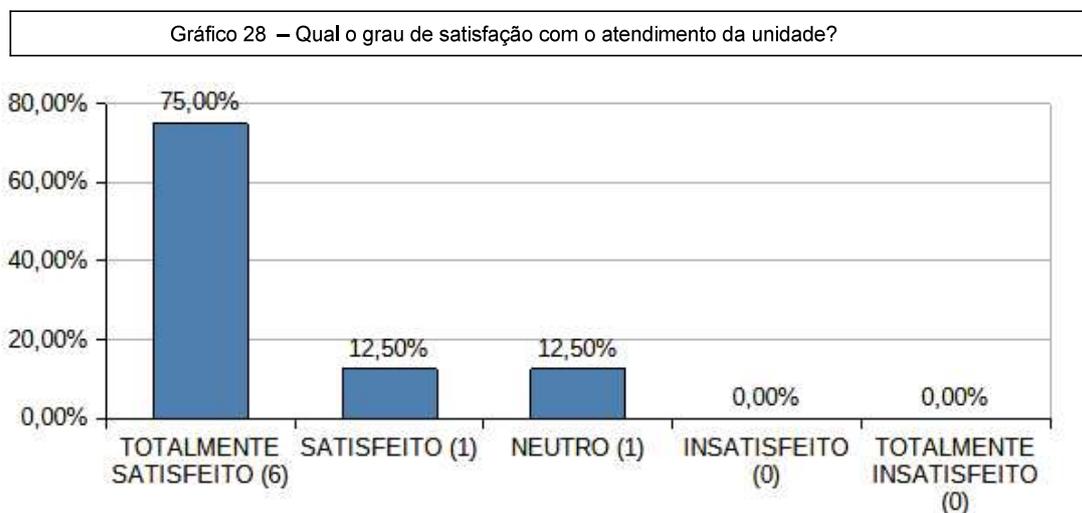
Sobre as atividades que os acolhidos mais gostam de realizar nas residências, o Gráfico 27 mostra que as atividades esportivas são preferidas e superiores as demais atividades apontadas.

Gráfico 27 – Quais atividades que você mais gosta de realizar? (múltipla escolha)



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

O registro sobre o nível de satisfação dos usuários relacionado ao atendimento da unidade, contabilizou que 75,00% dos usuários respondeu que estava totalmente satisfeito, 12,50% satisfeito e neutro, respectivamente.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Pessoas Idosas acolhidas em abrigos

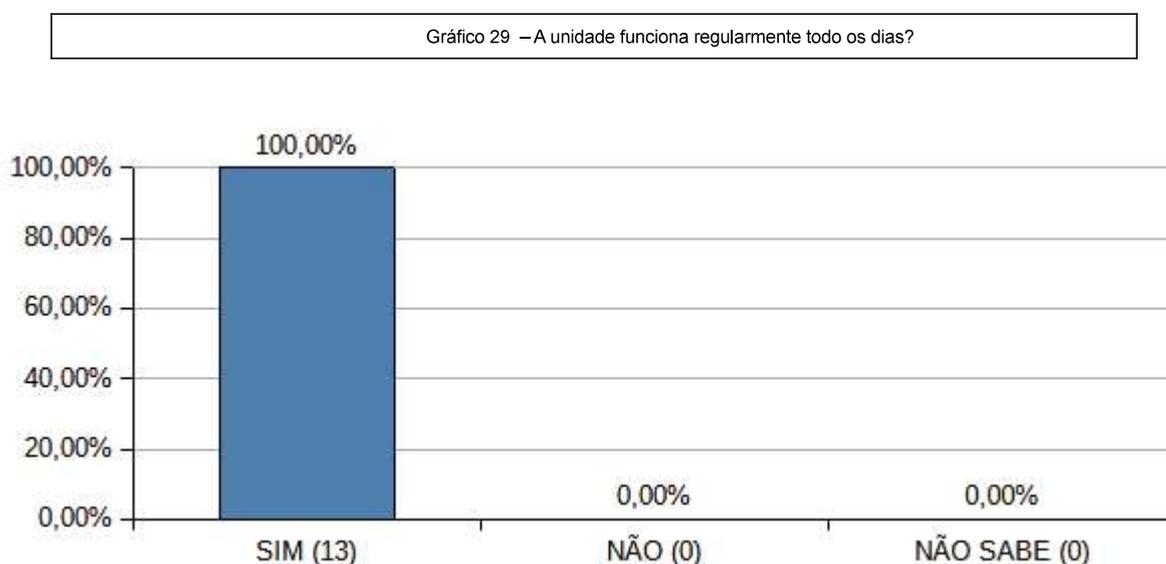
O acolhimento institucional da Proteção Social Especial de Alta Complexidade que visa garantir os direitos das pessoas idosas está previsto na Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Este serviço tem como objetivo, de fato, garantir a proteção integral dos idosos, respeitando sua dignidade e oferecendo um ambiente seguro, adequado e acolhedor. Além disso, busca promover o desenvolvimento da autonomia dos acolhidos, estimulando a realização de tarefas cotidianas, o cuidado consigo mesmo e o fortalecimento de sua independência. A convivência mista, entre idosos com graus diversos de dependência, é uma estratégia para promover a interação social e o protagonismo, respeitando as capacidades e limitações de cada um, o que pode beneficiar tanto os mais autônomos quanto aqueles que necessitam de cuidados mais intensivos. Isso contribui para o bem-estar emocional e social dos acolhidos, além de favorecer o aprendizado mútuo e a troca de experiências.

Ao mesmo tempo, o acolhimento institucional não se limita apenas ao atendimento das necessidades básicas de saúde, alimentação e abrigo. Ele também envolve ações que buscam assegurar o direito à convivência familiar e comunitária, quando possível, e a promoção de alternativas para a reintegração familiar ou o fortalecimento das redes de apoio social.

Essas iniciativas visam a construção de um ambiente mais inclusivo e dinâmico, que considere as particularidades de cada pessoa idosa, ao mesmo tempo que garanta a dignidade e os direitos dessa população.

As modalidades ofertadas no acolhimento institucional para pessoas idosas são: Abrigo Institucional, também conhecido por Instituição de Longa Permanência – ILPI, Casa-Lar, República, Casa-Lar.

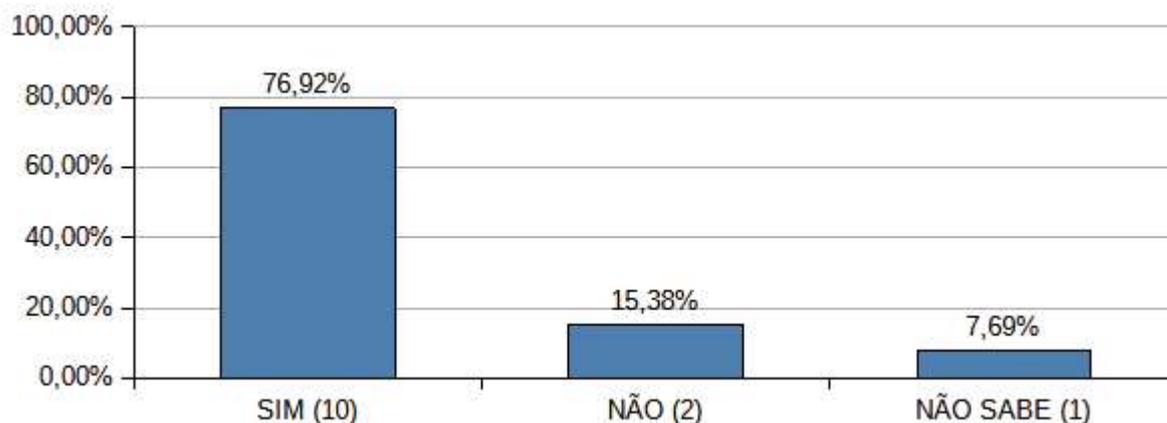
As informações foram registradas com os usuários vinculados à unidade de Abrigo da Pessoa Idosa, 13 (treze) questionários foram aplicados e conforme o Gráfico 29 seguem as respostas registradas. A pergunta inicial tratava do funcionamento da unidade e a periodicidade desse funcionamento. Obteve-se 13 (treze) e 100% das respostas como afirmativa.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Segundo o Gráfico 30, quando questionados se há disponibilidade de tempo para o atendimento individualizado no abrigo, 10 (dez), 76,95%, responderam que sim, 2 (dois), 15,38%, responderam que não e 1 (um), 7,69%, não sabia responder.

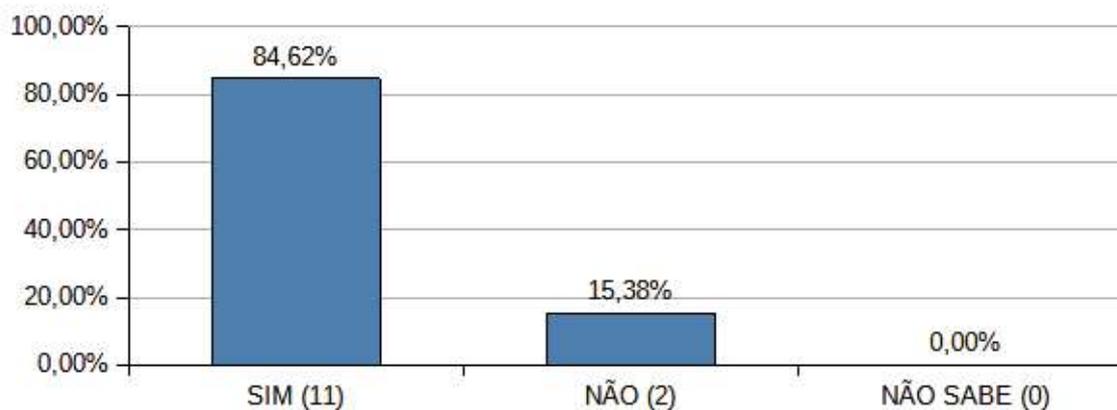
Gráfico 30 – Há disponibilidade de tempo para o atendimento individualizado?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

O Gráfico 30.1 apresenta os dados coletados no tocante ao acolhimento do usuário no equipamento. Foi sinalizado por 11 (onze), 84,62 % das respostas que sim e 2 (dois) 15,38%, que não.

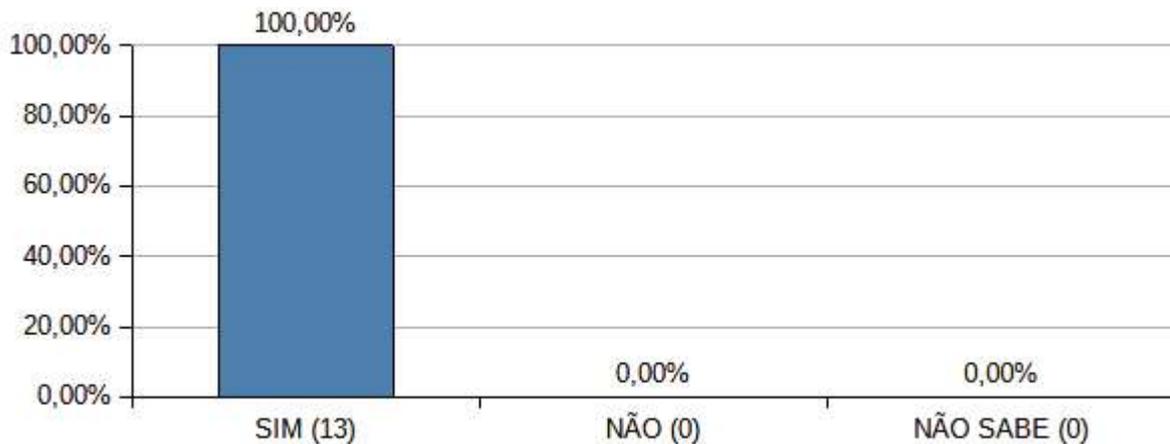
Gráfico 30.1 – Você se sente acolhido na unidade que está?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Uma outra abordagem da pesquisa foi sobre a disponibilidade de atendimento coletivo por parte da equipe e 13 (treze) equivalente a 100,00% dos entrevistados responderam que sim, conforme registrado no Gráfico 31.

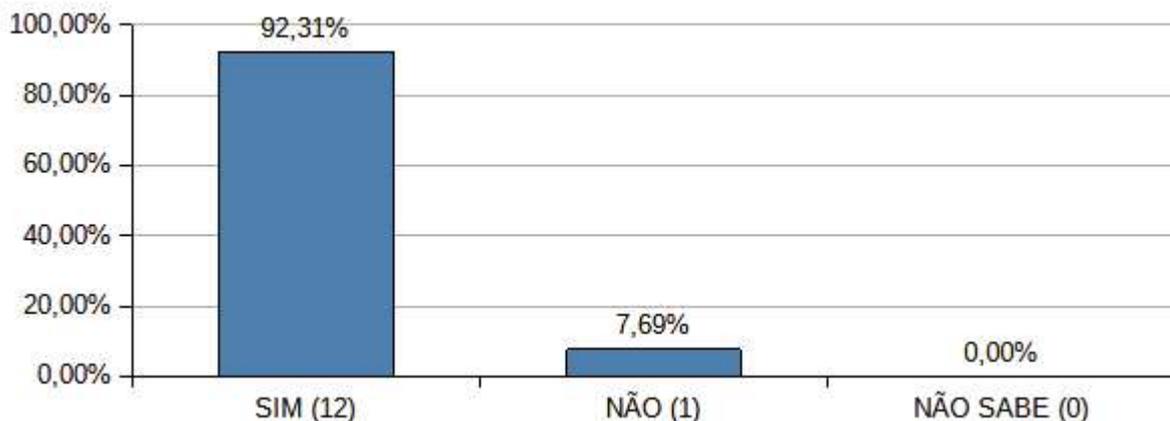
Gráfico 31 – Há disponibilidade de tempo para o atendimento coletivo?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), os espaços físicos devem ofertar condições de acessibilidade para pessoas idosas e/ou pessoas com deficiência. As condições de acessibilidade deverão estar em conformidade a nota NBR 90 que explicita as adaptações necessárias para garantir o acesso e a participação dos usuários de forma mais autônoma. O gráfico 33 apresenta que 12 (doze), 92,31% dos usuários, informaram que os equipamentos possuem acessibilidade, enquanto que 1 (um), 7,69%, afirmou que não existe acessibilidade.

