

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

JOILMA MEDEIROS DA SILVA LUNA

**ESTUDO DA SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DO CRAS NO
MUNICÍPIO DE SALGADO DE SÃO FELIX – PB: SERVIÇO PÚBLICO E
BEMESTAR SOCIAL**

JOÃO PESSOA – PB

2025

JOILMA MEDEIROS DA SILVA LUNA

**ESTUDO DA SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DO CRAS NO
MUNICÍPIO DE SALGADO DE SÃO FELIX – PB: SERVIÇO PÚBLICO E
BEMESTAR SOCIAL**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Graduação em
Gestão Pública da Universidade Federal da
Paraíba como requisito parcial à obtenção do
grau de Bacharelado em Gestão Pública.**

**Professor Orientador: Dra. Joyce Amâncio de
Aquino Alves**

JOÃO PESSOA – PB

2025

JOILMA MEDEIROS DA SILVA LUNA

**ESTUDO DA SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DO CRAS
NO MUNICÍPIO DE SALGADO DE SÃO FELIX – PB: SERVIÇO PÚBLICO E BEM-
ESTAR SOCIAL**

Trabalho de conclusão de curso submetido à Banca Examinadora designada pelo curso de Graduação em Administração Pública da Federal da Paraíba como requisito para a obtenção de grau do Bacharelado em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **JOYCE AMANCIO DE AQUINO ALVES**
Data: 11/12/2025 11:03:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura: _____

Orientador: Dr^a Joyce Amâncio de Aquino Alves

Documento assinado digitalmente
 **JOSENEIDE SOUZA PESSOA**
Data: 10/12/2025 19:15:59-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura: _____

Avaliador (a): Dr^a Joseneide Sousa Pessoa

João Pessoa, 01 de Dezembro de 2025.

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

L961e Luna, Joilma Medeiros da Silva. Estudo da satisfação da população sobre os serviços do CRAS no município de Salgado de São Felix - PB: serviço e bem-estar social / Joilma Medeiros da Silva Luna. - João Pessoa, 2025.

37 f. : il.

Orientação: Joyce Amâncio de Aquino Alves.
TCC (Graduação) - UFPB/ccsa.

1. Assistência social. 2. CRAS. 3. Serviço público.
I. Alves, Joyce Amâncio de Aquino. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 35(043)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter guiado meus passos, fortalecido minha fé quando fui fraca e me sustentado nos momentos mais desafiadores desta caminhada. Sem sua presença eu não teria chegado até aqui.

Agradeço a minha mãe, Neide, minha base e meu maior exemplo de mulher de princípios, movida pela superação e pela coragem. Cada conquista minha carrega um pouco do seu esforço, da sua dedicação e do amor com que sempre me apoiou.

Meus agradecimentos também a professora Joyce Amâncio de Aquino Alves, pela orientação, paciência e dedicação durante todo o desenvolvimento deste trabalho. Sua contribuição foi essencial para que este estudo se concretizasse com responsabilidade, sensibilidade e qualidade.

Estendo meus agradecimentos aos meus irmãos, amigos e demais familiares, que me apoiaram de forma direta ou indireta, oferecendo força, incentivo e palavras de carinho nos momentos que mais precisei.

A todos, minha profunda gratidão! Este trabalho só foi possível graças ao apoio, ao amor e a presença de cada um.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	02
REFERÊNCIAL TEÓRICO.....	04
2.1 ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA PÚBLICA DE DIREITO.....	04
2.2 O PAPEL DO CRAS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA.....	07
3. METODOLOGIA.....	10
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS.....	26
APÊNDICES.....	28
APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	29
APÊNDICE B – Avaliação da qualidade dos serviços do CRAS – Salgado de São Felix - PB.....	30

SERVIÇOS PÚBLICOS E BEM-ESTAR SOCIAL: UM ESTUDO DA SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DO CRAS NO MUNICÍPIO DE SALGADO DE SÃO FELIX - PB

Joilma Medeiros da Silva Luna

Autor

Joyce Amâncio de Aquino Alves

Orientador

RESUMO

Introdução: Este trabalho analisa o funcionamento e a percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de Salgado de São Félix – PB, considerando aspectos como acolhimento, resolutividade, estrutura física e acompanhamento social. **Objetivo:** Analisar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados no que se refere a qualidade e efetividade no atendimento do CRAS de Salgado de São Félix – PB. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de caso, de natureza aplicada, com abordagem quali-quantitativa e caráter descritivo, realizado in loco. **Resultados:** Os resultados indicam que a maioria dos usuários se sente bem atendida, destacando a cordialidade da equipe, a clareza das informações e o impacto positivo dos serviços do PAIF e do SCFV na convivência familiar e comunitária. Contudo, foram identificados desafios relacionados à infraestrutura física, à personalização do atendimento e ao fortalecimento do acompanhamento pós-atendimento. Apesar das limitações quanto ao número de participantes e à subjetividade das respostas, o estudo evidencia a relevância do CRAS na proteção social básica e na garantia de direitos no território.

Palavras-chave: Assistência Social; CRAS; Serviço Público.

1. INTRODUÇÃO

A Assistência Social no Brasil é relativamente recente como política pública e como direito garantido a toda a população, em comparação com outras políticas sociais. Os principais marcos normativos são a Constituição Federal de 1988, que foi inserida no âmbito da seguridade social, a aprovação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) em 1993, e a implementação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004. Assim, podemos afirmar que o chamado tripé da seguridade social é composto pelo sistema brasileiro de proteção social, que considera a saúde e a previdência social como partes constitutivas desse sistema (BRASIL, 2004).

Nesse sentido, a participação social consiste na sociedade participar de espaços públicos e na interação com o Estado, como podemos ver a seguir:

Nessa construção democrática, os diversos canais diretos de participação social denotam ser fundamentais para o conhecimento, elaboração, avanço, garantia e aperfeiçoamento de políticas públicas ou governança, criação ou fomentação normativa, ou qualquer outra área ou tema em que a participação popular seja importante para uma melhor eficácia e eficiência da ação ou atividade que se pretenda (MOTA JR., 2014, p.04).

Através do estabelecimento de um gerenciamento modelisticamente cooperativo, a PNAS foi desenhada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Um dos princípios básicos na execução da PNAS é o mapeamento de onde há altos índices de vulnerabilidade para que assistentes sociais possam selecionar essas áreas para iniciar a ação. A PNAS é executada no âmbito da Proteção Social Básica (PSB), que conta com serviços como o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio, para idosos e pessoas com deficiência, vinculados a programas, projetos e benefícios socioassistenciais (BRASIL, 2016).

A assistência social da PSB está organizada com base no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), uma unidade pública e descentralizada da PNAS, que cumpre dois papéis fundamentais: gestão territorial e execução do PAIF. Segundo um dos cadernos da Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS (BRASIL, 2016), a gestão territorializada é uma resposta a uma política de descentralização administrativa e foca na ação preventiva. Ao prestar serviços e encaminhamentos ao CRAS, esta unidade é um ponto de referência para a ligação entre serviços de baixa e alta complexidade; também se inter-relaciona com todos os serviços de assistência social ou políticas públicas (BRASIL, 2016).

A gestão territorial envolve, em primeiro lugar, o conhecimento suficiente sobre o território e, em segundo lugar, a organização e articulação das unidades que compõem um sistema de assistência social existente, no qual o CRAS está inserido (coordenação entre acolhimento, inserção na sociedade, encaminhamento e acompanhamento dos usuários). Assim, a rede de assistência social deve ser estruturada a partir de um inventário articulado de ações (serviços, programas, projetos e benefícios) para proteger contra riscos e vulnerabilidades (CASTRO, 2009).

Para operacionalizar suas propostas, as unidades CRAS têm à sua disposição predominantemente equipes com assistentes sociais, psicólogos, estagiários, assistentes administrativos, pessoal de limpeza e educadores e conselheiros/gestores sociais: o tamanho de tais equipes varia de acordo com quantas famílias são atendidas em cada unidade. O espaço físico é também uma consideração importante e deve estar estrategicamente localizado geograficamente de acordo com a demanda existente por assistência social naquela área (CASTRO, 2009).

No nível mínimo de estrutura interna, o CRAS deve oferecer um hall de entrada, salas para entrevistas pessoais, áreas de reunião e trabalho em grupo, um local para coordenação administrativa, uma copa para preparar lanches que são disponibilizados aos usuários e utilizados por seu pessoal, banheiros coletivos (incluindo adaptados para pessoas com deficiência) e espaço para armazenamento (CASTRO, 2009).

Traldi (2011) reitera a importância do CRAS como proteção para crianças e para a base familiar, beneficiando-se tanto do PBF - a maior política social do Governo Federal do Brasil - como de outros programas sociais, canalizando para famílias onde há falhas de documentação. Suas condições sociais, como você pode melhorar sua vida, são encaminhadas para cursos de qualificação, acompanhadas por psicólogos, além de uma série de atos que ajudam essas famílias vulneráveis nessas questões.

No entanto, a região geográfica e o subfinanciamento na estrutura física do CRAS, bem como a escassez de pessoal, são grandes barreiras devido à grande demanda que é substanciada e difícil de monitorar a vida das famílias assistidas (TRALDI, 2011).

Como objeto da pesquisa, destacamos que o município de Salgado de São Félix, no estado da Paraíba, se insere nesse contexto, com características socioeconômicas semelhantes às pequenas cidades do interior do Nordeste com grandes desafios para a gestão pública, oferecendo serviços básicos e satisfação da população em relação a eles. A qualidade e

acessibilidade dos serviços prestados pela autoridade pública na percepção dos cidadãos é uma expressão de quão bem as políticas funcionam e atendem às necessidades locais na prática.

Considerando a relevância dos serviços do CRAS para o bem-estar social, este estudo se orienta pelo seguinte questionamento: qual é a satisfação da população acerca dos serviços prestados pelo CRAS no município de Salgado de São Felix - PB?