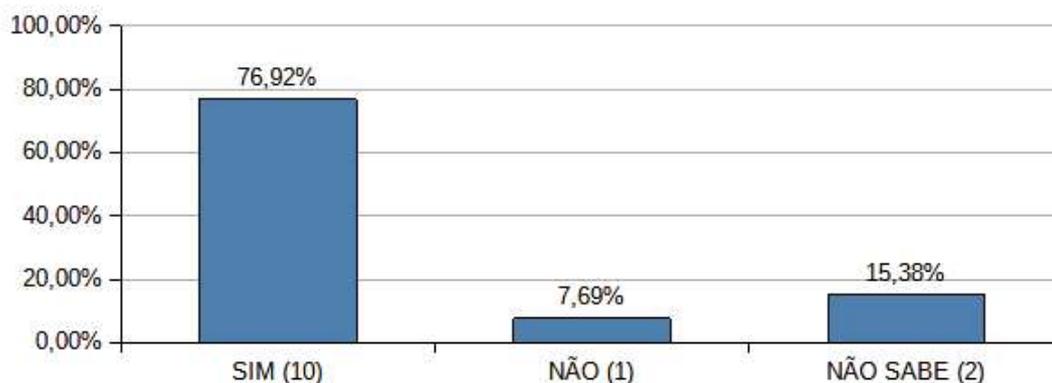
Gráfico 32 – O espaço físico atende suas necessidades de mobilidade?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

No que se refere ao sigilo das informações e segurança das pessoas envolvidas no atendimento, o Gráfico 33 nos mostra que 10 (dez), 76,92% dos usuários do abrigo de idosos, responderam que sim, que há o sigilo das informações e segurança. Entretanto, (um), 7,69% relatou não saber se há confidencialidade e 2 (dois), 15,38%, não soube responder a pergunta.

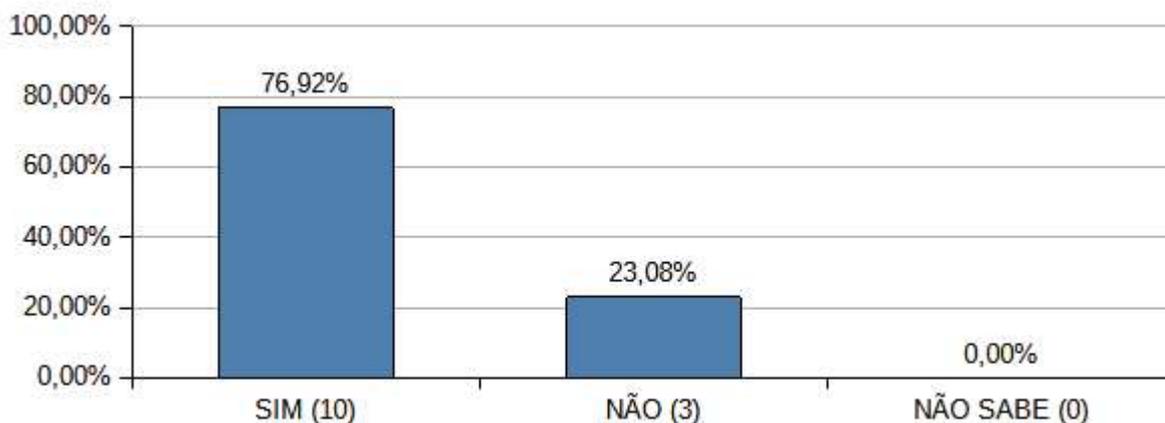
Gráfico 33 – Há sigilo das informações e segurança das pessoas envolvidas no atendimento?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

No que concerne ao interesse do profissional em resolver o problema do usuário na unidade de acolhimento, 10 (dez), 76,92%, relataram perceber o interesse por parte do profissional, em resolver o seu problema, entretanto 3 (três), 23,08%, relataram não saberem, como mostra o Gráfico 34.

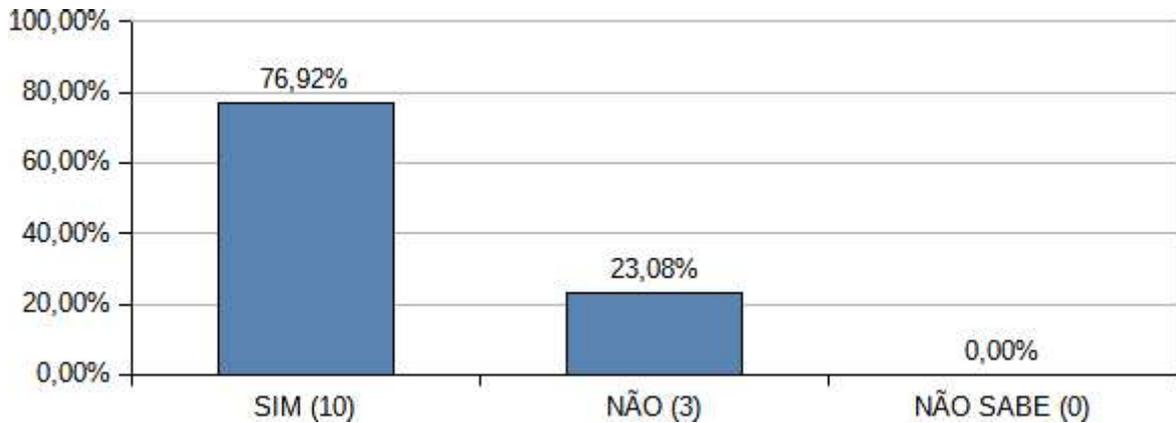
Gráfico 34 – Há interesse, por parte do profissional da unidade em resolver seu problema?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Questionados se existia na unidade o serviço que buscava/precisava, de acordo com o Gráfico 35, uma ampla maioria, 10 (dez) entrevistados o que corresponde a 76,92%, relataram que sim, e 10 (dez), 3 (três), 23,08% respondeu que não.

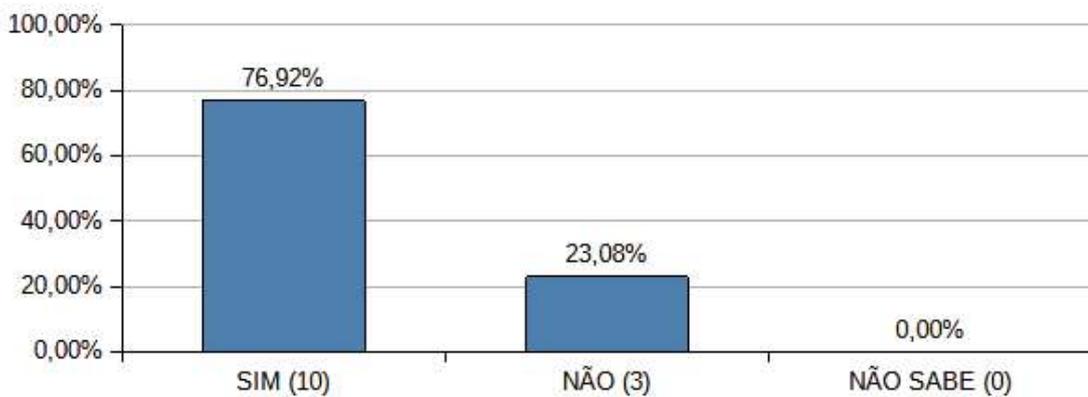
Gráfico 35 – Encontrei nesta unidade o serviço que buscava/precisava?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

O gráfico 36 nos traz dados a respeito da expectativa do usuário com a unidade. A pergunta consistia em saber se as demandas dos entrevistados foram atendidas no equipamento. Dez entrevistados, ou seja, 76,92% relataram que sim, enquanto que 3 (três), 23,08%, relataram que não.

Gráfico 36 – Minhas demandas foram atendidas nesta Unidade?

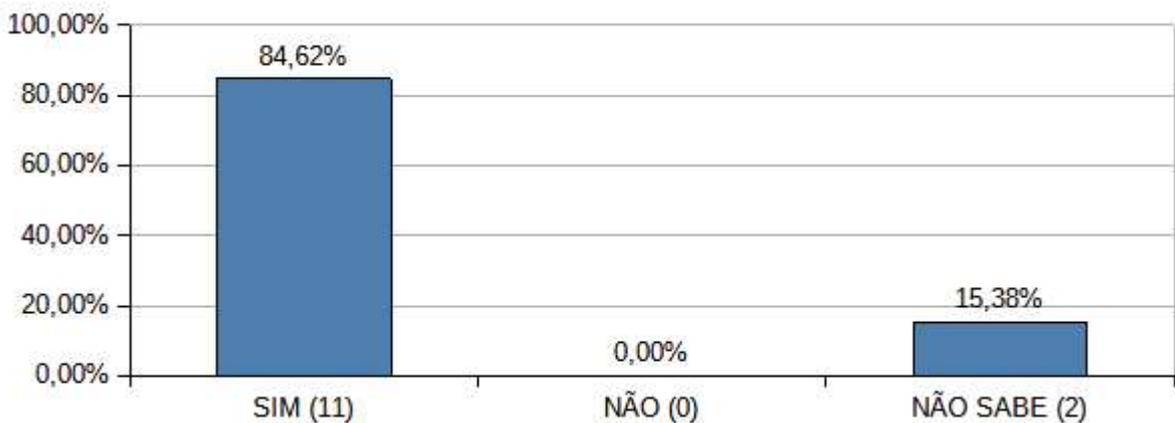


Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Quando questionados na unidade de acolhimento específico para pessoa idosa se as atividades da unidade contribuíram para a qualidade da vida destes, o Gráfico 37 revela que

para 11 (onze), 84,62%, as atividades do equipamento os ajudaram na qualidade de vida, enquanto 2 (dois), 15,38% não souberam informar.

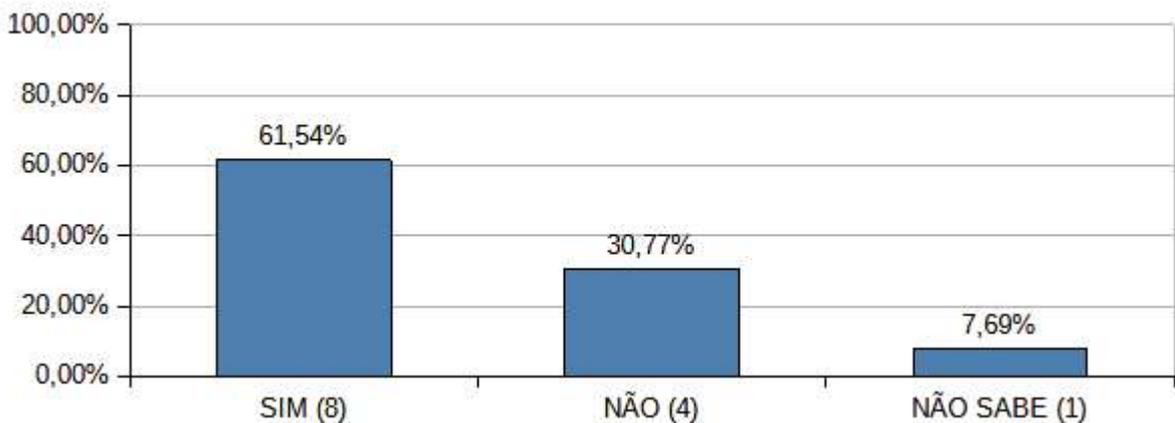
Gráfico 37 – Participar das atividades desta unidade contribuiu para minha qualidade de vida?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

O Gráfico 38 apresenta respostas sobre a realização das atividades e se as mesmas proporcionaram o conhecimento de acesso aos direitos dos usuários. Oito usuários, 61,54%, responderam que sim e 1 (um) 7,69% não soube informar.

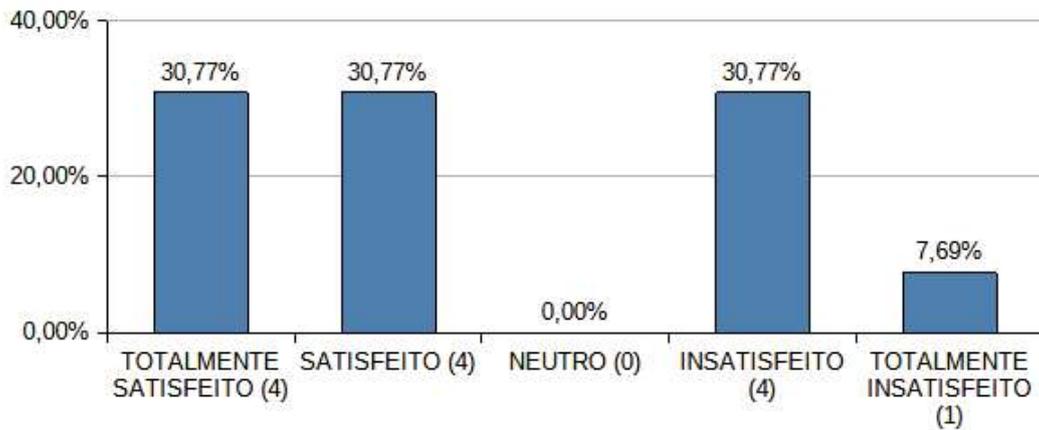
Gráfico 38 – As atividades realizadas nessa unidade proporcionam o conhecimento de acesso aos meus direitos?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

No que diz respeito ao grau de satisfação com o atendimento na unidade, as opiniões dos usuários foram, 4 (quatro), 30,77%, estavam totalmente satisfeitos, a mesma porcentagem para satisfeito e insatisfeito e 1 (um), 7,69%, registrou totalmente insatisfeito, conforme Gráfico 39.

Gráfico 39 – Qual o grau de satisfação com o atendimento da unidade?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Por fim, tivemos a pergunta subjetiva do bloco. Foi questionado sobre o que poderia melhorar no trabalho desenvolvido no acolhimento institucional específico para a pessoa idosa. Abaixo, reproduziremos as respostas a fim de registrar as sugestões dos usuários

- Mais profissionais para cuidar dos idosos dependentes;
- Melhorar a comida, tudo é feito sem tempero;
- Não informou;
- Não servir mais muita carne moída; alguém disponível para colocar crédito no celular; gostaria que tivesse um cafezinho após o almoço;
- Não tem;
- Tá tudo beleza; e
- Tenho muita experiência boa aqui.

4. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS COM OS PROFISSIONAIS DOS EQUIPAMENTOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Neste capítulo será realizada a análise dos dados dos questionários aplicados aos trabalhadores das redes socioassistenciais executados pela Secretaria da Proteção Social, cadastrados na rede socioassistencial da Proteção Social Especial.

4.1 ANÁLISE DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS TRABALHADORES DAS UNIDADES DE ACOLHIMENTO E CREAS REGIONAIS

A implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) para alcançar os objetivos estabelecidos pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004 exige uma gestão do trabalho que seja estratégica, conforme destacado pela NOB/SUAS 2011 (Norma Operacional Básica do SUAS). Esta gestão não se limita à organização das ações, mas envolve também a qualificação dos serviços socioassistenciais, que é fundamental para garantir que o trabalho realizado seja de alta qualidade e atenda às necessidades da população.

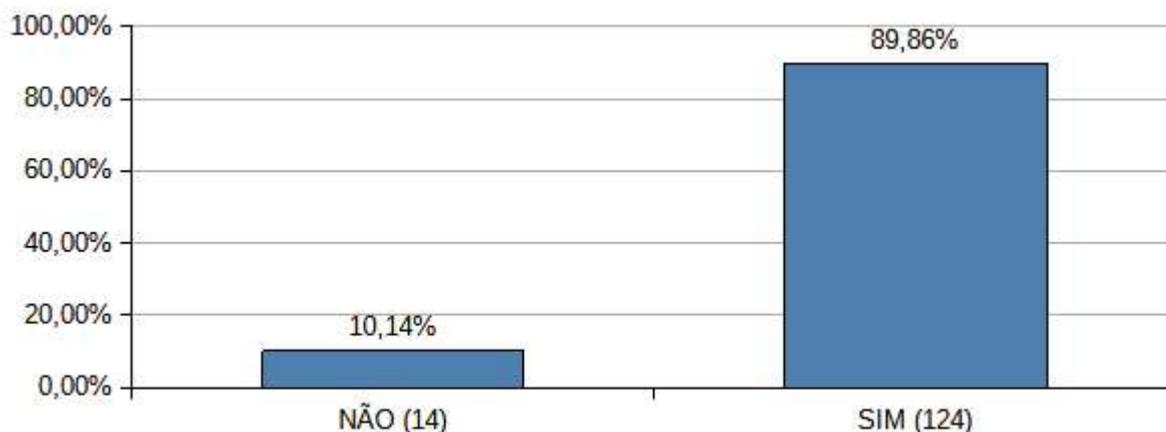
A qualificação dos trabalhadores é um dos pilares desta estratégia, pois são estes profissionais que atuam diretamente na execução dos serviços socioassistenciais e têm grande impacto na qualidade do atendimento. A valorização dos trabalhadores no SUAS não é apenas uma questão de reconhecimento, mas de garantir que eles tenham as condições adequadas para desenvolver suas funções de forma eficiente. Isso inclui desde a formação contínua até o suporte em termos de condições de trabalho e remuneração.

Portanto, uma gestão estratégica do trabalho, aliada à qualificação e valorização dos profissionais, é essencial para a implementação bem-sucedida do SUAS e para o cumprimento dos objetivos da PNAS, que buscam garantir a proteção social, a cidadania e a promoção do bem-estar das populações em situação de vulnerabilidade social.

No que se refere ao grau de satisfação dos trabalhadores da rede socioassistencial dos equipamentos executados pela SPS, não havendo distinção de público ou equipamento, 136 (cento e trinta e seis) questionários foram aplicados sobre grau de satisfação dos trabalhadores da rede socioassistencial dos equipamentos executados pela SPS. A seguir, faremos a análise destes questionários.

O bloco de perguntas aos trabalhadores dos equipamentos do SUAS inicia com questões objetivas e segundo o Gráfico 40, 124 (cento e vinte e quatro), 89,86%, dos trabalhadores responderam positivamente quando questionados se nos últimos 12 (doze) meses a Unidade proporcionou ou facilitou a participação dos profissionais em capacitações, enquanto que 14 (quatorze), 10,14% responderam não.

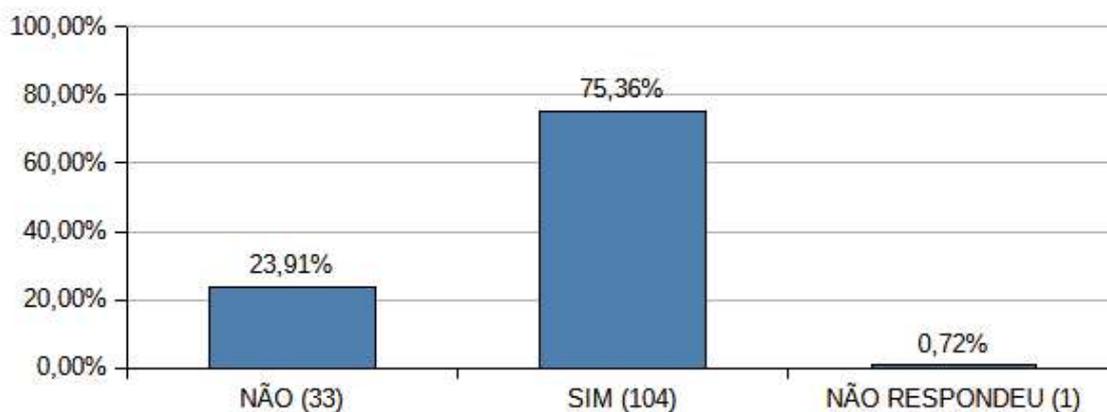
Gráfico 40 – Nos últimos 12 meses, a Unidade proporcionou ou facilitou a participação dos (as) profissionais em capacitação?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Segundo o Gráfico 41, os profissionais em 104 (cento e quatro) 75,36% responderam que sim, nos últimos 12 (doze) meses a Unidade estabeleceu um cronograma que os possibilitou momentos de estudo ou aprimoramento da prática profissional, entretanto, 33 (trinta e três) 23,91% relataram que a unidade não estabeleceu tal prática de formação e aprimoramento para as equipes, 1 (um) 0,72% não respondeu.

Gráfico 41 – Nos últimos 12 meses, a Unidade estabeleceu um cronograma que possibilite a equipe momentos de estudos ou aprimoramento da prática profissional?

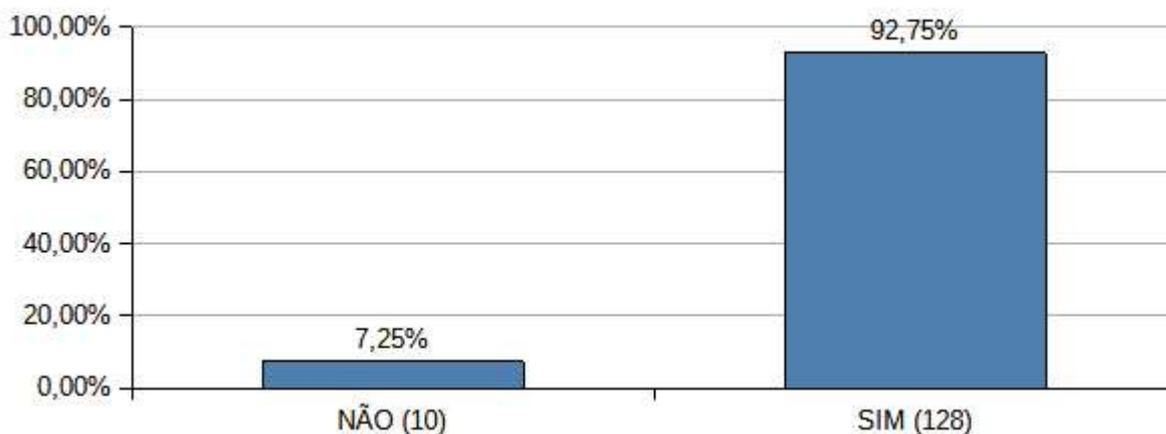


Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Todos responderam a questão que se refere a satisfação profissional no ambiente e espaço de trabalho. Cento e vinte e oito, ou seja, 92,75% dos profissionais, responderam que sim,

que estão satisfeitos. Entretanto, 10 (dez), 7,25%, respondera, que não estão satisfeitos com seu espaço de trabalho, como mostra o Gráfico 42.

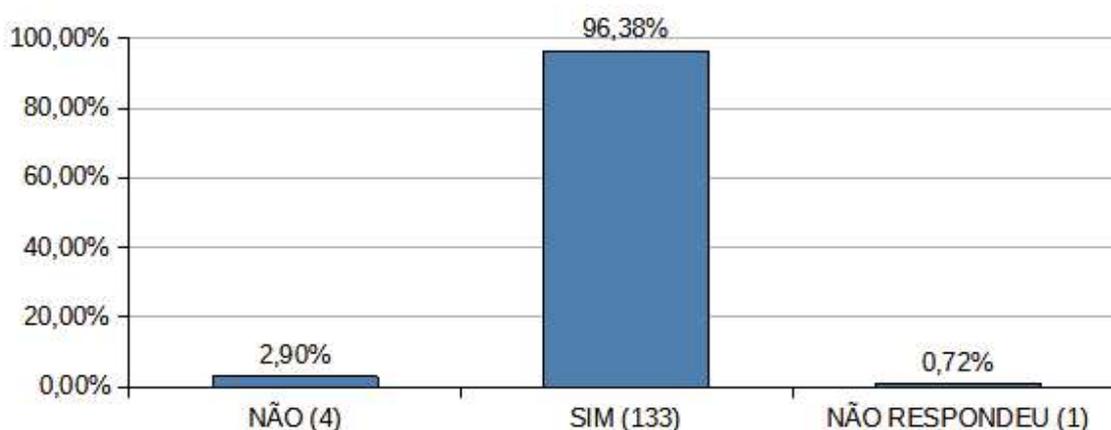
Gráfico 42 – Profissionalmente você está satisfeito no seu espaço de trabalho?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Ter uma boa relação com a gestão é fundamental para um bom funcionamento do equipamento e satisfação do trabalhador da rede socioassistencial. Sobre a relação profissional com os gestores, para 133 (cento e trinta e três) profissionais, 96,38%, a relação é satisfatória, mas para 4 (quatro), 2,90%, há uma insatisfação na relação, e 1 (um), 0,72% não respondeu, conforme o Gráfico 43.

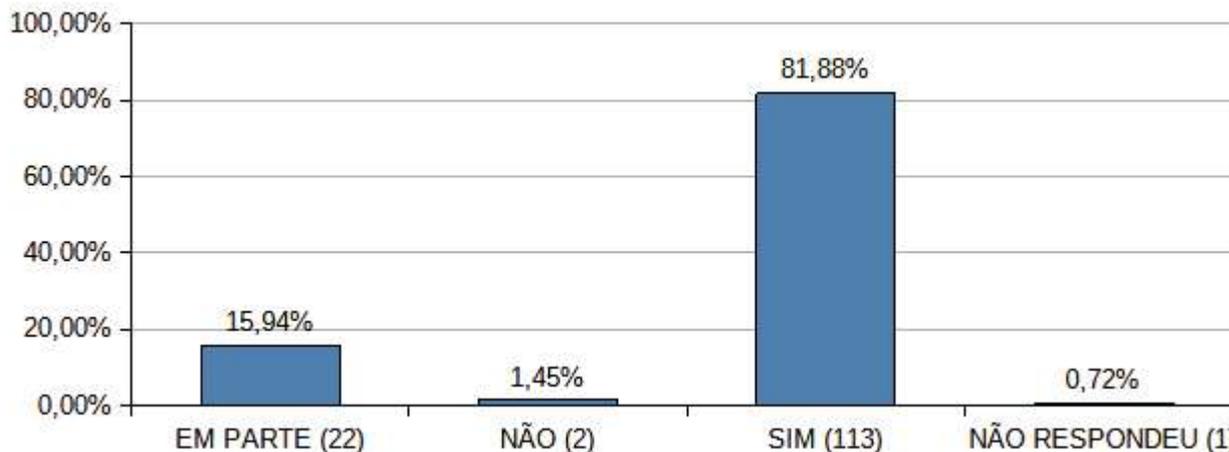
Gráfico 43 – A relação profissional com seus gestores é satisfatória?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Quando indagados se o apoio do dos gestores era satisfatório, 113 (cento e treze), 81,88%, dos trabalhadores responderam que sim, 22 (vinte e dois) profissionais, 15,94%, responderam que em parte, enquanto que 1(um) entrevistado, 0,72 não respondeu, como mostra o gráfico 44.

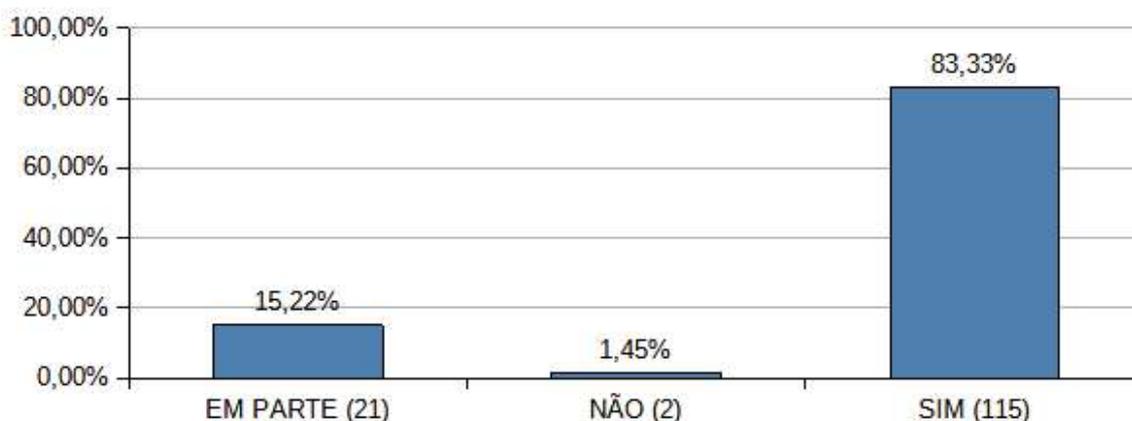
Gráfico 44 – O apoio do órgão gestor é satisfatório?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Para 115 (cento e quinze) trabalhadores, 83,33%, o apoio da equipe técnica da SPS é satisfatório, enquanto que 21 (vinte e um), 15,22%, estão em parte satisfeitos e 2 (dois), 1,45% não se sentem satisfeitos.

Gráfico 45 – O apoio da equipe técnica da SPS é satisfatório?



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

No bloco de perguntas aos funcionários dos equipamentos, a pergunta número 7 (sete) foi subjetiva e buscou coletar **sugestões para um apoio mais qualificado da Secretaria da Proteção Social, aos equipamentos da assistência do Estado**. Vinte e quatro trabalhadores não deram sugestões e os demais, além de várias outras sugestões, solicitaram também o aumento no número de profissionais.

A seguir, a tabela com as sugestões dos profissionais que foram transcritas de forma literal.

7. Sugestão para maior apoio da SPS:	Quant.
Mais capacitações para os colaboradores	2
Satisfatório	2
A disponibilização do carro para a unidade, cursos e capacitações. Crachá de identificação.	1
A forma como vem sendo executada é satisfatório, sempre que necessário temos suporte e orientação por parte da SPS.	1
A importância de ter mais capacitações para os profissionais, troca de experiências entre profissionais	1
A relação da unidade com a SPS é muito boa, trabalho de parceria flui de forma positiva, propostas e demandas de acordo com o possível	1
Acesso a internet para uma melhor condição de trabalho para os profissionais; tendo em vista a necessidade do mesmo, assim como também as impressoras	1
Acompanhamento sistemático das atividades na residência; apoio técnico quando necessário; capacitação a respeito das deficiências	1
Acompanhamento técnico quando necessário; capacitação relacionado as deficiências do público atendido nas residências inclusivas	1
Acredito que a SPS esteja dando o apoio necessário ao acolhimento, minha sugestão é que continue nos apoiando como já está sendo	1
Agilidade nas demandas	1
Além dos cursos de capacitação, ver uma maneira de atendimento por profissionais na área da psicologia	1
Apoio que é dado é suficiente	1
Apoio satisfatório	1
Atender as demandas com mais agilidade	1
Aventais e luvas próprias para o fogão	1
Brevidade no atendimento de CI – comunicação Interna regularização das entregas de gêneros alimentícios, frutas e verduras	1
Buscar o melhoramento financeiro para os profissionais; implantação do suíte; regulamentação das entregas dos gênero alimentícios; brevidade no atendimento de CI – comunicação Interna	1
Capacitação para os Creas e conselhos tutelares quanto aos acolhimentos	1
Capacitação profissional, cursos aprimoramento; proporcionar palestras sobre como lidar com crianças autistas	1
Capacitações com facilitadores externos; melhorias salariais	1

Colocar mais atendentes (cuidador); ter um profissional de Terapia Ocupacional	1
Compra de material para a unidade de modo geral; capacitações aos profissionais	1
Continuar sempre escutando a unidade; tornar a estrutura do abrigo para ser mais acessível para o idoso; manutenção e aquisição de cadeiras de roda e banho; melhorar a qualidade dos produtos; implantação de uma maior tecnologia na unidade.	1
Cursos; capacitações; apoio aos educadores; igualdade de salários para todas as categorias	1
Dar melhor manutenção as cadeiras de rodas e camas dos idosos (atualmente não está sendo feito); carência de toalhas e lençóis de dormir, lençóis, luvas, fronhas e travesseiros	1
Deveria colocar um profissional de Terapia Ocupacional, mais cuidadores no serviço noturno, pois está fazendo falta	1
Em questão na chegada dos suprimentos nas unidades	1
Estabelecer mais comunicação com os profissionais da casa. Mais informação	1
Estar mais presente, dando suporte a equipe	1
Estar mais próximo dos colaboradores para saber as dificuldades que passamos	1
Estou satisfeita com o apoio que a SPS dá em nossa unidade	1
Estou satisfeita com o apoio que a SPS na unidade	1
Estou satisfeito	1
Estreitamento das relações com informações sobre todos os assuntos relacionados aos residentes e a nós como colaboradores	1
Facilitar e aumentar o número de capacitações; facilitar fornecimento de insumos e produtos para realização das atividades	1
Ficar próximo aos colaboradores; oferecer cursos	1
Fortalecimento nas decisões da equipe técnica; capacitação aos profissionais; reuniões periódicas com equipe técnica	1
Implementação e maior tecnologia dentro da unidade; melhorar os ar condicionados; carro com acessibilidade; ambulância com ar-condicionado; maior número de cuidadores homens que sejam capacitados.	1
Intensificar capacitação	1
Maior apoio seria um carro para a unidade que atualmente é compartilhado	1
Maior número de colaboradores; padronizar o perfil dos colaboradores	1
Mais capacitação	1
Mais capacitação com os profissionais, saúde mental é fundamental	1
Mais capacitação no âmbito saúde mental, pois estamos recebendo muitas crianças com transtornos	1
Mais capacitação, com temas da nossa realidade, que na capacitação seja sempre de acordo com a realidade; comunicação mais clara; a última capacitação fugiu um pouco da realidade	1
Mais capacitações conosco, para melhor atender os serviços, quando em algum momento, precisamos fazer a certidão de algum acolhido.	1
Mais capacitações no ano	1
Mais curso na nossa área	1
Mais participação com os colaboradores, e fiscalização com os colaboradores	1
Mais segurança na unidade e ao redor dela. Seria bom segurança ou vigia na unidade. Nivelamento dos salários das cuidadoras I e II e cozinheiros e motoristas	1

Mais segurança nos deslocamentos, nas entradas e saídas da unidade	1
Me sinto satisfeito com o apoio da SPS, sempre estão no dando o suporte necessário	1
Melhorar nas manutenções da casa	1
Melhorar o ambiente de trabalho, fazendo resoluções dos problemas solicitados; sermos ouvidos como profissionais, onde sabemos a necessidade da unidade; sermos reconhecidos diante da nossa importância dentro da unidade	1
Melhorar o apoio técnico junto a unidade, melhorando comunicação, fornecimento de materiais e fornecimento de alimentação	1
Melhorar o salário dos profissionais, está muito defasado; motorista está fazendo o papel de cuidador; os educadores trabalhando muito, muitas coisas erradas nas casas de acolhimento	1
Melhorar os instrumentos de trabalho	1
Melhorar salário	1
Melhores condições de trabalho (carro); capacitações para os profissionais (prática)	1
Momentos de estudos; cursos para aprimorar a prática profissional; não deixar faltar utensílios para os idosos	1
Necessário capacitação semestral	1
Necessidade de melhorar nas demandas com carro para deslocamentos de saúde e outros	1
Necessitamos de mais momentos de capacitações, precisamos mais profissionais na entidade. A unidade não tem vigias, seria importante ter vigia, principalmente a noite.	1
No meu modo de ver, está tudo bem	1
No momento não tenho	1
O apoio da SPS e equipe técnica são bastante satisfatório	1
Oferecer cursos, capacitação para os profissionais; oferecer benefícios (plano de saúde; odontológico)	1
Oferecer mais cursos na área de especialização	1
Ofertar mais curso; melhoria de salários; melhoria de condições de trabalho; crachá de identificação do profissional	1
Ofertas de curso de capacitação para todas as categorias sobre qualidade de vida na terceira idade; curso de cuidador periodicamente	1
Ouvir mais o colaborador; atender com mais brevidade as demandas solicitadas	1
Para o momento a equipe está sendo bem assistida pela SPS, uma vez que tem um diálogo acessivo sempre que necessita, inclusive as capacitações, existe a divisão entre capital e cariri.	1
Para ser mais rápido com as informações dos funcionários	1
Participação com as residências	1
Por hora me sinto satisfeita com o apoio recebido, assim como com o atendimento das demandas que são passadas, o retorno com relação as solicitações e o apoio da nossa técnica de referência é ótimo	1
Procurar sempre ficar por perto dos profissionais que trabalham aqui, como também aos nossos queridos residentes	1
Promover mais capacitações, buscar melhorar a questão salarial e contratar mais profissionais; promover momentos de lazer com os cuidadores com o objetivo de descontrair	1
Proporcionar cursos; oferecer benefícios	1
Proporcionar mais cursos de capacitação aos profissionais, momentos de descontração junto a equipe de trabalho	1

Que haja mais observação no trabalho	1
Que possamos ser ouvidas e possamos dar sugestões e opiniões	1
Que tenha mais capacitação com os profissionais, com temas que abranja o dia a dia, com perfil dos acolhidos, ex.: Saúde mental, etc.	1
Que tenhamos mais passivos para as crianças não ficarem estressadas nos abrigos	1
Realização de mais momentos de conversa com os profissionais e possíveis capacitações	1
Resposta mais rápida as situações	1
Resposta mais rápida as solicitações	1
Respostas mais rápidas das nossas solicitações	1
Respostas mais rápidas das solicitações realizadas pela residência	1
Reuniões mensais	1
Se fazer cumprir perante a empresa contratante o plano de trabalho, inclusive mais capacitações específicas para as funções	1
Seja proporcionada pela SPS mais momentos de aperfeiçoamento profissional através de capacitação	1
Sem sugestão, apoio satisfatório	1
Sempre está presente para ver o nosso dia a dia, nossas dificuldades, vendo o que falta, pode melhorar	1
Sempre que sou uma cuidadora quando a outra está de férias precisamos de apoio para que a outra não fique só. E não mexer no quadro de funcionários	1
Ser mais presente	1
Seria bom um curso de segurança alimentar; boas práticas	1
Sinto contemplada com o apoio da SPS	1
Somo bem apoiados pela SPS	1
Sugiro maior suporte de capacitações, principalmente no tocante ao atendimento do idoso	1
Sugiro práticas de aprimoramento contínuo direcionado a saúde do idoso; periodicidade frequente de feedback para escutar os profissionais; investimento quanto a infraestrutura do espaço/ acessibilidade	1
Tem que ter mais cuidadores capacitados	1
Ter uma fiscalização nos gastos mais atenção para ter menos estragos e perdas de valores desnecessários e uma melhor avaliação de funcionários, para que possamos dar uma qualidade de vida melhor para as residentes	1
Termos mais comunicação sobre os assuntos dos interesse de todos	1
Trazer outros profissionais, com experiências diferentes, para agregar nas capacitações. Ex.: Profissionais de outros estados	1
Uma das maiores necessidades da unidade, na opinião das cuidadoras, seria uma enfermeira em tempo integral, isso é uma vontade de todos os plantões	1
Valorização profissional; tecnologia do sistema de informática; máquinas atualizadas	1
Ver com mais intensidade (fiscalizar) as obrigações da ONG cogestora, principalmente questões de infraestrutura	1
Visitas mais frequentes a unidade	1
Visitas mais frequentes, para visualizar a rotina da residência	1

A pergunta oito também foi subjetiva e buscou coletar sugestões para melhorar o atendimento da unidade. Trinta e um profissionais não responderam e as demais sugestões versaram sobre melhoria na infraestrutura do equipamento, mais recursos para os residentes e mais parcerias.

8. Sugestões para melhorar o atendimento da unidade:	Quant.
Mais uma cuidadora em cada plantão	2
Melhorar a estrutura da casa e dos eletrodomésticos	2
A casa é muito quente, pouco espaço para as residentes e para nós cuidadores	1
A forma que os atendimentos são conduzidos é satisfatória	1
A implantação da internet para maior apoio; impressora para maior apoio	1
A reforma da unidade para melhor qualidade de vida do acolhido	1
A unidade requer apenas melhoria na questão de infraestrutura, porém pensando no atendimento dos acolhidos seria necessário atendimento em saúde mental com prioridade em espaços públicos, com também médicos especialistas, pois todos aguardam anos ou meses em uma fila de espera.	1
Acho que deveria existir uma escola para levar os idosos a passeios, uma roda de conversas, danças, algo que eles possam se sentir sempre felizes	1
Atendimento mais seguro	1
Atividades psicomotora, psicológicas, pedagógicas	1
Aumentar a quantidade de cuidadores para melhor funcionamento da unidade	1
Aumentar o quadro de cuidadores ou mesmo realizar a mudança periodicamente desses profissionais; sala para os atendimentos individuais dos técnicos. Nem o psicólogo, terapeuta ocupacional, assistente social, enfermeira e médico, possuímos um ambiente de trabalho adequado para o exercício de nossas profissões com qualidade, segurança sigilo e conforto.	1
Ausência da internet dificulta o atendimento da unidade; sugiro a instalação da internet; mudança de horário de funcionamento, seguindo o horário do município de 7h a 11h e de 13h a 17h, pois dificulta a volta do usuário ao equipamento.	1
Capacitação para educadores; renovação de funcionários, capacitações técnicas; salário de acordo com as funções.	1
Capacitações sobre temas e assuntos relevantes para a unidade; melhorar a qualidade dos materiais e produtos utilizados; as cadeiras de rodas, ficam a desejar na qualidade o que acaba afetando o idoso	1
Carro destinado às demandas da unidade	1
Colocar mais cuidadores capacitados e que se identifiquem com o ambiente de trabalho, pessoas equilibradas. Ter mais atividades ocupacionais com os residentes para distraí-los como psicólogo	1
Contratação de profissionais para melhorar a qualidade de trabalho e diminuir a sobrecarga; resolução de problemas com mais rapidez	1
Criar um link de conversação entre os cuidadores, para melhorar a cada dia o atendimento	1
Cuidadores capacitados para melhor atendimento; contratação de profissionais capacitados; compra de toalhas e lençóis para a unidade; momentos de estudos entre os profissionais técnicos	1
Curso de libras para os funcionários que não entendem alguns residentes; melhoria no abastecimento dos produtos de higiene	1