Com isso, este trabalho tem como **objetivo geral** analisar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados no que se refere a qualidade e efetividade no atendimento do CRAS de Salgado de São Felix - PB.

Como **objetivos específicos**, propõe-se: descrever os principais serviços socioassistenciais oferecidos pelo CRAS de Salgado de São Félix – PB; avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços e atendimentos prestados; analisar os fatores que contribuem para a satisfação ou insatisfação dos usuários e investigar os desafios enfrentados pela equipe do CRAS na oferta dos serviços socioassistenciais.

Nesse contexto, compreender como os serviços socioassistenciais são percebidos pelo usuário é essencial para aprimorar as ações desenvolvidas e garantir a efetividade das políticas públicas. Dessa forma o estudo se justifica pela importância de avaliar o grau de satisfação dos usuários do CRAS de Salgado de São Felix – PB, permitindo identificar pontos fortes e fragilidades na oferta dos serviços socioassistenciais.

Além disso, o estudo também busca expandir as discussões sobre a escuta dos usuários como instrumento de avaliação e melhoria contínua das políticas públicas, fortalecendo o papel que o CRAS passa a desempenhar como um local onde cidadania, inclusão e dignidade humana são promovidas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLITICA PÚBLICA DE DIREITOS

Quando se analisa como era a trajetória da política social para a assistência social no Brasil, destacando suas dificuldades e avanços, importantes padrões das normas de provisão puderam ser identificados no que se refere a como ela operou dentro da rede de assistência. Alguns dos importantes benefícios de apoio que são implementados por meio do direito das

pessoas à assistência social derivam, na verdade, dos direitos dos usuários. Portanto, de acordo com o MDS (2014):

Os Benefícios Assistenciais integram a política de assistência social e se configuram como direito do cidadão e dever do Estado. São prestados de forma articulada às seguranças afiançadas pela Política de Assistência Social, por meio da inclusão dos beneficiários e de suas famílias nos serviços socioassistenciais e de outras políticas setoriais, ampliando a proteção social e promovendo a superação das situações de vulnerabilidade e risco social. (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE A FOME, 2014).

Dessa forma, a assistência social não deve ser vista como um ato isolado, nem se restringe a um segmento específico da sociedade. Ela é caracterizada como uma política social e pode ser entendida como um conjunto de decisões governamentais que atendem às necessidades coletivas da população. O objetivo é proporcionar assistência prioritária àqueles que mais necessitam, alinhando-se ao princípio da equidade.

Sousa (2012, p. 134) argumenta que: “A Nova Constituição Federal de 1988 considera a participação social comunitária como essencial para que um Estado Democrático aconteça e seja representativo na formulação de políticas e no controle das ações em qualquer nível. Por outro lado, a participação como tema nas políticas públicas implica na instrumentalização da subjetividade para sua capacidade de intervir e afetar demandas impulsionadas por direitos sobre o poder público” (SOUSA, 2012).

Diante disso, entendemos que as Conferências e Conselhos são locais de exercício de participação social no que diz respeito à implementação de políticas governamentais.

Como vemos a seguir:

O reconhecimento dos direitos sociais e a institucionalização dos espaços de participação social, por meio dos Conselhos e Conferências, representou uma tentativa de dar protagonismo às classes populares para decidir, elaborar, fiscalizar e avaliar a execução das políticas sociais (MACHADO; KRÜGUER, 2019, p.466).

Para estimular a discussão e participação mais amplas possíveis para a democratização na gestão pública, é fundamental o envolvimento dos usuários dos serviços governamentais. Os trabalhadores das equipes de referência são essenciais para promover e facilitar a participação social como parte da vida cotidiana como um processo de trabalho.

A Secretaria de Assistência Social tem como objetivo assegurar os direitos dos cidadãos, contando com uma equipe diversificada de profissionais que atuam em programas, projetos, benefícios e serviços. Essa estrutura busca apoiar a comunidade no enfrentamento das adversidades. Como observa Graciosa (2014, p.18): “Os conceitos de participação e controle

social estão intimamente ligados ao debate e a inserção em espaços de participação política do Serviço Social”.

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), número 8.742, de 07 de dezembro de 1993, estabelece parâmetros, critérios e definições com o propósito de organização na Assistência Social. Como pode ser visto na seguinte declaração:

A LOAS (Lei nº 8.742/1993) ratificou e regulamentou os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, assegurando a primazia da responsabilidade do Estado na gestão, financiamento e execução da política de Assistência Social. Sua organização, em todo país, tem respaldo legal na diretriz da descentralização político-administrativa, coroando, portanto, o pacto federativo ao estabelecer responsabilidades e atribuições entre os três entes federados e considerar o comando único das ações em cada esfera de governo (BRASIL, 2011, p. 12).

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS), implementado em 2005 no Brasil, representa um tipo de gestão conjunta entre os entes federados e é regulamentado pela Lei. A Lei do SUAS (Lei nº 12.435/11), responsável pela organização da assistência social, valorizou historicamente a política pública de matriz constitucional no território brasileiro. É, portanto, importante destacar o significado da PNAS.

A PNAS/2004 rearticula os projetos, programas, serviços e benefícios da assistência social e da seguridade social no país por meio do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com uma estrutura descentralizada participativa articulada com políticas públicas setoriais. Busca definir os atributos, características, campo de atuação, metas, público-alvo e modos de operação da Assistência Social como uma política pública de proteção social. (BRASIL, 2011, p. 13).

A PNAS foi sancionada em 2004 e, em 2005, a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS) regulamentou a organização nacional do SUAS. Antes da adoção do SUAS, as políticas sociais eram fragilizadas por leis sem propósito, definições, normas e regras universais. Em sua esteira, criou-se uma forma de assistência social descentralizada e participativa que surgiria do fortalecimento das normas de qualidade, gerando um fortalecimento efetivo dos direitos sociais e cidadania, de acordo com os anseios territoriais da população (PNAS, 2005).

Como as pessoas e famílias podem sofrer vulnerabilidade a vários riscos sociais em diferentes estágios, o Estado é responsável por atender essa população com base na sua

realidade particular. Para isso, programas, projetos, atividades ou serviços podem fornecer proteção social básica ou específica (PNAS, 2005).

Para funcionar de maneira otimizada, esses serviços precisam tanto de suporte estrutural quanto de um sistema de entrega. Cada serviço possui mais ou menos especificidade em relação ao seu público e processos. As modalidades de assistência social cobertas, conforme descrito pela PNAS (2005), são:

- **A Proteção Social Básica:** Deve ser proposta para prevenir as situações de risco, para isso devemos fortalecer o laço familiar e comunitário, desenvolver potenciais e coisas ou aquisições. É destinada àqueles vulneráveis socialmente por meio da pobreza, privação e fragilização das conexões.
- **A Proteção Social Especial de Média Complexidade:** Fornece serviços a indivíduos e famílias que tiveram seus direitos violados, mas que não romperam laços com a família ou comunidade.
- **A Proteção Social Especial de Alta Complexidade:** Proporciona proteção integral a pessoas ou famílias sem referência, com laços rompidos ou sob risco de expulsão da comunidade ou família.

Contradições em relação à concepção de responsabilidade política presentes na sociedade brasileira são identificadas, considerando que essa política pretende absorver essas pressões e expressar suas diretrizes em relação à assistência social como um direito social de cidadania e um dever do Estado (PNAS, 2005). Dentro deste contexto, o foco será dado à Proteção Social Básica por meio do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

2.2 O PAPEL DO CRAS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Com a ruptura com a filantropia que orientava a trajetória da assistência social, no SUAS (Sistema Único de Assistência Social), essa razão se materializou por meio de dois coeficientes de proteção: básica e especial protetiva (que é aplicada quando os direitos são violados); além de estabelecer e detalhar informações efetivas para cumprir com a política de assistência social — centrando-se na matricialidade sociofamiliar, informação, monitoramento e avaliação. O SUAS refere-se à regulamentação e organização dos serviços de assistência social, que prioriza as famílias e organiza-se em uma base territorial (BRASIL, 2004).

A prioridade dada à proteção social básica propõe empoderar a família como unidade de referência, fortalecer seus vínculos internos e externos com os serviços voltados à promoção

da interação, da participação, recebendo famílias que têm seus laços familiares e comunitários enfraquecidos, mas não desfeitos (BRASIL, 2005). De fato, “a família é um conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência econômica” (BRASIL, 2004, p. 41).

Os CRAS (Centros de Referência de Assistência Social) surgiram com essa terminologia em 2003, sendo um co-financiamento entre níveis local, estadual e nível federal. O CRAS é um acesso às políticas públicas de proteção social, convive diariamente com a vulnerabilidade social e fornece apoio de forma sistemática à população vulnerável por meio de programas e projetos; entre eles estão, por exemplo, o Programa de Atenção Integral à Família — PAIF. Este é o principal serviço de proteção básica e seu objetivo é promover a convivência no interior das famílias e comunidades (BRASIL, 2009). Em suma:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. (BRASIL, 2011, p. 12).

Além do PAIF, o CRAS também fornece outros serviços de Proteção Social Básica: Redes de serviço socioeducativo focadas em gerações, intergerações e grupos de interesse, entre outros; benefícios ocasionais; transferências de renda condicionadas ou incondicionadas; Benefícios de Prestação Continuada (conforme definido pelo Decreto Real 59/2011) e projetos de capacitação/inclusão produtiva/serviço. Destina-se a garantir “as condições fundamentais mínimas para que esses sujeitos sociais desenvolvam capacidades, superando a situação de vulnerabilidade social, a médio e longo prazo.” (SIMÕES, 2010, p. 328)

É necessário enfatizar que o apoio à proteção social básica é implementado em um serviço público que garante atenção integral às famílias dentro de um território, representado pelo CRAS. E isso porque a criação do SUAS incorporou atividades de assistência social em um sistema guiado por lógica, coerência e oposição à dispersão de gestos assistencialistas, permitindo um olhar diferente sobre tudo o que diz respeito à sociedade. Usuários de serviços (SUAS) baseia-se no CRAS que é responsável pela assistência social em diferentes territórios (BRASIL, 2005).