Cursos de primeiro socorros e capacitação profissionalizante	1
Cursos para os profissionais em cada profissão que atua na unidade	1
Devem ter uma equipe maior, pois as vezes estão todos ocupados ou tem saído e ficamos sobrecarregados	1
Disponibilidade de veículos para atender as demandas; contratação de mais cuidadores; tranquilidade no trabalho; apoio da direção na tomada de decisões	1
É de grande urgência a troca de residência, pois o espaço é muito pequeno para desenvolver um bom trabalho, tanto para os colaboradores, equipe técnica e residentes	1
Estabelecer um cronograma mais direto para as reuniões de equipe; estabelecer mais atividades externas com as acolhidas	1
Estão sendo tomadas as medidas necessárias para a melhoria da unidade	1
Estrutura física da casa totalmente inapropriada, necessidade de cuidadores	1
Eu acho que deveria ter mais atividades de terapia ocupacional	1
Falta de motorista, está de licença	1
Gostaria de um motorista e automóvel próprio só da unidade	1
Humanização ao atendimento	1
Implantação do sistema suíte para melhor acompanhamento de Comunicação Interna - CI's, encaminhadas para atendimento; substituição de ar-condicionado que estão bastante antigos, dificultando algumas atividades com os idosos	1
Incentivar o cuidado com a saúde mental dos colaboradores	1
Mais agilidade na comunicação da sps e a ong gestora	1
Mais capacitações nas áreas de cada setor, ou seja, capacitação direcionada	1
Mais capacitações para os profissionais	1
Mais capacitações.	1
Mais companheirismo entre os colegas de trabalho; todos tem que se alinhar no mesmo sistema; mais apoio para as demais necessidades	1
Mais Espaço	1
Mais frequência de momentos entre os funcionários, como capacitações e bate-papos	1
Mais profissionais, principalmente a área das unidades; atendimento psicológico, mais reuniões	1
Mais reuniões na unidade para discussões de curto prazo	1
Material didático; promover passeio para os acolhidos e profissionais; precisamos de carro para transportar os acolhidos para as saídas, como colégio e posto de saúde	1
Melhor acessibilidade para o idoso; modernização e informatização do sistema, implantação do suíte; aquisição de um carro acessível; contratação de um educador físico	1
Melhoramento na infraestrutura da unidade (ampliação de banheiros, quartos para acolhidos) ampliação, sala para equipe técnica da cozinha e despensa	1
Melhorar a estrutura da casa e móveis como eletrodomésticos	1
Melhorar a estrutura e dar mais equipamentos a unidade	1
Melhorar a estrutura física da unidade	1
Melhorar a qualidade estrutural da residência inclusiva; melhorar o atendimento com parceria no local	1
Melhorar comunicação e transparência em relação a assuntos pertinentes ao nosso dia a dia	1
Melhorar e facilitar o relacionamento interpessoal entre as equipes	1

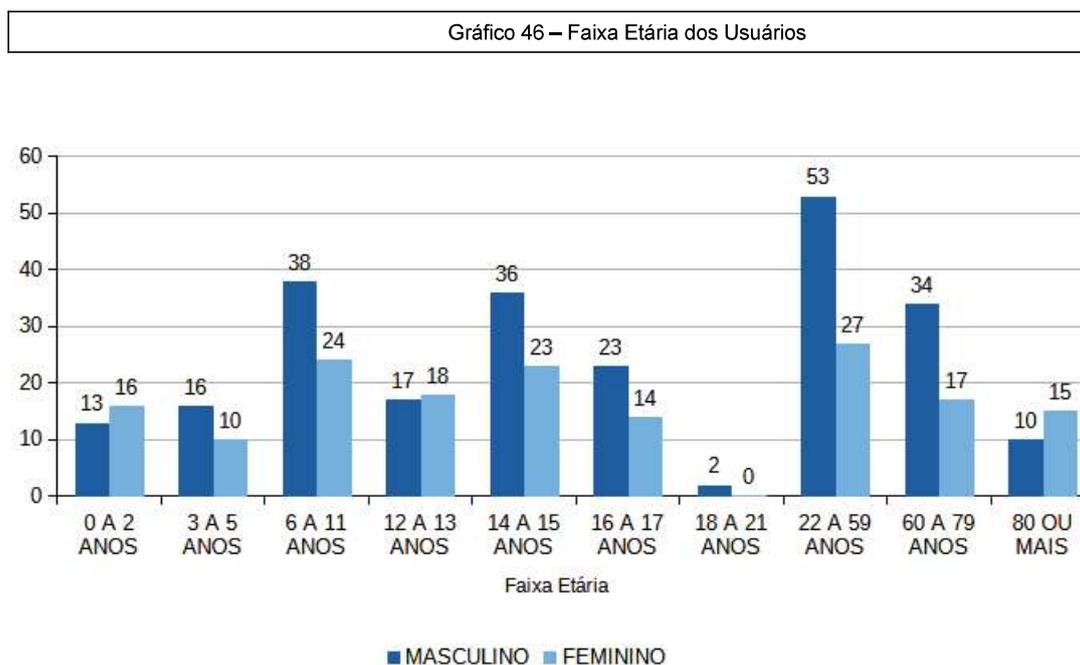
Melhorar os produtos dos meninos	1
Melhores condições na parte de estrutura da casa e eletrodomésticos	1
Melhoria na infraestrutura	1
Melhoria na quantidade de funcionários; qualificação dos profissionais de nível médio	1
Melhoria nos equipamentos de trabalho, computadores	1
Melhorias de condições de trabalho; cursos de capacitação para os educadores	1
Melhorias de infraestrutura; maior número de vagas para acolhimento; maior aporte financeiro para a instituição; modernização e equipamentos de computação e ar-condicionado	1
Melhorias na estrutura da unidade; fortalecimento da rede de atendimento aos usuários; providenciar em relação ao terapeuta ocupacional que a casa não dispõe ainda	1
Modernização da informatização; melhorar os computadores, ambulância com ar-condicionado; carro (van) adaptado para idosos (com elevador) para ser utilizado para o bem-estar	1
Mudança da unidade para outra residência, com maior espaço para ir e vir das residentes, profissionais e equipe técnica; sala para atendimentos individuais com as residentes, ofertados pela equipe técnica; aumento do número de cuidadores e/ou maior dinâmica na mudança da equipe de plantão.	1
Necessita de terapeuta ocupacional	1
Necessitamos de maior apoio financeiro, faltam materiais e insumos, as quantidades de EPI's são insuficientes e nem todos os itens necessários são enviados. A qualidade dos insumos também muitas vezes são insatisfatórias.	1
Necessitamos de mais tempo para organização das atividades dos municípios	1
No momento não tenho	1
Os atendimentos sempre são satisfatórios, sempre alinhados e harmonizados. No momento não precisa melhorar nada	1
Para bom andamento da unidade é preciso ter a equipe de cuidadores completa para não sobrecarregar outros plantões. Ter capacitações para que os cuidadores e equipe técnica sejam capacitados para lidar com nossos acolhidos e melhor atendê-los	1
Por enquanto está bom, quanto mais recurso, melhor para o trabalhador	1
Precisamos de mais instrumentos para trabalhar os acolhidos. Seria de grande utilidade colocar câmeras na área externa da casa, para melhorar a segurança de todos.	1
Priorizar a comunicação; manutenção da unidade	1
Priorizar o atendimento de saúde para os acolhidos	1
Propiciar aos cuidadores, palestras, minicursos para melhorar atendimento aos idosos; organização de equipamentos	1
Providenciar computadores que funcionem; fornecer celular com linha e recarga mensal para que a acolhida tenham vinculação familiar garantida. Garantir o fluxo seguro para que as mulheres possam usufruir dos cursos disponibilizados pela rede. O horário do carro é limitado diante das demandas apresentadas, que muitas vezes ultrapassa o horário das 16:00 h	1
Que a gente seja mais observado	1
Que tenha mais reunião com profissionais	1
Que venha mais com frequência e fazer reunião com os profissionais, por exemplo com os cuidadores, pois é importante essa relação da SPS com os profissionais da unidade	1
Realizar uma melhor capacitação com os cuidadores novatos e veteranos; modernização de equipamentos; profissionais qualificados; viatura climatizada	1
Residentes terem acesso a uma "mesada", para que possam aproveitar melhor os passeios	1

Rever a quantidade de cuidadores que é insuficiente para a unidade, e espaço para atendimento individual (escuta qualificada)	1
Sala de apoio com preservação de integridade de informações	1
Segurança (vigia, cerca elétrica)	1
Segurança ou vigia; mais capacitações; cursos; melhorar os equipamentos para as crianças, berços, camas, etc.; ter mais diálogos para que possa discutir e resolver os problemas que surgem de todos os colaboradores	1
Sempre oferecer capacitações para os profissionais da unidade que se encaixam no nosso dia a dia	1
Seria importante a contratação de mais um cuidador nas equipes diurnas, uso de câmeras na unidade	1
Seria perfeito que na unidade tivéssemos 9 cuidadores, pois teríamos mais tempo para as crianças, já que somos 3, um fica na cozinha, outro fica na organização e outro observando os acolhidos	1
Solicitação de mais cuidador para a unidade Residencia 1	1
Tem um motorista nosso afastado desde fev/24, por motivo de saúde por um ano no INSS, e até agora a SPS não providenciou ainda um motorista substituto	1
Tempo disponível para reunião da equipe	1
Ter mais atividades para os residentes	1
Ter mais capacitação com todos os cuidadores	1
Ter mais visitas técnicas, para acompanhar as necessidades da unidade e o cumprimento do plano de trabalho	1
Ter momentos de reunião com colaboradores e funcionários	1
Ter um profissional de terapia ocupacional para ajudar mais nas atividades para os meninos	1
Transporte (van), deixando o carro pequeno para atividades administrativas e pequenas viagens	1
Transporte para os acolhidos nas saídas com cuidadores e coordenação	1
Trazer cursos com assuntos que vão capacitar ainda mais nossos serviços, para os profissionais, pois cuidamos e temos que ser cuidados	1
Um enfermeiro em tempo integral, segurança (vigia, cerca elétrica)	1
Um motorista, exclusivo só da Unidade Renascer	1
Uma ampliação de transporte para a unidade	1
Uma remuneração salarial, e se é possível nivelamento de faixa etária das crianças e perfil social dos acolhidos	1
Unidade ter carro próprio	1
Unidade vem trazendo uma ótima forma de conduzir os atendimentos, sem sugestão no momento	1
Ventiladores ou ar-condicionado nos dormitórios dos residentes; melhoria no sistema hidráulico da casa	1
Ver a possibilidade da alimentação cada mês diminuir a demora de vir um motorista que está afastado; valorizar os profissionais com ganho certo da categoria	1
Viabilizar uma estrutura física com adequação ao serviço oferecido; mais salas e espaço físico; número de cuidadores insuficientes.	1
Visto que estamos quase na capacidade total de acolhidos, e diante de algumas dificuldades, sugerimos mais cuidadores. O uso de câmeras na parte externa da unidade com objetivo de segurança.	1

4.2 ANÁLISE DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS COORDENADORES DAS UNIDADES DE ACOLHIMENTO E CREAS REGIONAIS.

4.2.1 – UNIDADES DE ACOLHIMENTO:

O Gráfico a seguir informa a faixa etária do público acolhido nas unidades de acolhimento:



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

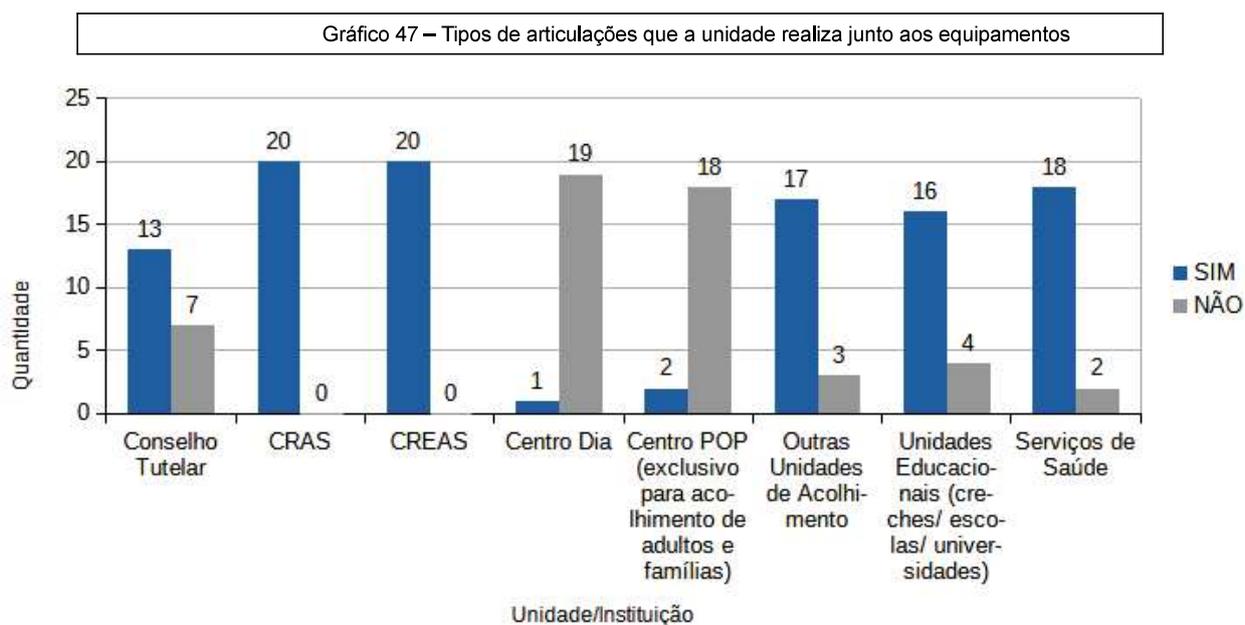
As respostas a seguir, abordarão quais são as atividades promovidas sistematicamente pela unidade de acolhimento:

ATIVIDADES	QUANT. UNIDADES	
	SIM	NÃO
1.1_Visitas domiciliares da equipe técnica da Unidade à família da(o) usuária(o)	19	1
1.2_Reuniões com grupos de famílias das(os) usuárias(os)	11	9
1.3_Atendimento psicossocial individualizado	19	1
1.4_Atendimento psicossocial em grupos	18	2
1.5_Atendimento psicossocial das famílias das pessoas acolhidas (orientação familiar)	15	5
1.6_Palestras / oficinas	19	1
1.7_Elaboração de relatórios técnicos sobre casos em acompanhamento	20	0
1.8_Discussão de casos com outras(os) profissionais da rede	20	0

1.9_Encaminhamento para retirada de documentos	19	1
1.10_Passeios com usuárias(os)	19	1
1.11_Promove contato e a participação da família na vida da(o) usuária(o)	19	1
1.12_Promove atividades com participação da Comunidade	17	3
1.13_Promove a participação das pessoas acolhidas em serviços, projetos ou atividades existentes na comunidade	18	2
1.14_Envio de relatório semestral para o Judiciário (exclusivo para acolhimento de criança/adolescente)	12	8
1.15_Acompanhamento escolar	19	1
1.16_Organização e discussão das rotinas das Unidades com as(os) acolhidas(os)	18	2
1.17_Não realiza nenhuma das atividades acima	0	20
TOTAL	282	58

Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

O Gráfico 47 apresenta os tipos de articulações realizadas pela entidade junto aos equipamentos:



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Observa-se que as articulações com os equipamentos são realizadas de forma continuada e em rede garantindo a resolutividade das vulnerabilidades apresentadas pelos usuários acolhidos.