Segundo os critérios do MDS, o local dos CRASs não deve ser arbitrário. Cada município deve identificar a área que principalmente garante maior proximidade à população, onde as vulnerabilidades sociais e riscos tendem a ser mais "notáveis". A quantidade de CRAS instalados e as famílias é variável de acordo com o tamanho do município (BRASIL, 2009):

- Pequeno porte I: No mínimo 01 CRAS para até 2.500 famílias atendidas;
- Pequeno porte II: No mínimo 01 CRAS para até 3.500 famílias atendidas;
- Médio porte: No mínimo 02 CRAS, cada um para até 5.000 famílias atendidas;
- Grande porte: No mínimo 04 CRAS, cada um para até 5.000 famílias atendidas; ●

Metrópoles: No mínimo 08 CRAS, cada um para até 5.000 famílias atendidas.

De acordo com as Diretrizes Técnicas dos Centros de Referência de Assistência Social (MDS, 2009), a inserção dos CRAS em territórios com baixa densidade populacional deve ser orientada pela busca do melhor ponto de acesso para a população usuária, ou seja, áreas rurais, comunidades indígenas, Quilombolas, margens de rios e assentamentos etc. Essa descentralização geográfica dá origem ao surgimento de Equipes Móveis ou serviços itinerantes que transportam cuidados como, por exemplo, serviços prestados pelas unidades de Proteção Básica do SUAS.

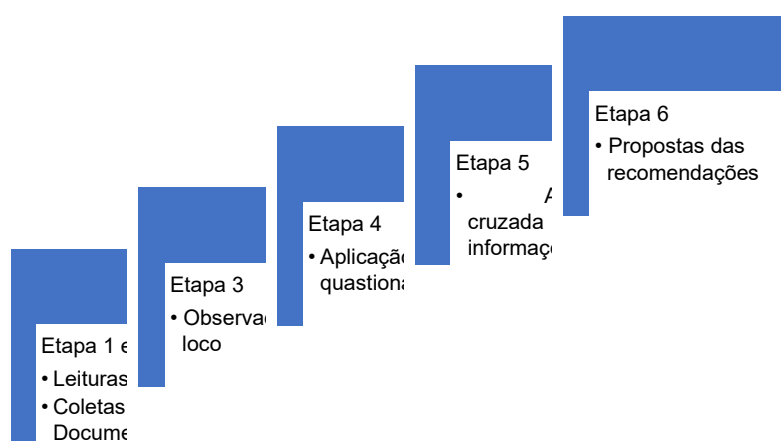
Portanto, o CRAS está encarregado de implementar o Programa de Atendimento Integral à Família — PAIF, aplicando diretamente suas considerações sobre a centralidade socio-familiar. Nas áreas mais socialmente vulneráveis, oferece uma variedade de serviços de assistência à população e, portanto, serve como monitor social e atende à territorialidade.

3. METODOLOGIA

A abordagem do estudo proposto foi quali-quantitativa em que para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. E de natureza aplicada em que se caracteriza por seu interesse prático, isto é, que os resultados sejam aplicados ou utilizados, imediatamente, na solução de problemas que ocorrem na realidade. (MARCONI; LAKATOS, 2017).

Para entender melhor a metodologia do trabalho, ele foi segmentado em 6 (seis) etapas com o objetivo de extrair todas as informações relevantes para a condução deste estudo (Figura 1).

Figura 1 – Estrutura da Metodologia



Fonte: Autoria própria, (2025).

1ª Etapa: Revisão Bibliográfica

Nesta primeira fase, segundo os autores Cervo e Bervian (2002), a revisão de literatura visa reunir referências sobre um determinado assunto. A revisão de literatura científica foi baseada em materiais pré-preparados, principalmente em livros e artigos científicos em revistas digitais nacionais, bancos de dados virtuais e Google Acadêmico. Para ampliar o escopo sobre o tema da pesquisa, acrescentamos descritores e foram usadas predominantemente as seguintes palavras-chave: "CRAS", "SUAS", "gestão social", "política de assistência social".

Posteriormente, selecionamos os artigos que apresentavam evidências de prática sobre o tema proposto, em que um dos critérios de seleção era ser publicado em português e/ou inglês. Realizamos então outra rodada de leituras exploratórias para localizar e classificar os artigos relacionados ao tema-alvo. Após encontrá-los, realizamos uma leitura seletiva com o objetivo de identificar os artigos que seriam instrumentais para o nosso trabalho. Por fim, na seleção e reunião, foi realizada uma análise de leitura para confirmar e interpretar os conceitos atuais que nos permitiriam argumentar em favor da perspectiva definida neste artigo.

2ª Etapa: Pesquisa Documental

A pesquisa documental permite o recurso a fontes mais variadas, dispersas e assistemáticas, tais como: tabelas de censos, jornais, revistas, relatórios e registros oficiais,

cartas, filmes e fotografias, pinturas ou tapeçarias, registros de empresas, fitas de vídeo de programas de televisão, etc. (FONSECA, 2002).

Compreendida como tal, na segunda etapa, após assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE A), a diretoria do CRAS em Salgado de São Félix-PB autorizou a pesquisa.

3ª Etapa: Visita de campo (in loco)

Em um terceiro momento, realizamos uma visita in loco ao CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), visando apreender como funciona a dinâmica de atendimento nesta unidade, verificando como são apresentados os serviços de assistência social e também identificando como ocorre o desempenho dos usuários junto à equipe técnica.

4ª Etapa: Coleta da percepção dos usuários

Para a coleta dos dados, utilizou-se um questionário estruturado, elaborado especificamente para este estudo, contendo questões fechadas e abertas destinadas a avaliar o funcionamento do CRAS, a qualidade do atendimento, a clareza das informações, as condições do ambiente físico e a percepção geral dos usuários, sendo aplicados 32 questionários. De acordo com Lakatos e Marconi (2017), questionários estruturados são instrumentos eficazes quando se busca padronizar respostas e facilitar o tratamento estatístico sem perder a capacidade de captar elementos subjetivos. A aplicação ocorreu de forma presencial, garantindo que os respondentes compreendessem as questões e pudessem expressar suas percepções de forma clara e fidedigna.

Portanto, na 4ª etapa utilizamos um questionário (APÊNDICE B) com percepções dos usuários, que foi uma ferramenta adequada e assertiva. Nas perguntas que fizemos, foram abordadas as seguintes informações: "*Quais serviços utilizaram/utilizam no CRAS?*", "*Avaliação da satisfação global com o CRAS?*" e "*Após ter conhecimento do CRAS, quais mudanças na sua vida e na da sua família?*" (outros tópicos foram abordados em outras etapas da nossa pesquisa).

O período em que os questionários foram aplicados foi compreendido entre os meses de setembro/25 à outubro/25. A aplicação ocorreu no próprio CRAS, em um ambiente reservado, garantindo sigilo, privacidade e conforto aos participantes, sendo uma duração média de 5 a 10 minutos, respeitando a rotina dos usuários.

5ª Etapa: Análise cruzada das informações

Na 5ª etapa integramos todos os dados coletados, por exemplo, de visitas in loco, materiais documentais e também percepções dos usuários através de questionários. Os dados foram sintetizados e cruzados com aqueles coletados da primeira etapa até a última, sendo organizados e tabulados pelo Excel.

6ª Etapa: Proposta das recomendações

Na 6ª e última etapa, a partir da observação que foi feita e da análise dos dados coletados do CRAS, elaboramos algumas propostas de recomendações para fortalecer as ações de assistência social com vistas a alcançar os objetivos propostos pela pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi realizada no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Salgado de São Felix – PB, unidade pública estatal responsável pela execução da Proteção Social Básica (PSB) no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Vinculado à Secretaria Municipal de Assistência Social, o equipamento representa a principal porta de entrada da política socioassistencial no território, atuando na prevenção de situações de risco e no fortalecimento das capacidades familiares e comunitárias. Localizado à Rua Rosendo Elias, nº 47, no Centro do município, o CRAS atende majoritariamente famílias em situação de vulnerabilidade social, funcionando como referência territorial para ações e serviços continuados.

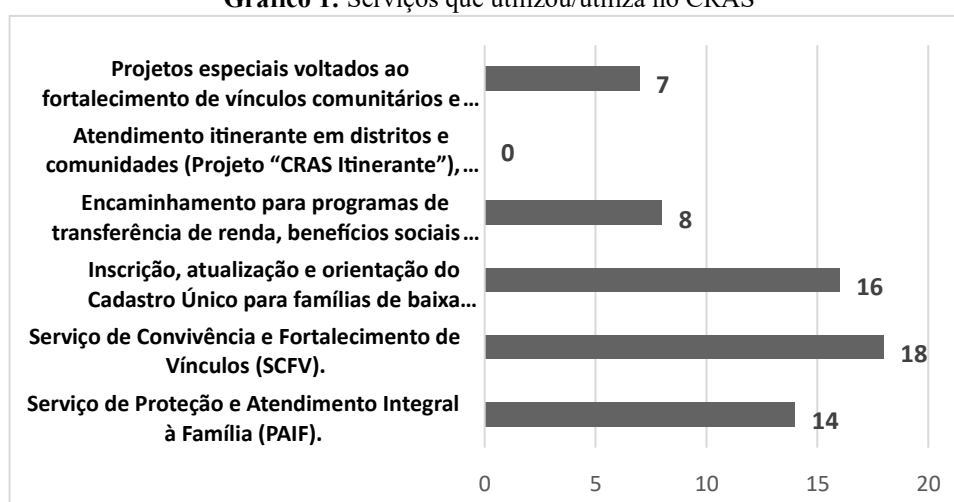
Com isso, apresentaremos os resultados obtidos a partir do tratamento das informações dos 32 questionários aplicados na pesquisa. Inicialmente o trabalho abordou sobre a identificação dos entrevistados, sendo eles representados por 66% do sexo feminino, 34% do sexo masculino, 53% com idade entre 21 a 40 anos, 25% com idade entre 41 a 55 anos, 13% representado por mais de 55 anos e apenas 9% até 20 anos de idade.