4.2.2 – CREAS REGIONAIS:

A tabela a seguir aponta as principais atividades realizadas no âmbito do PAEFI e indicadas pelos coordenadores:

SITUAÇÕES	CREAS REGIONAL FORTALEZA II	CREAS REGIONAL CARIRI I	CREAS REGIONAL IRACEMA III
Acolhida particularizada realizada por profissional de nível superior	Sim	Sim	Sim
Acolhida em grupo realizada por profissional de nível superior	Sim	Não	Não
Acompanhamento individual/familiar	Sim	Sim	Sim
Acompanhamento dos encaminhamentos realizados	Sim	Sim	Sim
Registro do acompanhamento individual/familiar em prontuário	Sim	Sim	Sim
Elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar e/ou individual	Sim	Sim	Sim
Elaboração de relatórios técnicos sobre casos em acompanhamento	Sim	Sim	Sim
Elaboração de relatórios técnicos para o sistema de justiça	Sim	Sim	Sim
Grupo/oficina com famílias ou indivíduos	Sim	Não	Não
Orientação jurídico social	Sim	Sim	Sim
Visitas domiciliares	Sim	Sim	Sim
Palestras	Sim	Sim	Sim
Ações de mobilização e sensibilização para o enfrentamento das situações de violação de direitos	Sim	Sim	Sim
Apoio para obtenção de Documentação pessoal	Sim	Sim	Sim
Orientação/acompanhamento para inserção no BPC	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento para outros serviços da rede socioassistencial	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento para programa da rede socioassistencial	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento de famílias ou indivíduos para outras políticas públicas (educação, habitação, trabalho etc.)	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento para o Conselho Tutelar	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento para órgãos de defesa e responsabilização (Defensoria Pública, Promotoria, Ministério Público etc.)	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento para obtenção de Benefícios Eventuais	Sim	Sim	Sim

Encaminhamento para inserção/atualização de famílias no Cadastro Único	Sim	Sim	Sim
Acompanhamento do descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família por situação de violação de direitos	Não	Sim	Sim

Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

Analisou-se ainda sobre o tipo de violência, faixas etárias afetadas e em quais Creas Regionais estas notificações estão concentradas.

➤ **CREAS REGIONAL CARIRI I**

SITUAÇÕES	CICLO DE VIDA (Crianças e Adolescentes)	CICLO DE VIDA (Mulheres adultas)	CICLO DE VIDA (Homens adultos)	CICLO DE VIDA (Idosas(os))	CICLO DE VIDA (Não atende este tipo de situação)
Violência física	Sim	Sim		Sim	
Violência psicológica	Sim	Sim		Sim	
Abuso sexual/ Violência Sexual	Sim	Sim			
Exploração sexual	Sim				
Negligência ou abandono	Sim			Sim	
Violência patrimonial	Sim	Sim		Sim	
Tráfico de pessoas					Sim
Trabalho em condição análoga à escravidão					Sim
Trabalho infantil	Sim				
Situação de rua		Sim	Sim	Sim	
Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou da identidade de gênero (LGBTQIA+)	Sim				
Discriminação em decorrência da raça/etnia	Sim	Sim	Sim	Sim	
Pessoas com deficiências vítimas de violência/violação de direitos	Sim	Sim	Sim	Sim	
Pessoas em situação de imigração (internacional) e/ou refúgio					Sim
Família\Indivíduos com pessoas em serviços de acolhimento	Sim			Sim	

Famílias com adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa	Sim	Sim	Sim	Sim	
Famílias com adolescentes egressas(os) em cumprimento de Medida Socioeducativa					Sim
Famílias com pessoas adultas em privação de liberdade					Sim
Famílias com pessoas egressas do sistema prisional					Sim

Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

➤ **CREAS REGIONAL FORTALEZA II**

SITUAÇÕES	CICLO DE VIDA (Crianças e Adolescentes)	CICLO DE VIDA (Mulheres adultas)	CICLO DE VIDA (Homens adultos)	CICLO DE VIDA (Idosas(os))	CICLO DE VIDA (Não atende este tipo de situação)
Violência física	Sim	Sim	Sim	Sim	
Violência psicológica	Sim	Sim	Sim	Sim	
Abuso sexual/ Violência Sexual	Sim	Sim	Sim	Sim	
Exploração sexual	Sim	Sim	Sim	Sim	
Negligência ou abandono	Sim	Sim	Sim	Sim	
Violência patrimonial	Sim	Sim	Sim	Sim	
Tráfico de pessoas					Sim
Trabalho em condição análoga à escravidão					Sim
Trabalho infantil	Sim				
Situação de rua	Sim	Sim	Sim	Sim	
Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou da identidade de gênero (LGBTQIA+)	Sim	Sim	Sim	Sim	
Discriminação em decorrência da raça/etnia	Sim	Sim	Sim	Sim	
Pessoas com deficiências vítimas de violência/violação de direitos	Sim	Sim	Sim	Sim	

Pessoas em situação de imigração (internacional) e/ou refúgio					Sim
Família\Indivíduos com pessoas em serviços de acolhimento	Sim	Sim	Sim	Sim	
Famílias com adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa	Sim	Sim	Sim	Sim	
Famílias com adolescentes egressas(os) em cumprimento de Medida Socioeducativa	Sim				
Famílias com pessoas adultas em privação de liberdade					Sim
Famílias com pessoas egressas do sistema prisional					Sim

Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

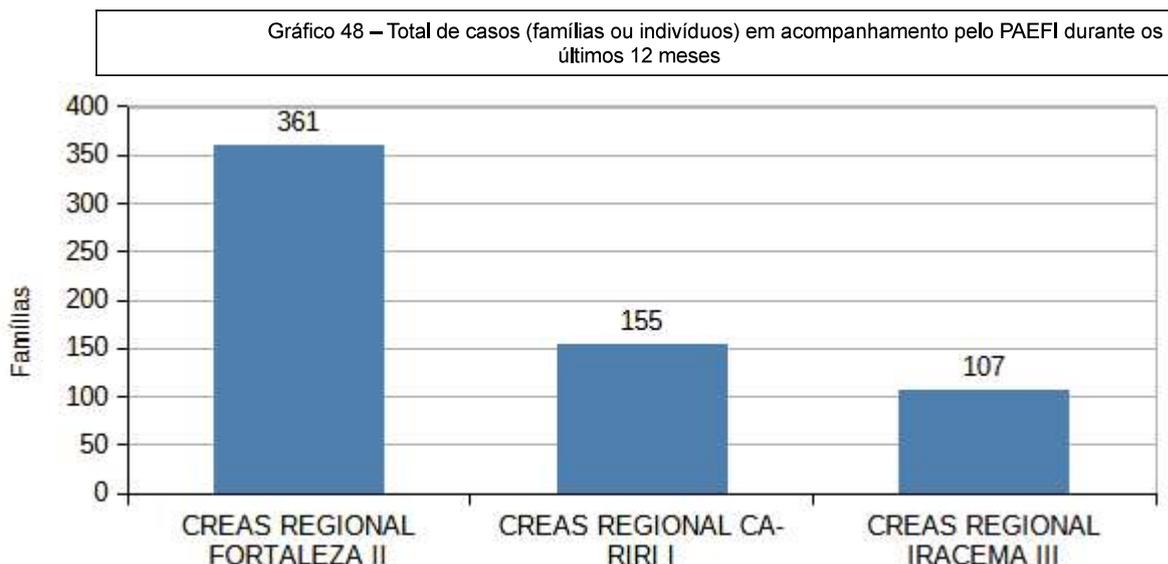
➤ **CREAS REGIONAL IRACEMA III**

SITUAÇÕES	CICLO DE VIDA (Crianças e Adolescentes)	CICLO DE VIDA (Mulheres adultas)	CICLO DE VIDA (Homens adultos)	CICLO DE VIDA (Idosas(os))	CICLO DE VIDA (Não atende este tipo de situação)
Violência física	Sim	Sim	Sim	Sim	
Violência psicológica	Sim	Sim	Sim	Sim	
Abuso sexual/ Violência Sexual	Sim	Sim	Sim	Sim	
Exploração sexual	Sim	Sim	Sim	Sim	
Negligência ou abandono	Sim	Sim	Sim	Sim	
Violência patrimonial	Sim	Sim	Sim	Sim	
Tráfico de pessoas					Sim
Trabalho em condição análoga à escravidão					Sim
Trabalho infantil	Sim				
Situação de rua	Sim	Sim	Sim	Sim	
Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou da identidade de gênero (LGBTQIA+)	Sim	Sim	Sim	Sim	

Discriminação em decorrência da raça/etnia	Sim	Sim	Sim	Sim	
Pessoas com deficiências vítimas de violência/violação de direitos	Sim	Sim	Sim	Sim	
Pessoas em situação de imigração (internacional) e/ou refúgio					Sim
Família\Indivíduos com pessoas em serviços de acolhimento	Sim			Sim	
Famílias com adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa	Sim				
Famílias com adolescentes egressas(os) em cumprimento de Medida Socioeducativa					Sim
Famílias com pessoas adultas em privação de liberdade					Sim
Famílias com pessoas egressas do sistema prisional					Sim

Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2023

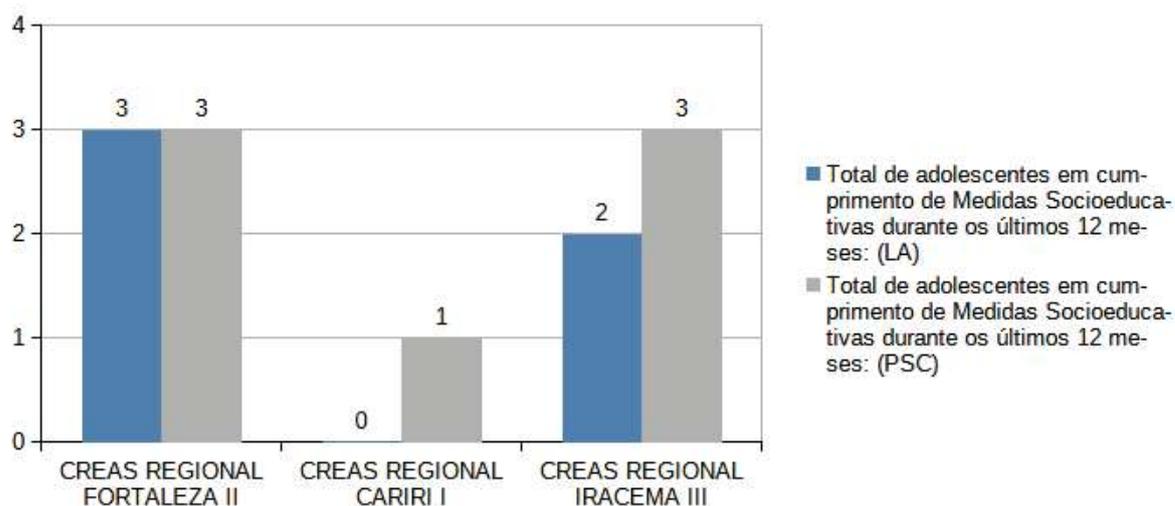
O Gráfico 48, traz a informação sobre o quantitativo de famílias ou indivíduos que receberam acompanhamento durante os últimos 12 meses.



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

No gráfico 49 é registrado o total de famílias ou indivíduos acompanhados em cumprimento de medidas socioeducativas.

Gráfico 49 – Total de casos (famílias ou indivíduos) acompanhados em cumprimento de medidas socioeducativas – Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviço a Comunidade (PSC) nos últimos 12 meses



Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2024

A planilha a seguir, enfatiza as ações e atividades realizadas pelos Creas Regionais no âmbito das Medidas Socioeducativas aplicadas aos indivíduos e famílias.

➤ LIBERDADE ASSISTIDA (LA)

AÇÕES / NOME DA UNIDADE	CREAS REGIONAL FORTALEZA II	CREAS REGIONAL CARIRI I	CREAS REGIONAL IRACEMA III
Elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) da(o) adolescente	Sim	Sim	Sim
Atendimento individual da(o) adolescente	Sim	Sim	Sim
Atendimento da(o) adolescente em grupos	Não	Não	Não
Atendimento da família da(o) adolescente em cumprimento de medida de Liberdade Assistida (LA)	Sim	Sim	Sim
Atendimento com grupos de	Não	Não	Não

famílias da(o) adolescente em cumprimento de medida de Liberdade Assistida (LA)			
Visita domiciliar	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento da(o) adolescente para o sistema educacional	Sim	Sim	Sim
Acompanhamento da frequência escolar da(o) adolescente	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para outros serviços e programas da rede socioassistencial	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento para serviços da rede de saúde para atendimento de usuárias(os)/dependentes de substâncias psicoativas	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento de famílias ou indivíduos para outros serviços da rede de saúde	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para serviços de outras políticas setoriais	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento da(o) adolescente para cursos profissionalizantes	Sim	Sim	Sim
Elaboração e encaminhamento de relatório para a Justiça da Infância e da Juventude ou Ministério Público	Sim	Sim	Sim
Elaboração e encaminhamento de relatórios periódicos para o órgão gestor da assistência social no município	Sim	Não	Não
Registro do acompanhamento em prontuário	Sim	Sim	Sim
Encaminhamento da família e/ou adolescente ao PAEFI	Sim	Sim	Sim
Discussão de caso com outros profissionais da rede	Sim	Sim	Sim
Utilização de técnicas restaurativas e/ou encaminhamento para locais que realizam práticas restaurativas	Sim	Não	Sim

Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2023

➤ **LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO A COMUNIDADE (PSC)**

NOME DA UNIDADE	CREAS REGIONAL FORTALEZA II	CREAS REGIONAL CARIRI I	CREAS REGIONAL IRACEMA III
CRAS	Sim		Sim
CREAS			
Biblioteca	Sim		Sim
Hospitais	Sim	Sim	
Unidades de Acolhimento para Idosas(os) (asilos)			
Defensoria Pública/ Fórum			
Projetos de Cultura	Sim		Sim
Projetos de Esporte	Sim		Sim
Igrejas			
Conselho Tutelar			
Sistema S (SENAI, SESC, SESI, etc.)			
Atividades da Secretaria de Obras ou similares			
Polícia/ Corpo de Bombeiros			
Outros. Qual?		Escolas Secretarias	Escolas, Associações comunitárias; Ubs; Secretaria de Assistência Social

Fonte: Coordenadoria de Gestão do SUAS/ 2023

Durante a pesquisa, observou-se alguns pontos que devem ser fortalecidos junto às equipes:

1. A identificação dos povos originários e comunidades tradicionais, pois apenas os quilombolas receberam atendimento no Creas Regional do Cariri e Iracema;
2. Foi sinalizado pelos três Creas Regionais que não há abordagem social no território e;
3. Ausência da participação dos usuários no planejamento das ações e das atividades realizadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ensejamos que o diagnóstico dos serviços socioassistenciais de Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade seja utilizado como uma ferramenta essencial para o monitoramento e a avaliação dos serviços. Esse documento tem como principal objetivo o aprimoramento das estratégias voltadas à qualificação dos serviços socioassistenciais prestados, oferecendo subsídios valiosos para Secretaria da Proteção Social do Estado do Ceará.

É importante destacar que a eficiência da rede de equipamentos socioassistenciais está diretamente relacionada ao processo de escuta dialógica entre a gestão, os trabalhadores e, principalmente, os usuários dos serviços oferecidos. Dessa forma, é fundamental a continuidade na coleta de dados sobre a execução dos serviços, com o objetivo de avaliar sua eficácia, eficiência e efetividade nas ações planejadas, contribuindo, por meio desse processo de escuta, para a superação das problemáticas encontradas.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NORMA ABNT NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2020. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/391/2020/08/ABNT-NBR-9050-.pdf> Acesso: 06 de dezembro de 2024.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidente da República, [2016].

BRASIL. Convenção sobre os Direitos da Criança. Adotada pela Resolução n.º L. 44 (XLIV) da Assembléia Geral das Nações Unidas, em 20 de novembro de 1989 e ratificada pelo Brasil em 20 de setembro de 1990. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/convidir_crianca.pdf Acesso: 06 de dezembro de 2024.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei n.º 8.069, de 13 de julho de 1990. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/crianca-e-adolescente/publicacoes/eca_mdhc_2024.pdf Acesso: 06 de dezembro de 2024.

BRASIL. Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional da Assistência Social – PNAS/2004 e Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB/SUAS - Brasília, DF: MDS, 2005. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf Acesso: 06 de dezembro de 2024.

BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_cnas_n109_%202009.pdf Acesso: 06 de dezembro de 2024.

BRASIL. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. MDS. Brasília. 2011. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez...pdf> Acesso: 06 de dezembro de 2024.

5. Em qual(is) local(is) a equipe deste CREAS Regional realiza o atendimento às famílias e indivíduos nos municípios vinculados: *(Admita 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 (*Conselho Tutelar, Poder Judiciário, Defensoria, Ministério Público*)
- Outros. Especifique: _____.

6. Em caso de deslocamento das famílias/indivíduos para a sede deste CREAS, existe apoio para este deslocamento? *(Resposta única)*

- Sim, ofertado por todos os municípios vinculados
- Sim, ofertado por alguns municípios vinculados
- Sim, ofertado pelo CREAS Regional
- Não existe qualquer tipo de apoio para o deslocamento das famílias/indivíduos

BLOCO 2 – Estrutura Física

1. Localização: *(Resposta única)*

- Urbano, na área central do município Central
- Urbano, mas fora da área central do município
- Rural

2. Horário de funcionamento: dias por semana horas por dia

3. O Creas Regional – Sede dispõe de estrutura física e equipamentos necessários para a execução do trabalho?

- Não
- Sim
- Em partes

Sugestão de melhorias:

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:

1. Acolhida particularizada realizada por profissional de nível superior
2. Acolhida em grupo realizada por profissional de nível superior
3. Acompanhamento individual/familiar
4. Acompanhamento dos encaminhamentos realizados
5. Registro do acompanhamento individual/familiar em prontuário
6. Elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar e/ou individual
7. Elaboração de relatórios técnicos sobre casos em acompanhamento
8. Elaboração de relatórios técnicos para o sistema de justiça
9. Grupo/oficina com famílias ou indivíduos
10. Orientação jurídico-social

Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – COSEAS
Cidade de Vigilância Socioassistencial

11. Visitas domiciliares
12. Palestras
13. Ações de mobilização e sensibilização para o enfrentamento das situações de violação de direitos
14. Apoio para obtenção de Documentação pessoal
15. Orientação/acompanhamento para inserção no BPC
16. Encaminhamento para outros serviços da rede socioassistencial
17. Encaminhamento para programa da rede socioassistencial
18. Encaminhamento para outras políticas públicas (saúde, educação, habitação, trabalho, etc)
19. Encaminhamento para o Conselho Tutelar
20. Encaminhamento para órgãos de defesa e responsabilização (Defensoria Pública, Promotoria, Ministério Público etc.)
21. Encaminhamento para obtenção de Benefícios Eventuais
22. Encaminhamento para inserção/atualização de famílias no Cadastro Único
23. Acompanhamento do descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família por situação de violação de direitos
24. Outros. Quais? _____

2. Este CREAMS 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
1. Violência física					
2. Violência psicológica					
3. Abuso sexual/ Violência Sexual					
4. Exploração sexual					
5. Negligência ou abandono					
6. Violência patrimonial					
7. Tráfico de pessoas					
8. Trabalho em condição análoga à escravidão					
9. Trabalho infantil					
10. Situação de rua					
11. Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou da identidade de gênero (LGBTQIAPN+)					
12. Discriminação em decorrência da raça/etnia					
13. Pessoas com deficiências vítimas de violência/violação de direitos					
14. Pessoas em situação de imigração (internacional) e/ou refúgio					
15. Família/Indivíduos com pessoas em serviços de acolhimento					
16. Famílias com adolescentes em cumprimento de Medida					

Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGS/USAS
Célula de Vigilância Socioeducacional

Socioeducativa					
17. Famílias com adolescentes egressas(os) em cumprimento de Medida Socioeducativa					
18. Famílias com pessoas adultas em privação de liberdade					
19. Famílias com pessoas egressas do sistema prisional					

4. Informe o total de casos (famílias ou indivíduos) em acompanhamento pelo PAEFI neste CREAS durante o os últimos 12 meses

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

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

1. Não
2. Sim, porém de maneira informal e ocasional
3. Sim, de maneira informal, mas constante
4. Sim, de maneira formal e regular

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

1. Convida os usuários para as reuniões de planejamento desta unidade
 2. Apoio financeiro para a participação de reuniões de planejamento junto a esta unidade
 3. Existência de representante de usuários junto à unidade
 4. Eleição para representante de usuários junto à unidade
 5. Estimula a formação de coletivo/comitê de usuários
 6. Realiza questionário de satisfação/ pesquisa de opinião
 7. Realiza reuniões/entrevistas específicas a fim de coletar a demanda dos usuários
 8. O CREAS possui ouvidoria estruturada
 9. Os usuários escolhem os temas a serem trabalhados nas ações coletivas da unidade
 10. Outros.
- Qual? _____

7. Este CREAS utiliza o Prontuário SUAS?

- Sim, em modelo físico disponibilizado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social e Combate à Fomes
- Sim, em modelo eletrônico disponibilizado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social e Combate à Fomes
- Sim, em modelo disponibilizado pelo órgão gestor/prefeitura
- 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 durante os últimos 12 meses:

Liberdade Assistida (LA) _____

Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) _____.

3. 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)? (Admite múltiplas respostas)

Informar quando (situação) em que as famílias dos adolescentes em cumprimento de MSE são acompanhadas pelo PAEFI. Se for em outras situações, marcar “outro” e informar qual.

1. Todas as famílias de adolescentes em MSE são acompanhadas pelo PAEFI.
2. Todas as famílias que aceitam participar do acompanhamento pelo PAEFI.
3. Quando a família possui algum membro, além do(a) adolescente em MSE, com direito violado.
4. Apenas quando a família do (a) adolescente em MSE que solicita o acompanhamento
5. Quando o acompanhamento é solicitado pela equipe da MSE
6. Quando o Poder Judiciário solicita
7. Outro. Qual? _____

4. 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.

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

1. Elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) da(o) adolescente
2. Atendimento individual da(o) adolescente
3. Atendimento da(o) adolescente em grupos
4. Atendimento da família da(o) adolescente em cumprimento de medida de Liberdade Assistida (LA)
5. Atendimento com grupos de famílias da(o) adolescente em cumprimento de medida de Liberdade Assistida (LA)
6. Visita domiciliar
7. Encaminhamento da(o) adolescente para o sistema educacional
8. Acompanhamento da frequência escolar da(o) adolescente
9. Encaminhamento para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
10. Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para outros serviços e programas da rede socioassistencial
11. Encaminhamento para serviços da rede de saúde para atendimento de usuáries(os)/dependentes de substâncias psicoativas
12. Encaminhamento de famílias ou indivíduos para outros serviços da rede de saúde
13. Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para serviços de outras políticas setoriais
14. Encaminhamento da(o) adolescente para cursos profissionalizantes
15. Elaboração e encaminhamento de relatório para a Justiça da Infância e da Juventude ou Ministério Público
16. Elaboração e encaminhamento de relatórios periódicos para o órgão gestor da assistência social no município
17. Registro do acompanhamento em prontuário
18. Encaminhamento da família e/ou adolescente ao PAEFI
19. Discussão de caso com outros profissionais da rede
20. Utilização de técnicas restaurativas e/ou encaminhamento para locais que realizam práticas restaurativas

6. 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

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

1. Elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) da(o) adolescente
2. Encaminhamento da(o) adolescente para os locais de prestação de serviços comunitários
3. Atendimento individual da(o) adolescente
4. Atendimento da(o) adolescente em grupos
5. Atendimento da família do adolescente em cumprimento de medida de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)
6. Atendimento com grupos de famílias da(o) adolescente em cumprimento de medida de PSC.
7. Visita domiciliar
8. Visitas técnicas aos locais de prestação do serviço à comunidade
9. Encaminhamento da(o) adolescente para o sistema educacional
10. Encaminhamento da família e/ou da(o) adolescente ao PAEFI
11. Discussão de caso com outras(os) profissionais da rede
12. Acompanhamento da frequência escolar da(o) adolescente
13. Encaminhamento para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
14. Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para outros serviços e programas da rede socioassistencial
15. Encaminhamento para serviços da rede de saúde para atendimento de usuáries(os)/dependentes de substâncias psicoativas
16. Encaminhamento de famílias ou indivíduos para outros serviços da rede de saúde
17. Encaminhamento da(o) adolescente e sua família para serviços de outras políticas setoriais
18. Encaminhamento da(o) adolescente para cursos profissionalizantes
19. Elaboração e encaminhamento de relatório para a Justiça da Infância e da Juventude ou Ministério Público
20. Elaboração e encaminhamento de relatórios periódicos para o órgão gestor da assistência social no município
21. Outros

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

1. CRAS
2. CREAS
3. Biblioteca
4. Hospitais
5. Unidades de Acolhimento para Idosas(os) (asilos)
6. Defensoria Pública/ Fórum
7. Projetos de Cultura
8. Projetos de Esporte
9. Igrejas
10. Conselho Tutelar
11. Sistema S (SENAI, SESC, SESI, etc.)
12. Atividades da Secretaria de Obras ou similares
13. Polícia/ Corpo de Bombeiros
14. Outros. Qual? _____

9. Quais atividades são realizadas pelos adolescentes no cumprimento de Prestação de Serviço à Comunidade (PSC) (Admite múltiplas respostas)

1. Serviços administrativos (secretariado, almoxarifado, etc)
2. Reparos e manutenção (pintura, conserto de objetos, etc.)
3. Preservação de patrimônio público (praças, parques, monumentos, etc.)



Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas
Cidade da Vigilância Socioassistencial

10. Articulação da rede de serviços socioassistenciais
11. Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais
12. Articulação com os órgãos do sistema de justiça e de defesa de direitos
13. Articulação com organizações da sociedade civil e movimentos sociais
14. Elaboração de relatórios
15. Ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado
16. Ações para fortalecimento de vínculos familiares e comunitários
17. Registro de atendimento e acompanhamento das(os) usuárias(os)

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

dias por semana Sem frequência regular

5. Em quais períodos do dia costuma ser realizada a abordagem social:

Diurno Noturno Ambos

6. Abordagem Social é realizada em parceria com:

1. A abordagem é realizada exclusivamente pela equipe do CREAS
2. Equipes de atenção básica de saúde
3. Equipes de saúde mental
4. Equipes de serviços de acolhimento
5. Equipes do Centro POP
6. Equipes de outras unidades públicas da rede socioassistencial
7. Equipes de entidades da rede socioassistencial privada
8. Integrantes de movimentos sociais
9. Guarda municipal
10. Polícia militar
11. Equipes do sistema de justiça
12. Órgão de garantia e defesa de direitos
13. Conselho Tutelar
14. Outros. Quais? _____

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

1. Conhecimento prévio dos técnicos do Serviço
2. A partir de diagnósticos socioterritoriais realizados pelo órgão gestor de Assistência Social
3. A partir de diagnósticos socioterritoriais realizados pela equipe que executa o serviço
4. Demanda dos órgãos de defesa de direitos
5. Denúncias/Solicitações da população
6. Outros. Qual(is)? _____

BLOCO 6 – Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e Suas Famílias.