Ao serem questionados sobre a escolaridade, o que obteve maior destaque foi o nível superior incompleto e neste quesito 19 pessoas responderam. ou seja 70% dos entrevistados. Quando abordados sobre o local da moradia, o que apresentou maior resposta com 50% foi o bairro do Capão, posteriormente o Centro com 40% e por último com 10% foram os moradores da Zona Rural. Para finalizar essa primeira parte da entrevista, questionamos sobre a

constituição familiar, em que 7 entrevistados sendo desse universo 23% informaram que sua família é formada por 3 pessoas e em contraponto 1 pessoa respondeu que sua constituição familiar é composta por 9 pessoas.

Dando continuidade à apresentação dos resultados, esta segunda etapa concentrou-se na análise da satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços ofertados pelo CRAS do município de Salgado de São Félix – PB. Como pergunta inicial foi abordado quais os serviços que já utilizou/utiliza no CRAS. Os resultados seguem apresentados no gráfico 1:

Gráfico 1: Serviços que utilizou/utiliza no CRAS



Fonte: Autoria própria, (2025).

A análise dos resultados do questionário aplicado aos usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de Salgado de São Félix – PB permitiu compreender, de forma mais aprofundada, a percepção da população acerca dos serviços ofertados no âmbito da Proteção Social Básica. Conforme preconiza a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), o CRAS constitui a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e deve organizar, de maneira territorializada, ações voltadas à prevenção de riscos, fortalecimento de vínculos e promoção do acesso a direitos (BRASIL, 2004).

Nesta proposição, foi possível o entrevistado assinalar mais de uma resposta e com isso, o item com maior expressividade foi quanto ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), 18 participantes indicaram fazer uso das atividades. O SCFV, segundo a tipificação nacional dos serviços socioassistenciais, possui natureza preventiva e objetiva desenvolver potencialidades, estimular a convivência comunitária e prevenir situações de isolamento e violação de direitos (BRASIL, 2009). O número de respostas indica uma procura

significativa por esse serviço, reforçando a importância das ações coletivas e comunitárias na proteção social básica.

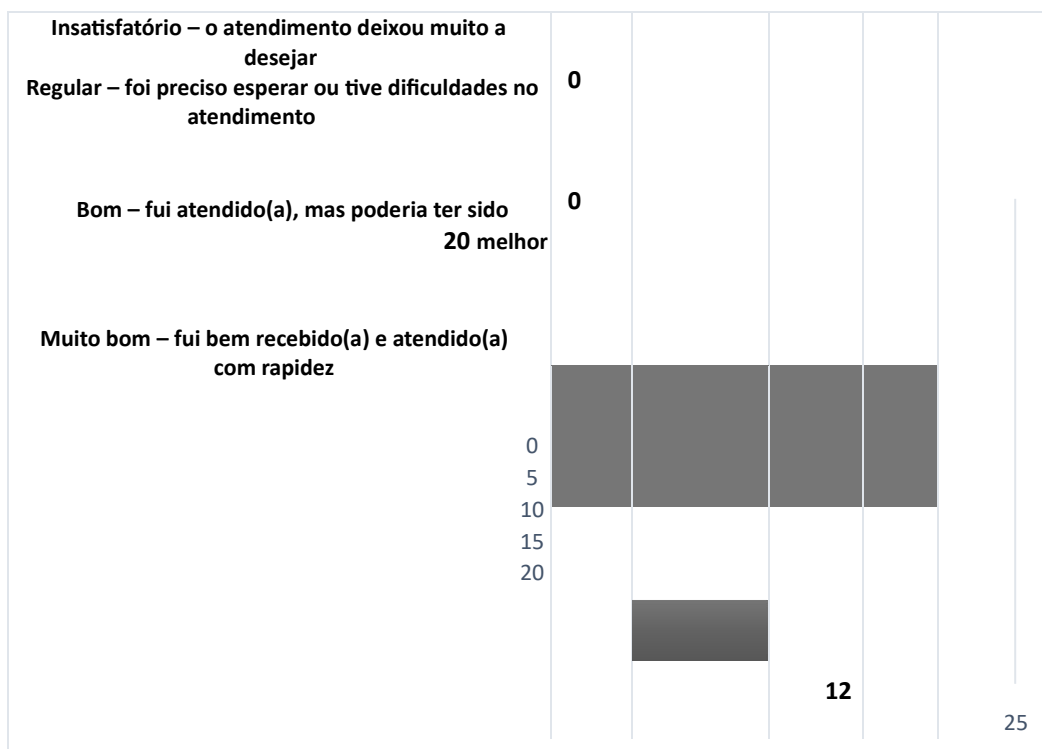
Por sua vez, 16 usuários afirmaram utilizar os serviços relacionados à inscrição, atualização e orientação do Cadastro Único para Programas Sociais. O Cadastro Único constitui um instrumento de identificação socioeconômica fundamental no campo da assistência social, permitindo o acesso a benefícios e programas como o Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e demais políticas voltadas à população de baixa renda (SPOSATI, 2015). A procura expressiva por esse atendimento revela o papel estratégico do CRAS enquanto mediador entre a população e as políticas de garantia de renda e inclusão social.

Posteriormente, no que se refere ao Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), constatou-se que 14 usuários declararam utilizar esse serviço. O PAIF é a ação central do CRAS, estruturando o acompanhamento sociofamiliar e a oferta de intervenções sistemáticas que visam fortalecer vínculos e ampliar a capacidade protetiva das famílias. O conjunto de respostas evidencia que o equipamento cumpre sua função protetiva, conforme definido pelo Ministério da Cidadania, ao promover atendimento continuado e voltado à melhoria das condições de vida (BRASIL, 2012).

Os resultados obtidos demonstram, portanto, que os usuários reconhecem o CRAS como um equipamento essencial para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais e para o acesso aos serviços socioassistenciais básicos. Tais achados conversam com a literatura especializada, que destaca o papel do CRAS como espaço privilegiado de proteção social pública e gratuita, orientado pela perspectiva dos direitos socioassistenciais (YAZBEK, 2012; COUTO; RAICHELIS; SILVA, 2010).

Dando sequência na apuração das informações, em seguida foram respondidas questões relacionadas a avaliação sobre a cordialidade e o atendimento da equipe, serviços efetivos e sobre a clareza das informações, sendo representados pelos gráficos 2, 3 e 4:

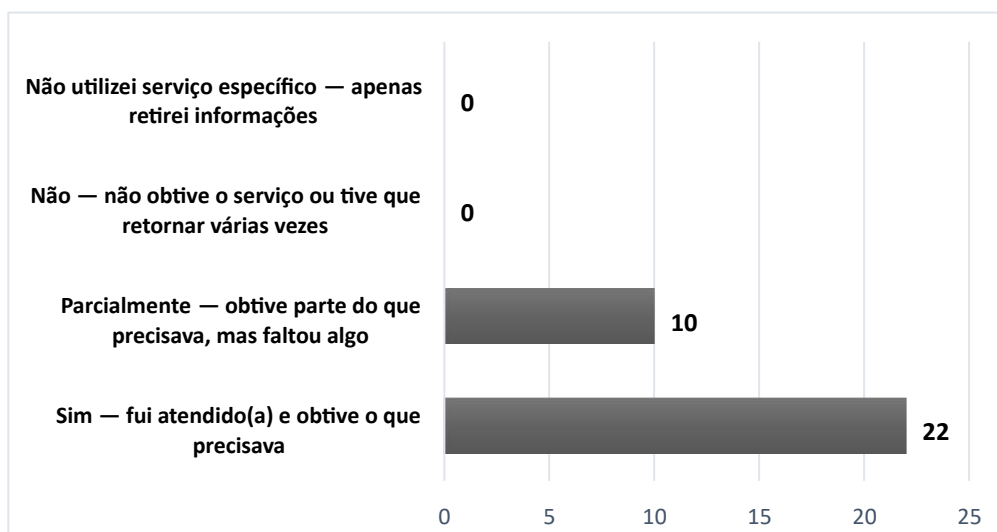
Gráfico 2: Avaliação da cordialidade e o atendimento da equipe ao CRAS de Salgado de São Felix - PB



Fonte: Autoria própria, (2025).

No que se refere à cordialidade e ao atendimento prestado pela equipe, os dados do questionário indicam que 12 usuários avaliaram o atendimento como muito bom, relatando ter sido bem recebidos e atendidos com rapidez. Outros 20 participantes classificaram o atendimento como bom, embora tenham indicado que aspectos poderiam ser aprimorados. Esses resultados sugerem que, predominantemente, os usuários percebem a equipe como acolhedora e disponível, o que está em consonância com o princípio da acolhida qualificada, considerado eixo fundamental das práticas socioassistenciais (COUTO; RAICHELIS; SILVA, 2010).

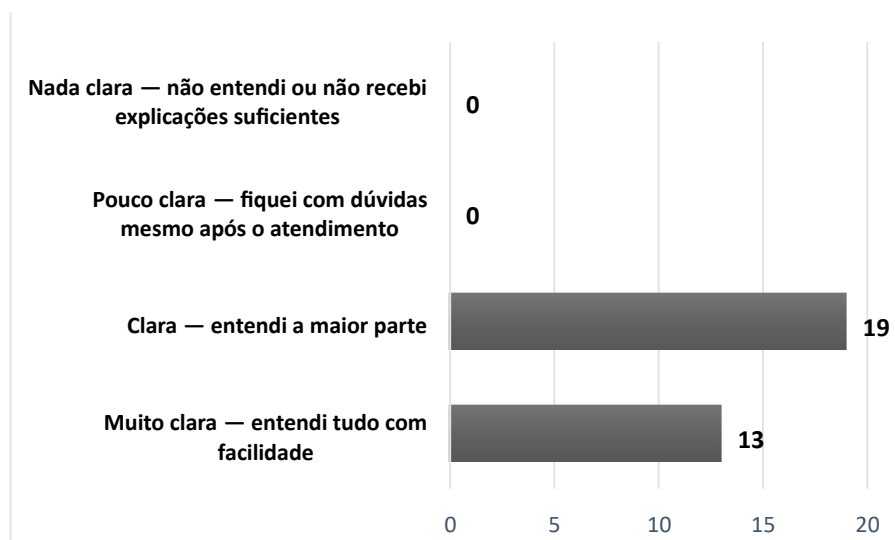
Gráfico 3: Serviço que você procurou no CRAS foi efetivamente prestado



Fonte: Autoria própria, (2025).

Quanto à pergunta sobre a efetividade do atendimento – ou seja, se o serviço procurado (cadastro, orientação, encaminhamento) foi de fato prestado, 22 respondentes afirmaram ter obtido exatamente o que necessitavam, enquanto 10 usuários relataram que o atendimento foi apenas parcial. Esses dados revelam que, apesar de a maioria ter suas demandas resolvidas, persiste um percentual significativo de usuários que identificam lacunas no processo de atendimento. Tal cenário reforça a necessidade de constante aprimoramento das práticas profissionais e da articulação com a rede intersetorial, elementos essenciais para a integralidade da proteção social (SPOSATI, 2015).

Gráfico 4: Avaliação da clareza das informações que recebeu no CRAS (sobre programas sociais, direitos, cadastros)

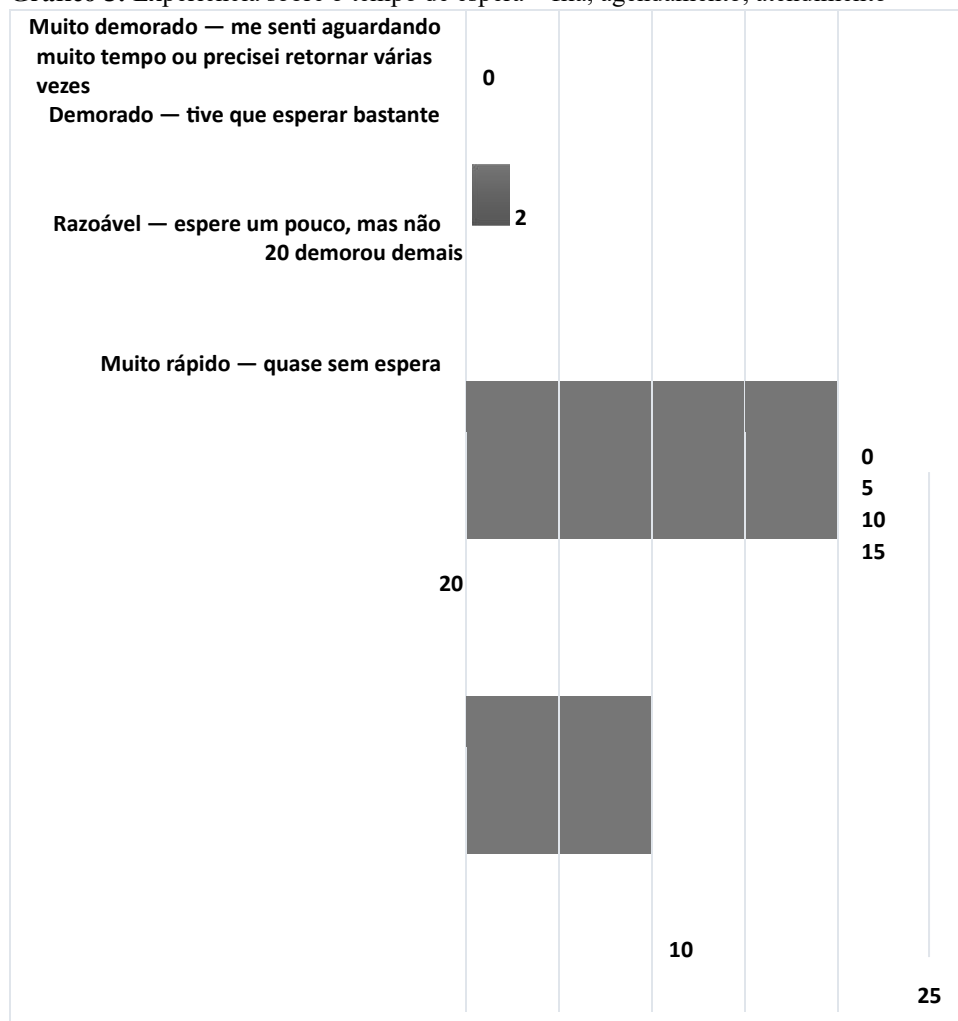


Fonte: Autoria própria, (2025).

A avaliação da clareza das informações fornecidas pela equipe também apresentou resultados relevantes: 13 usuários consideraram as informações muito claras, enquanto que 19 pessoas afirmaram que foram claras na maior parte. A compreensão adequada das informações é componente essencial no trabalho social, pois possibilita ao usuário a apropriação de seus direitos e a participação consciente nas políticas públicas. Conforme destaca Yazbek (2012), a assistência social deve operar com base em processos dialógicos que promovam autonomia, acesso à informação e fortalecimento da cidadania. Assim, os dados evidenciam que o CRAS de Salgado de São Felix - PB, em grande medida, tem conseguido promover comunicação clara e acessível.

Seguindo nossa pesquisa, os próximos dados obtidos no questionário aplicado aos usuários permitiram analisar três dimensões essenciais da qualidade do serviço: tempo de espera, condições do ambiente físico e adequação do atendimento às necessidades específicas, sendo demonstradas através dos gráficos 5, 6 e 7:

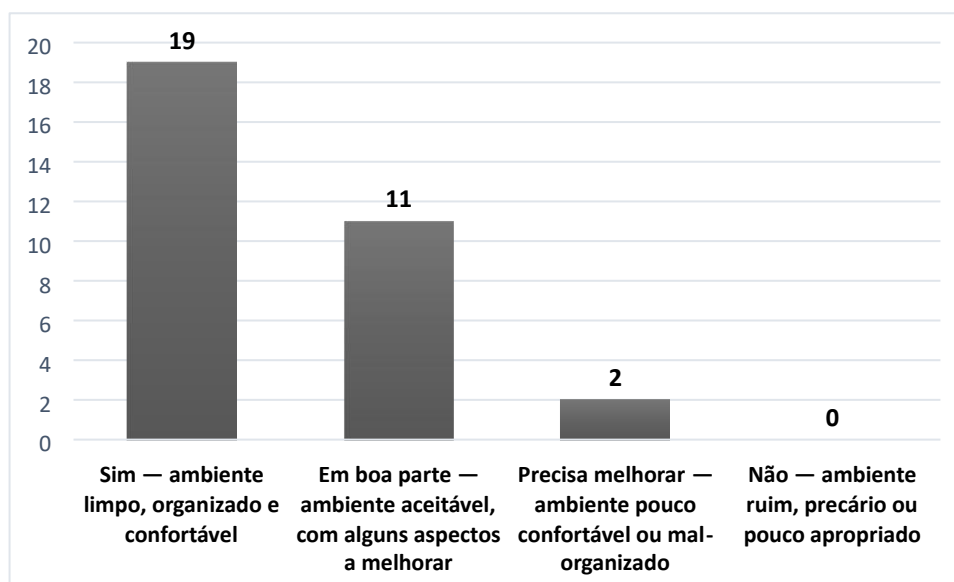
Gráfico 5: Experiência sobre o tempo de espera – fila, agendamento, atendimento



Fonte: Autoria própria, (2025).

No que diz respeito à experiência com o tempo de espera, abordada no gráfico 5 observou-se que 10 usuários classificaram o atendimento como muito rápido, relatando praticamente ausência de filas ou atrasos. Outros 20 participantes consideraram o tempo como razoável, com espera moderada, mas sem prejuízo para a finalização do atendimento. Esses resultados demonstram que, em geral, o fluxo de atendimento do CRAS está organizado de maneira satisfatória, atendendo às recomendações das Orientações Técnicas do PAIF (BRASIL, 2012), que enfatizam o planejamento, a organização do tempo e a acolhida como elementos estruturantes da qualidade do serviço socioassistencial.

Gráfico 6: Local físico do CRAS – estrutura. Ambiente, conforto – condições adequadas de atendimento

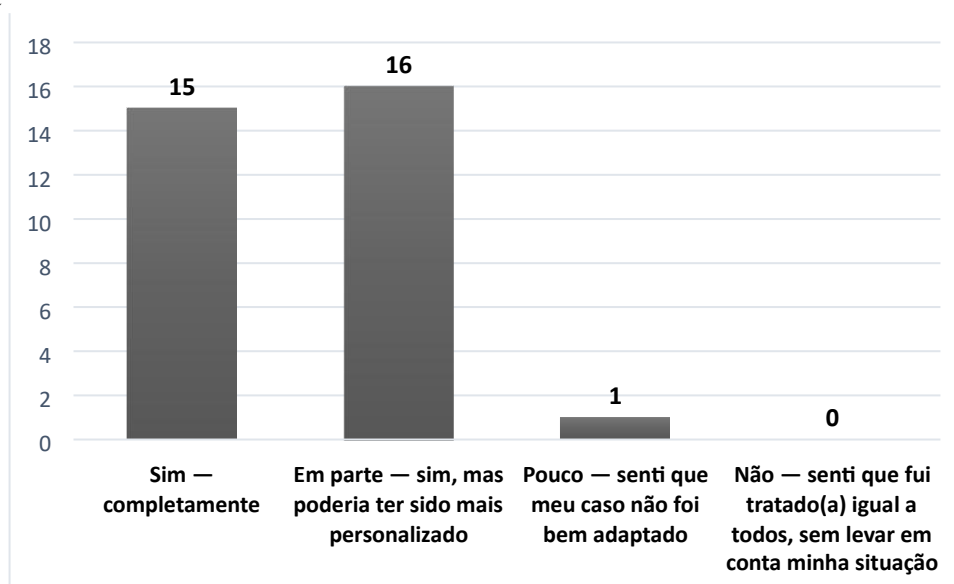


Fonte: Autoria própria, (2025).

No gráfico 6, abrange o contexto ao ambiente físico, 19 respondentes afirmaram que o espaço estava em condições adequadas, sendo descrito como limpo, organizado e confortável. Outros 11 usuários consideraram que o ambiente era aceitável, embora apresentasse aspectos a serem aprimorados. Apenas 2 pessoas avaliaram que o espaço precisava ser melhorado, mencionando desconforto ou desorganização. A literatura especializada destaca que a estrutura física dos equipamentos socioassistenciais deve favorecer o acolhimento, a privacidade, a escuta qualificada e o acesso universal, funcionando como espaço de proteção e promoção social (COUTO; RAICHELIS; SILVA, 2010). Assim, embora a maioria dos usuários avalie

positivamente as condições do espaço, os registros de insatisfação apontam para a necessidade de investimentos contínuos na infraestrutura da unidade.

Gráfico 7: O CRAS considerou as necessidades específicas ou dificuldades – família, renda, localização, deficiência



Fonte: Autoria própria, (2025).

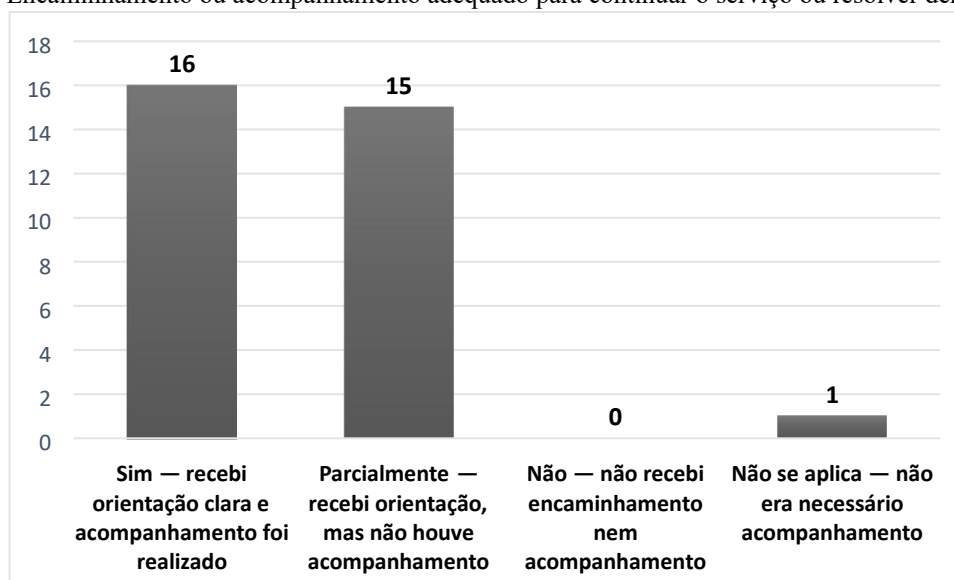
Quanto à percepção dos usuários sobre o reconhecimento de suas necessidades específicas trazidas no gráfico 7, constatou-se que 15 pessoas se sentiram plenamente contempladas no atendimento, afirmando que suas particularidades (como renda, composição familiar, localização e deficiência) foram consideradas pela equipe. Outros 16 usuários afirmaram que o atendimento reconheceu suas demandas apenas em parte, indicando que o processo poderia ter sido mais personalizado. Apenas 1 participante relatou não ter sentido que suas necessidades foram devidamente contempladas. Essas percepções evidenciam a importância do trabalho social individualizado e do respeito à singularidade das famílias, princípios fundamentais do PAIF e da atuação profissional no SUAS (YAZBEK, 2012).

De modo geral, os resultados indicam que o CRAS de Salgado de São Félix – PB apresenta desempenho positivo nas dimensões avaliadas, especialmente no que se refere ao tempo de espera e à adequação do ambiente físico. No entanto, os dados também apontam para

desafios relacionados à necessidade de maior personalização no atendimento e aprimoramento constante da estrutura física. Tais achados são consistentes com a literatura que enfatiza que a qualidade do atendimento socioassistencial depende de condições adequadas de trabalho, planejamento do fluxo de atendimento e sensibilidade profissional para reconhecer as vulnerabilidades específicas das famílias (SPOSATI, 2015).

A etapa final da análise dos dados coletados por meio do questionário aplicado com perguntas de múltipla-escolha, aos usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Salgado de São Félix – PB se buscou compreender a percepção da população acerca do acompanhamento pós-atendimento, da satisfação geral e dos aspectos considerados prioritários para melhoria, em que pudemos verificar suas representações através dos gráficos 8, 9, 10 e 11:

Gráfico 8: Encaminhamento ou acompanhamento adequado para continuar o serviço ou resolver demanda

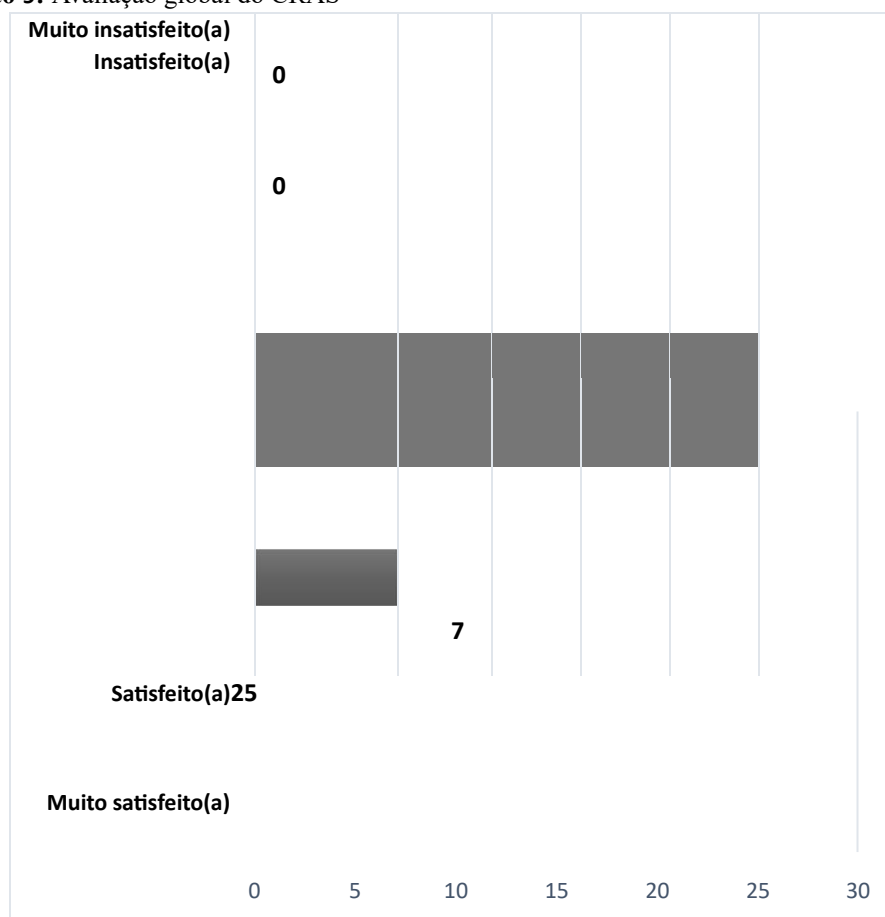


Fonte: Autoria própria, (2025).

Sobre a questão referente ao encaminhamento e acompanhamento após o atendimento, os resultados apontados no gráfico 8, demonstram que 16 usuários afirmaram ter recebido orientação clara e acompanhamento adequado, indicando alinhamento às diretrizes do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), que preconizam o acompanhamento sistemático, a orientação qualificada e a continuidade do trabalho social com as famílias (BRASIL, 2012). Outros 15 participantes relataram ter recebido orientação, porém sem continuidade no acompanhamento, o que revela fragilidades na operacionalização do trabalho social continuado, apontando para desafios relacionados à sobrecarga da equipe, à demanda

territorial e à necessidade de maior planejamento das ações. Apenas 1 usuário afirmou que o acompanhamento não se aplicava ao seu caso. Esses dados reforçam a literatura especializada, que destaca que a resolutividade do atendimento no CRAS depende da articulação entre orientação inicial e continuidade do acompanhamento, elemento essencial para fortalecer a autonomia dos usuários (COUTO; RAICHELIS; SILVA, 2010).

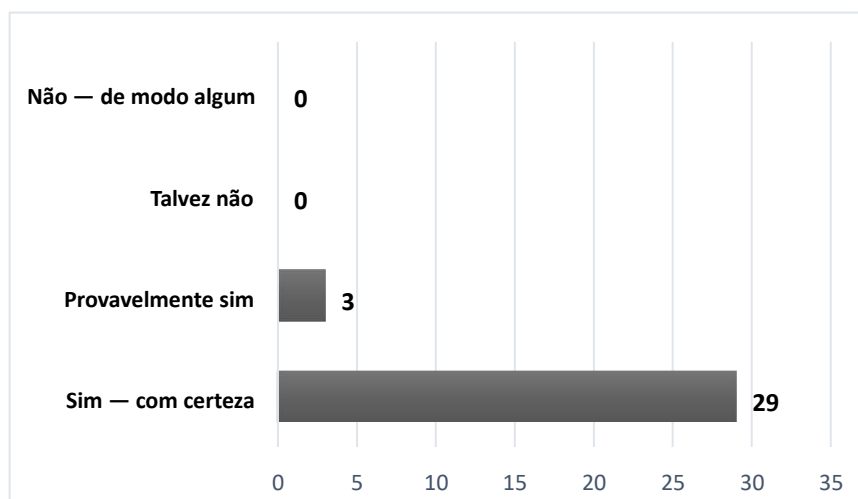
Gráfico 9: Avaliação global do CRAS



Fonte: Autoria própria, (2025).

No gráfico 9 nos apresenta no diz respeito à satisfação global com os serviços do CRAS, observou-se que 7 usuários declararam estar muito satisfeitos, enquanto 25 afirmaram estar satisfeitos. A ausência de respostas negativas evidencia que, de modo geral, os usuários percebem positivamente o papel do CRAS no atendimento de suas necessidades. Essa avaliação encontra ressonância nos princípios do SUAS, que defendem a assistência social como direito de cidadania e política pública de caráter universal, devendo orientar-se por práticas acolhedoras, qualificadas e socialmente protetivas (YAZBEK, 2012; SPOSATI, 2015).

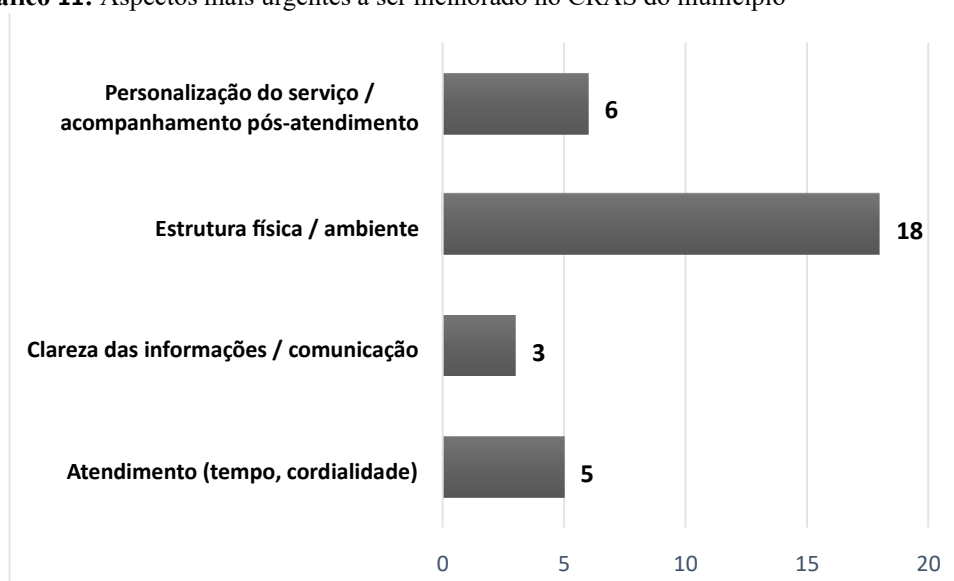
Gráfico 10: Recomendação sobre o CRAS a outras pessoas que precisam de serviços de assistência social no município



Fonte: Autoria própria, (2025).

A questão referente à recomendação do CRAS a outras pessoas no gráfico 10, também apresentou resultados expressivamente favoráveis, 29 usuários disseram que recomendariam o equipamento “com certeza”, enquanto 3 relataram que provavelmente o recomendariam. Esse dado demonstra elevado nível de confiança por parte da população atendida, reforçando a visibilidade do equipamento no território e sua importância como porta de entrada da rede socioassistencial. Conforme destacam os documentos orientadores do SUAS, o reconhecimento público da qualidade dos serviços socioassistenciais constitui indicador relevante de sua efetividade e legitimidade social (BRASIL, 2009).

Gráfico 11: Aspectos mais urgentes a ser melhorado no CRAS do município



Fonte: Autoria própria, (2025).

Por fim, ao analisar os aspectos considerados mais urgentes para melhoria, no gráfico 11 e com respostas que poderiam ser mais de uma opção, verificou-se que 18 respostas apontaram a estrutura física e o ambiente como principal necessidade, indicando demanda por maior conforto, acessibilidade, privacidade e organização. Outros aspectos mencionados foram: atendimento (tempo e cordialidade), com 5 indicações; clareza das informações e comunicação, com 3 registros; e a personalização do serviço e o acompanhamento pós-atendimento, com ênfase na continuidade do trabalho social. Esses achados dialogam com a literatura que enfatiza a necessidade de condições materiais adequadas para o desenvolvimento das ações socioassistenciais, uma vez que o espaço físico do CRAS deve favorecer acolhimento, sigilo e bem-estar, compondo parte da própria função protetiva do equipamento (COUTO; RAICHELIS; SILVA, 2010).

Além dos dados quantitativos obtidos no questionário, as falas dos usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Salgado de São Félix – PB forneceram uma compreensão mais profunda sobre as experiências subjetivas relacionadas ao atendimento e às atividades ofertadas. Com isso, na última questão abordada no questionário foi aberta, possibilitando aos entrevistados que citassem que mudanças haviam percebido em suas vidas e em suas famílias depois que conheceram o CRAS, bem como algum comentário/ desafio com o qual a pesquisa não tenha contemplado, em que do universo de 32 entrevistados, nessa questão 14 pessoas quiseram responder. Seguem as transcrições no quadro 1 a seguir:

Quadro 1: Mudanças ocorridas depois que conheceu o CRAS e comentário sobre a pesquisa

Entrevistado A	<i>“Sim, me senti acolhida”</i>
Entrevistado B	<i>“Gostei, me senti confortável”</i>
Entrevistado C	<i>“Me senti acolhido, até tomei café da manhã”</i>
Entrevistado D	<i>“Gostei, me senti com atenção”</i>
Entrevistado E	<i>“Me senti aliviada após o atendimento”</i>
Entrevistado F	<i>“Sim, vida mais leve, sem conflitos”</i>
Entrevistado G	<i>“Participação pontual”</i>
Entrevistado H	<i>“Melhorou, minha sugestão é que tenham mais momentos de convivência comunitária e passeios”</i>
Entrevistado I	<i>“No momento da necessidade foi atendido, me senti bem”</i>
Entrevistado J	<i>“Melhorou no momento da necessidade”</i>
Entrevistado K	<i>“Resolveu minha demanda”</i>
Entrevistado L	<i>“Melhorou com a participação”</i>
Entrevistado M	<i>“Me senti satisfeita com os serviços”</i>
Entrevistado N	<i>“Sim, a convivência”</i>

Fonte: Autoria própria, (2025).

As manifestações apresentadas pelos usuários revelam, de modo geral, sentimentos de acolhimento, conforto e satisfação. Relatos como *“Sim, me senti acolhida”*, *“Gostei, me senti confortável”* e *“Me senti acolhido, até tomei café da manhã”* evidenciam a importância do acolhimento como prática central do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF). Esse acolhimento, entendido como postura ética, relacional e humanizada, constitui um eixo estruturante das ações do CRAS e é considerado pela literatura como condição essencial para o fortalecimento de vínculos e construção de confiança entre equipe e usuários (COUTO; RAICHELIS; SILVA, 2010).

Outras falas demonstram impactos emocionais positivos decorrentes do atendimento, como *“Me senti aliviada após o atendimento”* e *“Sim, vida mais leve, sem conflitos”*. Tais expressões indicam que o serviço contribui não apenas para a resolução de demandas materiais, mas também para o bem-estar psicossocial, aspecto reiterado por Yazbek (2012), ao enfatizar que a assistência social deve atuar na superação de vulnerabilidades e no fortalecimento da autonomia e da proteção social. Os relatos apontam para a efetividade da escuta qualificada e da orientação social como ferramentas promotoras de alívio emocional.

A dimensão da convivência comunitária também aparece de forma significativa. Falas como *“Sim, a convivência”* e *“Melhorou com a participação”* demonstram que as atividades coletivas ofertadas pelo Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)

contribuem para integração social, fortalecimento de laços e ampliação da participação comunitária. Além disso, a sugestão registrada — *“Melhorou, minha sugestão é que tenham mais momentos de convivência comunitária e passeios”* — evidencia a demanda dos usuários por maior frequência e diversidade de atividades grupais, reforçando a centralidade da convivência no campo da Proteção Social Básica (BRASIL, 2009).

Há também relatos que destacam a resolutividade dos serviços ofertados pelo CRAS, tais como *“Resolveu minha demanda”*, *“Melhorou no momento da necessidade”* e *“No momento da necessidade foi atendido, me senti bem”*. Essas manifestações reforçam a percepção de que o equipamento cumpre sua função enquanto porta de entrada da assistência social, garantindo acesso aos direitos socioassistenciais e articulando encaminhamentos adequados — função essencial conforme a Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises realizadas ao longo deste estudo permitiram compreender o funcionamento, a qualidade dos serviços e a percepção dos usuários acerca do atendimento oferecido pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Salgado de São Félix – PB. Os resultados demonstraram que o CRAS desempenha papel central na efetivação da Proteção Social Básica, atuando como porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social e como espaço de acolhimento, orientação, convivência comunitária e acesso a direitos.

A partir dos dados coletados, observou-se que a maior parte dos usuários avaliou positivamente o atendimento recebido, destacando sentimentos de acolhimento, conforto, atenção e alívio após a escuta e orientação. Essas percepções confirmam a importância do acolhimento qualificado e da escuta sensível, práticas fundamentais para o trabalho social com famílias e consideradas essenciais para o fortalecimento de vínculos e o enfrentamento das vulnerabilidades presentes no território.

Os serviços ofertados pelo PAIF e pelo SCFV foram reconhecidos pelos usuários como relevantes, tanto no que diz respeito à convivência comunitária quanto à resolução de demandas individuais e familiares. As falas analisadas revelaram impactos positivos como sensação de bem-estar, maior tranquilidade diante das dificuldades e maior integração social. Também foi evidenciada a importância das ações itinerantes, especialmente para as comunidades rurais mais

distantes, reforçando o compromisso do município com a territorialização e com a ampliação do acesso aos serviços socioassistenciais.

Apesar dos avanços identificados, o estudo revelou desafios significativos que precisam ser enfrentados para a qualificação contínua dos serviços. O principal aspecto apontado pelos usuários refere-se à necessidade de melhorias na estrutura física do CRAS, que, embora considerada adequada pela maioria, ainda apresenta limitações relacionadas ao conforto, organização e privacidade. Outro ponto destacado foi a insuficiência do acompanhamento continuado, uma vez que parte dos usuários relatou ter recebido orientações, mas sem continuidade no processo de acompanhamento social, o que limita a resolutividade das ações.

Diante dessas constatações, recomenda-se que o município invista na melhoria da infraestrutura do equipamento, amplie as atividades de convivência, fortaleça o acompanhamento pós-atendimento e qualifique ainda mais a comunicação com os usuários. De modo geral, conclui-se que o CRAS de Salgado de São Félix – PB cumpre sua função social de maneira significativa, sendo reconhecido pela população como um espaço de apoio, acolhimento e orientação.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Caderno de Orientações: PAIF e SCFV** - articulação necessária na proteção social básica. Brasília, DF: MDS/SNAS, 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social. Brasília, DF, 2004.

BRASIL. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS**. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome- MDS, 2011.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social– PNAS/2004**; Norma Operacional Básica– NOB/Suas. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

BRASIL, Presidência da República. **Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS**. Lei nº 8.742, de dezembro de 1993. Disponível em: <http://www.assistenciasocial.al.gov.br/legislacao/legislacao-federal/LOAS.pdf>. Acesso em 16 de Outubro de 2025.

BRASIL, MDS. **Conselho Nacional de Assistência Social**. Política Nacional de Assistência Social - PNAS, Brasília, 2005.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, Guia de políticas sociais quilombolas**: serviços e benefícios do ministério do desenvolvimento social e combate à fome. Brasília: 2009.

BRASIL, CapacitaSuas Volume 1. **SUAS: Configurando os Eixos de Mudanças**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – 1 ed. – Brasília: MDS, 2008.

BRASIL. Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm. Acesso em: 13 de outubro de 2025.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**. Ministério do Desenvolvimento Social. Brasília, 2004.

BRASIL. **Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2009.

BRASIL. **Orientações Técnicas do PAIF: trabalho social com famílias**. Ministério do Desenvolvimento Social. Brasília, 2012.

CASTRO, F. J. R. **CRAS: a melhoria da estrutura física para o aprimoramento dos serviços: orientações para gestores e projetistas municipais**. Brasília/DF: Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS/MDS, 2009.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COUTO, B. R.; RAICHELIS, R.; SILVA, M. O. (orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: fundamentos e operacionalização**. São Paulo: Cortez, 2010.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. p.32.

GRACIOSA, Alessandra. **A inserção dos Assistentes Sociais nos espaços de participação política**. Florianópolis, 2014.

MACHADO, Cristiane Ferrari Canez. KRÜGER, Tânia Regina. **O sentido da participação para o assistente social representante do gestor nos Conselhos de Assistência Social**. Serv. Soc. Rev. Londrina: v. 21, n.2, p. 463-482, 2019.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MOTAJR, J. F. **A constituição cidadã e a participação social: Além da cidadania uma questão de efetivação**. Florianópolis: CONPEDI, 2014.

SIMÕES, Carlos. **Curso de direito do serviço social**. Biblioteca básica do serviço social. v. 3. São Paulo: Cortez, 2010.

SOUSA, Roberta Menezes. **Participação e Serviço Social:** Experiência de formação do Conselho Local de Saúde em Sobral/CE. Serv. Soc. & Saúde, Campinas, SP v. 11, n. 1 (13), p. 133-154 jan./ jun. 2012 ISSN 16766806.

SPOSATI, A. **Proteção social: debates, tendências e desafios.** São Paulo: Cortez, 2015.

TRALDI, D. R. C. **Efetividades e entraves do Programa Bolsa Família no município de Araraquara/SP:** um olhar sobre a segurança alimentar e nutricional dos beneficiários. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Centro Universitário de Araraquara, 2011.

YAZBEK, M. C. **A assistência social na perspectiva dos direitos: críticas e proposições.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SERVIÇOS PÚBLICOS E BEM-ESTAR SOCIAL: um estudo da satisfação da população sobre os serviços do CRAS no Município de Salgado de São Felix – PB

Esta pesquisa faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Joilma Medeiros da Silva Luna. Gostaríamos de contar com sua colaboração, que consiste em responder a uma entrevista sobre o CRAS. Esclarecemos que sua identidade será mantida em sigilo e que todas as informações prestadas serão utilizadas unicamente para os fins desta pesquisa. Sua participação, portanto, não lhe causará prejuízo algum, mas antes, colabora para uma melhor compreensão sobre o CRAS.

Esclarecemos, também, que sua participação é voluntária e que, caso queira, poderá interromper ou desistir desta entrevista a qualquer hora ou deixar de responder a qualquer das questões que lhe forem feitas.

Se você concordar em participar, nós agradecemos muito sua colaboração e gostaríamos que você colocasse a sua assinatura a seguir, indicando que está devidamente informado (a) sobre os objetivos da pesquisa e os usos dos seus resultados.

Joilma Medeiros da Silva Luna	Entrevistado (a)

Salgado de São Felix, _____ de _____ 2025.

APÊNDICE B - Avaliação da Qualidade dos Serviços do CRAS – Salgado de São Felix -

PB

I - IDENTIFICAÇÃO

Gênero	☐ Feminino	☐ Prefiro não dizer	Qual: _____
	☐ Masculino	☐ Outro	
Idade	☐ Até 20 anos	☐ 41 à 55 anos	
	☐ 21 à 40 anos	☐ Mais de 55 anos	
Escolaridade	☐ Ensino Médio	☐ Superior Incompleto	☐ Superior Completo
	☐ Ensino Fundamental Incompleto	☐ Ensino Fundamental Completo	☐ Pós Graduação
Bairro:		Constituição familiar:	

II – SOBRE A SATISFAÇÃO DO CRAS

1. Quais os serviços que já utilizou/utiliza no CRAS?
☐ Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).
☐ Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).
☐ Inscrição, atualização e orientação do Cadastro Único para famílias de baixa renda.
☐ Encaminhamento para programas de transferência de renda, benefícios sociais e facilitação de acesso (ex: Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada – BPC).
☐ Atendimento itinerante em distritos e comunidades (Projeto “CRAS Itinerante”), com oferta de informações, atendimentos e serviços sociais fora da sede da unidade.
☐ Projetos especiais voltados ao fortalecimento de vínculos comunitários e apoio a famílias em vulnerabilidade (por exemplo, projeto “Aquecer”)
2. Quando você compareceu ao CRAS, como avaliaria a cordialidade e o atendimento da equipe?
☐ Muito bom – fui bem recebido(a) e atendido(a) com rapidez
☐ Bom – fui atendido(a), mas poderia ter sido melhor
☐ Regular – foi preciso esperar ou tive dificuldades no atendimento

☐ Insatisfatório — o atendimento deixou muito a desejar
3. O serviço que você procurou no CRAS (ex: cadastro, orientação, encaminhamento) foi efetivamente prestado ?
☐ Sim — fui atendido(a) e obtive o que precisava
☐ Parcialmente — obtive parte do que precisava, mas faltou algo

☐ Não — não obtive o serviço ou tive que retornar várias vezes
☐ Não utilizei serviço específico — apenas retirei informações
4. Como você avalia a clareza das informações que recebeu no CRAS (sobre programas sociais, direitos, cadastros)?
☐ Muito clara — entendi tudo com facilidade
☐ Clara — entendi a maior parte
☐ Pouco clara — fiquei com dúvidas mesmo após o atendimento
☐ Nada clara — não entendi ou não recebi explicações suficientes
5. Em termos de tempo de espera (fila, agendamento, atendimento), como foi sua experiência?
☐ Muito rápido — quase sem espera
☐ Razoável — espere um pouco, mas não demorou demais
☐ Demorado — tive que esperar bastante
☐ Muito demorado — me senti aguardando muito tempo ou precisei retornar várias vezes
6. O local físico do CRAS (estrutura, ambiente, conforto) estava em condições adequadas para o atendimento?
☐ Sim — ambiente limpo, organizado e confortável
☐ Em boa parte — ambiente aceitável, com alguns aspectos a melhorar
☐ Precisa melhorar — ambiente pouco confortável ou mal organizado
☐ Não — ambiente ruim, precário ou pouco apropriado
7. Você sentiu que o CRAS considerou suas necessidades específicas ou dificuldades (por exemplo: família, renda, localização, deficiência)?
☐ Sim — completamente
☐ Em parte — sim, mas poderia ter sido mais personalizado
☐ Pouco — senti que meu caso não foi bem adaptado
☐ Não — senti que fui tratado(a) igual a todos, sem levar em conta minha situação
8. Após o atendimento, você recebeu encaminhamento ou acompanhamento adequado (se aplicável) para continuar o serviço ou resolver sua demanda?
☐ Sim — recebi orientação clara e acompanhamento foi realizado
☐ Parcialmente — recebi orientação, mas não houve acompanhamento
☐ Não — não recebi encaminhamento nem acompanhamento
☐ Não se aplica — não era necessário acompanhamento