1. Esta Unidade oferta o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias?

1. Sim, com a equipe específica para o serviço
2. Sim, sem a equipe específica para o serviço
3. Não, realiza com a equipe deste CREAS, mas no município existe o Serviço
4. Não realiza, nem possui o Serviço no município



Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.
Cidade da Vigilância Socioassistencial

2. O Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias é executado:
(Resposta única)

1. Exclusivamente no domicílio
2. Exclusivamente na unidade
3. Em ambos
4. Em outros espaços. Qual(is)? _____

3. Informe o número de pessoas com deficiência e/ou Idosas atendidas nesta unidade:

Total de pessoas atendidas no Serviço no _____ () Não Sabe
mês de agosto de 2023

4. Indique as ações e atividades desenvolvidas no âmbito do Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias: (Admite múltiplas respostas)

1. Acolhida e escuta inicial
2. Estudo social
3. Realiza atividade de autocuidados de vida diária
4. Orientação sobre o acesso ao BPC
5. Orientação sobre o acesso a outros benefícios
6. Orientação e apoio para obtenção de documentação pessoal
7. Orientação para realização de cadastro no CadÚnico
8. Elaboração de Plano de Acompanhamento Individual ou Familiar
9. Oficinas e atividades coletivas de convívio e socialização
10. Encaminhamento para os serviços da rede de saúde
11. Encaminhamento para política de educação
12. Encaminhamento para serviços/unidades das demais políticas públicas
13. Encaminhamento para órgãos de defesa de direitos (Defensoria Pública, Poder Judiciário, Ministério Público, Conselho Tutelar, conselho de direitos, etc.)
14. Acompanhamento dos (as) usuários (as) encaminhados para a rede
15. Registro de informação de relatórios sobre casos em acompanhamento
16. Visitas domiciliares
17. Atividades com família do (a) usuário(a)
18. Mobilização dos (as) usuários(as) para o acesso ao serviço
19. Orientação sobre tecnologias assistivas
20. Orientação e apoio nos autocuidados
21. Palestras e oficinas envolvendo a comunidade
22. Outros. Qual(is)? _____

BLOCO 7 – GESTÃO E TERRITÓRIO

1. Nos últimos 12 meses este CREAS atendeu povos e comunidades tradicionais? (Admite múltiplas respostas, exceto se marcar a última alternativa: "Não atendeu")

1. Sim, Povos Indígenas
2. Sim, Comunidade Quilombola
3. Sim, Povos Ciganos
4. Sim, Comunidade Ribeirinha
5. Sim, Povos de Matriz Africana e de terreiro
6. Sim, Comunidades Extrativistas
7. Sim, outros povos e comunidades tradicionais. Qual(is)? _____
8. Não atendeu.

2. Há participação das(os) usuárias(os) nas atividades de planejamento deste CREAS? (Resposta única)

1. Não
2. Sim, porém de maneira informal e ocasional
3. Sim, de maneira informal, mas constante
4. Sim, de maneira formal e regular

Rua Soriano Albuquerque, n° 230 – Joaquim Távora/ Fortaleza-Ce/ CEP: 00.130-100
Telefones: (085) 3108.0000- E-mail: vigilanciasocia@sps.ce.gov.br

3. Quais mecanismos de participação são utilizados nesta unidade? (Admite múltiplas respostas)
- Usuários(os) e/ou familiares participam das reuniões de planejamento desta unidade.
 - Usuários(os) contam com representante que participa do planejamento desta unidade.
 - Usuários(os) escolhem os temas a serem trabalhados nas atividades coletivas (oficinas/palestras).
 - A equipe técnica disponibiliza outros meios para avaliação da oferta (questionário de satisfação, pesquisa de opinião, urna de sugestões).
 - Outros. Qual? _____

BLOCO 8- 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

7. Sugestão para melhorar o atendimento da unidade:

72. ANEXO B – UNIDADES DE ACOLHIMENTO



Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social – CGSuas.
Célula da Vigilância Socioassistencial

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: Fax: |_|_|-|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Data de Implantação da unidade: |_|_|/|_|_|/|_|_|_|_|_|_| (dd/mm/aaaa)

Horário de funcionamento: |_|_| dias por semana |_|_| horas por dia

BLOCO 2 – Caracterização da Unidade

Público Atendido	Tipo de Unidade (Modalidade)
<input type="checkbox"/> Crianças/adolescentes	<input type="checkbox"/> Abrigo institucional <input type="checkbox"/> Casa-Lar <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"/> Casa-Lar <input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Adultas(os) e famílias	<input type="checkbox"/> Abrigo institucional/Casa de passagem para população em situação de rua <input type="checkbox"/> República para adultas(os) em processo de saída das ruas <input type="checkbox"/> Abrigo institucional/Casa de passagem para migrantes e/ou refugiadas(os) <input type="checkbox"/> Abrigo para famílias desabrigadas/desalojadas vítimas de desastres <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 <input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Pessoas Idosas	<input type="checkbox"/> Abrigo institucional (Instituição de Longa Permanência para Idosas/os - ILPI) <input type="checkbox"/> Casa-Lar <input type="checkbox"/> República <input type="checkbox"/> Outros

Rua Soriano Albuquerque, n° 230 – Joaquim Távora/ Fortaleza-Ce/ CEP: 60.130-160
Telefones: (085) 3108.0609 – E-mail: vigilanciasocial@sps.ce.gov.br

6. 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

7. 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

Não há usuários recebendo benefício, no momento.

8. 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

9. Entre as pessoas que estão acolhidas hoje nesta unidade, quantas possuem alguma das características abaixo?

(Caso não tenha, marcar 0)

Especificidade	Qtde.
Deficiência (física/ sensorial/ intelectual)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Doença Mental (Transtorno Mental)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Travesti, Transexual, Transgênero	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativas (exclusivo para acolhimento de crianças/adolescentes)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Trajetória de rua	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Povos Originários	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Outros Povos e comunidades tradicionais (quilombolas, ciganos, ribeirinhos, extrativistas etc.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Egressos do sistema prisional (exclusivo para acolhimento de adultos e famílias)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Dependência de álcool ou outras drogas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pessoas vítimas de tráfico de seres humanos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pessoas em situação e/ou egressas de trabalho análogo ao de escravo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Gestantes	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Tuberculose	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Egressos do sistema socioeducativo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pessoas com necessidade de cuidados especializados de saúde (p.ex: traqueostomizados, suporte ventilatório, outros aparelhos para suporte à vida, tratamento ou nutrição parenteral, alimentação enteral, terapias injetáveis, realização de curativos complexos)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ATENÇÃO! As questões 10 a 13 se aplicam EXCLUSIVAMENTE para as Unidades de Acolhimento de Crianças/adolescentes (Crianças/adolescentes e Exclusivamente crianças/adolescentes com deficiência).

10. Nos últimos 12 meses, quantas crianças/adolescentes desta unidade: *(Atenção! Caso não tenha, marcar 0)*

	Quantidade de Crianças/adolescentes	Não Sabe
Retornaram às suas famílias de naturais/família de origem (pai e/ou mãe)	□□□□	<input type="checkbox"/>
Retornaram às suas famílias extensas (avós, tias(os) etc.)	□□□□	<input type="checkbox"/>
Foram encaminhadas a famílias adotivas	□□□□	<input type="checkbox"/>
Vieram transferidos de outras unidades de acolhimento	□□□□	<input type="checkbox"/>
Deixaram a Unidade encaminhados para outras unidades de acolhimento	□□□□	<input type="checkbox"/>
Foram desligados por completarem 18 anos	□□□□	<input type="checkbox"/>

11. ATUALMENTE, quantas crianças/adolescentes desta unidade: *(Atenção! Caso não tenha, marcar 0)*

	Quantidade de Crianças/adolescentes	Não Sabe
Foram acolhidas novamente APOS terem sido reintegradas às suas famílias de naturais/família de origem (pai e/ou mãe)	□□□□	<input type="checkbox"/>
Foram acolhidas novamente APOS terem sido reintegradas às suas famílias extensas (avós, tias(os) etc.)	□□□□	<input type="checkbox"/>
Foram acolhidas novamente APOS terem sido encaminhadas a famílias adotivas	□□□□	<input type="checkbox"/>

12. ATUALMENTE, quantas crianças/adolescentes desta unidade: *(Atenção! Caso não tenha, marcar 0)*

	Quantidade de Crianças/adolescentes	Não Sabe
São filhas(os) de pais privados de liberdade (encarceados)	□□□□	<input type="checkbox"/>
São filhas(os) de pais adolescentes	□□□□	<input type="checkbox"/>
Estão aptas a adoção	□□□□	<input type="checkbox"/>
Estão ameaçadas de morte	□□□□	<input type="checkbox"/>
Participam de Programa de Apadrinhamento Afetivo	□□□□	<input type="checkbox"/>

ATENÇÃO! As questões 13 se aplicam EXCLUSIVAMENTE para as Unidades de Acolhimento de IDOSOS

13. Indique se entre as(os) usuárias(os) acolhidas(os) nesta unidade ATUALMENTE existem pessoas idosas que:

	Quantidade	Não Sabe
Recebem pensão/aposentadoria	□□□□	<input type="checkbox"/>
São beneficiárias do BPC	□□□□	<input type="checkbox"/>

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)
- Não realiza nenhuma das atividades acima

2. Para as unidades para crianças/adolescentes, informe quais ações são realizadas pela unidade para preparar os adolescentes acolhidos para o desligamento por maioridade? *(admite múltipla resposta, exceto se marcar uma das duas últimas opções - exclusivo para acolhimento de criança/adolescente)*

- apoio para o jovem egresso para a qualificação profissional e trabalho remunerado
- apoio para continuidade dos estudos
- encaminhamento para república
- identificação de rede parental, amigos que possam apoiar o adolescente nessa nova fase
- atividades que desenvolvam a autonomia quanto ao uso e gestão do dinheiro
- atividades que desenvolvam a autonomia quanto ao autocuidado e cuidado com a residência
- atividades que desenvolvam a autonomia quanto a utilização de serviços públicos e comunitários
- não realiza ações para o desligamento
- não atende adolescentes até a maioridade

3. 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"/>

4. 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

5. A unidade possui os seguintes instrumentais? (admita múltipla resposta, exceto se marcar a última opção)

Político-Pedagógico (PPP)

Prontuários de atendimento individualizados das(os) acolhidas(os)

Plano Individual de Atendimento (PIA) de cada pessoa acolhida

Outro. Qual? _____

Não possui nenhum dos instrumentais acima mencionados

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"/>
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

6. Assinale as condições de acessibilidade para pessoas com deficiência e pessoas idosas que este Serviço de Acolhimento possui: *(Resposta única por linha)*

Condições de acessibilidade apresentadas	SIM De acordo com a Norma da ABNT (NBR9050)	SIM Mas não estão de acordo com a Norma da ABNT(NBR9050)	Não possui
6.1 Acesso principal adaptado com rampas e rota acessível desde a calçada até a entrada do serviço de acolhimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Rota acessível entre os quartos e espaços de uso coletivo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 Rota acessível ao banheiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 Banheiro adaptado para pessoas com deficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

7. Sugestão para melhorar o atendimento da unidade:

7.3 ANEXO C – QUESTIONÁRIOS DOS PROFISSIONAIS



Coordenadoria do Sistema Único de Assistência Social - CQSua.
Célula de Vigilância Socioassistencial

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PROFISSIONAIS

Nome da Unidade:

BLOCO 1 – 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. Nos últimos 12 meses, a Unidade estabeleceu um cronograma que possibilite a equipe momentos de estudos ou aprimoramento da prática profissional?

Sim Não - Se sim, qual a periodicidade?

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. O apoio da equipe técnica da SPS é satisfatório? Sim Não Em parte

7. Sugestão para maior apoio da SPS:

8. Sugestão para melhorar o atendimento da unidade:



Comunidade do Sistema Único de Assistência Social – (C/SUAS)
Cidade de Valdeasaí, Sertãozinho

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
COM USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
EXECUTADOS PELO ESTADO DO CEARÁ**

BL0C01 – Identificação da Unidade

Nome da Unidade: _____

Grav de Satisfação	Sim	Não	Não Sabe
1. A unidade funciona todos os dias?			
2. Há disponibilidade de tempo para o atendimento individualizado?			
2.1. Você se sente acolhido na unidade que está?			
3. Há disponibilidade de tempo para o atendimento coletivo?			
4. O espaço físico atende suas necessidades de mobilidade?			
5. Há sigilo das informações e segurança às pessoas envolvidas no atendimento?			
6. Há interesse, por parte do profissional da unidade em resolver seu problema?			
7. Encontrei nesta unidade o serviço que buscava/precisava?			
8. Minhas demandas foram atendidas nesta unidade?			
9. Participo das atividades desta unidade contribuindo para a minha qualidade de vida?			
10. As atividades realizadas nesta unidade proporcionam o reconhecimento e acesso aos meus direitos e deveres?			

Rua Sotero Albuquerque, n° 230 – Joaquim Tenório/ Fortaleza-Ce/ CEP: 60.130-160
Telefones: (085) 3108.0809

7.4 ANEXO D – QUESTIONÁRIO USUÁRIOS ADULTO E ADOLESCENTE



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

Coordenadorado Sistema Único de Assistência Social – SUAS
Cidade da Vidência, Fortaleza, Ceará

11. Qual o grau de satisfação com o atendimento da unidade:

Totalmente Satisfeito Satisfeito Neutro Insatisfeito Totalmente Insatisfeito

Observação: _____

12. Identifique sugestões para melhorar o trabalho da unidade:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
COM USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
EXECUTADOS PELO ESTADO DO CEARÁ

BI.OC.01 – Identificação da Unidade

Nome da Unidade: _____

Grav de Satisfação	Sim	Não	Não Sabe
1. A unidade funciona todos os dias?			
2. Há atividades coletivas e/ou individuais?			
3. Você se sente acolhido e respeitado por todos?			
4. Você confia nos profissionais que realizam seus atendimentos?			
5. Há disponibilidade de tempo para o atendimento coletivo?			
6. Qual o grau de satisfação dos alimentos ofertados na unidade? () Ruim () Bom () Ótimo	/	/	/
7. Dos alimentos ofertados na unidade, qual você mais gosta?	/	/	/
7.1 Quais as atividades que você mais gosta de realizar? () Desenho () Jogos () Pintura () Leitura () Atividades Esportivas () Outros? Quais:	/	/	/

08. Qual o grau de satisfação com o atendimento da unidade:

																					
Totamente Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito

Observação: _____

09. Identifique sugestões para melhorar o trabalho da unidade:
