



ESCUTA QUALIFICADA USUÁRIOS DO SUAS

Manual Questão por Questão

Processo Conferencial 2021



Governo do Estado da Bahia

Governador

Rui Costa

Vice-Governador

João Leão

**Secretário de Justiça, Direitos
Humanos e Desenvolvimento
Social (SJDHDS)**

Carlos Martins

**Superintendente de Assistência
Social (SAS)**

Leísa Sousa

ESCUTA QUALIFICADA USUÁRIOS DO SUAS

Manual Questão por Questão
Processo Conferencial 2021

Esse questionário foi elaborado pela Comissão de Organização da 13ª Conferência Estadual de Assistência Social / Bahia, adotando por modelo o questionário desenvolvido pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), por demanda do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), no âmbito da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DO CRAS (SUAS), 2018.

Identificação do Questionário nº _____

• Município:

• Data da entrevista:

• Equipamento:

- *CRAS – Centro de Referência de Assistência Social;*
- *CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social;*
- *Centro Pop – Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua;*
- *Unidades de Acolhimento – Casa Lar, Albergue, Abrigo Institucional, República, Residência Inclusiva, Casa de Passagem.*

Além dessas, o município pode contar com outras unidades que podem ser públicas ou entidades de assistência social, que prestam atendimento, por exemplo, aos idosos, às crianças, aos adolescentes e às pessoas em situação de rua, dentre outros públicos.

• Nome do entrevistado:

- Perfil do entrevistado:

Cabe identificar qual o perfil do usuário que responde a entrevista, considerando o público-alvo da política descrito na PNAS 2004:

“Constitui o público usuário da Política de Assistência Social, cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. e as questões de identidade racial, de gênero, etária etc. Cabe identificar ainda os tipos/situações de vulnerabilidade e risco social vivenciadas pelos usuários, com base no caderno de vigilância socioassistencial. Os dados de raça, gênero, área de residência (rural e urbana) e renda familiar podem ser coletados do CadÚnico de cada usuário entrevistado, e pode ser buscado e informado pelo entrevistador.

- NIS:

- Nome do entrevistador:

Apresentação

Orientação:

A “Apresentação” será feita pelo entrevistador.

*Ler os dois próximos textos, seguidamente, para o usuário ou usu-
ária, completando as lacunas com os seus dados e adaptando o
artigo “a” ou “o” de acordo com o sexo de quem está sendo entrevis-
tado (a).*

Apresentação do Entrevistador

Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite! Meu nome é _____
_____ e sou _____
_____. Estamos desenvolvendo um pro-
cesso de “escuta” para subsidiar as reflexões e debates
durante as Conferências Municipal e Estadual de As-
sistência Social. O (A) Sr (a) teria disponibilidade para
responder algumas perguntas? Não tomará mais que
20 minutos do seu tempo. Obrigado (a).

Apresentação da Pesquisa

Tendo como objetivos (1) conhecer as demandas dos
usuários que exige respostas da Assistência Social e
(2) mapear informações sobre as ofertas socioassis-
tenciais acessadas, gostaríamos de saber como foi ou
tem sido a sua experiência com os serviços prestados
aqui. Para isso gostaríamos primeiro de ouvir a sua

opinião sobre o atendimento e depois conhecer um pouco mais sobre você.

Todas as informações que você der são sigilosas e seu nome não será associado a elas. Elas também não irão, de forma alguma, comprometer/afetar os serviços oferecidos a você.

Por último gostaria de dizer que não há respostas certas ou erradas, o que importa é a sua opinião sobre cada uma das perguntas. Se houver alguma questão que você não queira responder, me diga e eu passarei para a questão seguinte. As suas respostas são muito importantes para nós.

Bloco A - Percepção de Satisfação com a vida

Esse bloco tem por objetivo compreender a percepção de satisfação do usuário com a própria vida, inclusive considerando as circunstâncias da pandemia.

Orientação questão A1:

Nesta questão o pesquisador deve apenas ler a pergunta e apresentar as opções de 1 a 4. Caso o/a entrevistado/a não saiba ou não queira responder, deve-se marcar a opção 9. A opção 9, porém, não deve ser apresentada/ lida ao usuário(a). Caso o/a entrevistado/a queira responder de forma mais extensa, deve-se registrar sua resposta no espaço indicado.

Bloco B – Conhecimento sobre a política de Assistência Social

Este bloco avalia de que forma o usuário percebe a política de assistência social em termos formais.

Orientação questões B1 a B7:

As questões B1 a B7 pretendem saber se o usuário conhece a política de assistência social em seus termos formais. O pesquisador deve ler as opções para o entrevistado para que ele escolha uma delas. Exceto a opção “9 - Não sabe/não respondeu”, a qual não deve ser lida.

B1. Você sabe o que é o Sistema Único de Assistência Social (SUAS)?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

B2. Você conhece ou já ouviu falar no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

B3. Você conhece ou já ouviu falar nos Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) e Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI)?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

B4. Você conhece ou já ouviu falar nos Programa Criança Feliz ou Primeira Infância?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

B5. Você sabe onde solicitar auxílio em situação de emergência?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

B6. Você sabe para onde encaminhar ou informar as pessoas que necessitam de um local para ficar quando ocorreu uma situação de violência, abandono ou desabrigados?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

B7. Você teve acesso a algum tipo de informação seja pela TV, rádios, redes sociais dos programas/ serviços ofertados pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS)?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Bloco C – Do atendimento no Equipamento SUAS

Orientação questão C1:

O PROBE deve ser utilizado sempre que o entrevistador ficar em dúvida sobre a resposta oferecida espontaneamente, ou quando o entrevistado precisar de maiores esclarecimentos para elaborar sua resposta. Exemplos: “Como assim?”, “Você poderia me explicar o que você quer dizer com isso?”, “O que você quer dizer com forma de acesso?”, etc. A questão C1 pretende saber qual a forma de acesso do usuário ao Equipamento ou como o entrevistado soube ou foi encaminhado para esse equipamento especificamente. Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as perguntas de PROBE. A partir da resposta espontânea do usuário, o entrevistador deverá marcar uma das cinco categorias de resposta. No caso de o entrevistado não conseguir esboçar uma resposta, o pesquisador deverá ler as alternativas de 1 a 4. Alternativa 1 - Demanda espontânea - quando o entrevistado viu e/ou ouviu falar dos serviços e/ou benefícios de algum conhecido e procurou o Equipamento, de forma espontânea. Alternativa 2 - O Equipamento solicitou a presença/busca ativa - quando algum funcionário do foi ao território (bairro, casa, vila, aldeia) do usuário e solicitou que ele fosse a sede do Equipamento. Alternativa 3 - Encaminhado (a) pela rede sócio assistencial - quando o entrevistado recebeu indicação de funcionários de outras entidades da rede sócio assistencial: entidades privadas prestadoras de serviços da assistência social. Artigo 3º, Lei nº 8.742/1993 - LOAS Art. 3º Consideram-se entidades e organizações de assistência social aquelas sem fins lucrativos que, isolada ou cumulativamente, prestam atendimento e assessoramento aos beneficiários abrangidos por esta Lei, bem como as que atuam na defesa e garantia de direitos. Alternativa 4 - Encaminhado (a) pela rede setorial/políticas públicas- quando o entrevistado recebeu indicação de funcionários de outras instituições promotoras de políticas públicas, por exemplo, agentes de saúde ou gestores escolares, para procurar suporte no Equipamento. A alternativa 9 deverá ser marcada caso o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente como se deu a forma de acesso, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário.

C1. Por que você veio a esse Equipamento?

(Classificar a resposta do entrevistado em três categorias: FORMA DE ACESSO, MOTIVO E ATIVIDADE. Nem sempre vai existir um motivo ou uma atividade)

Forma de acesso: (PROBE: Como você chegou a este Equipamento? Foi porque ouviu falar dele ou foi encaminhado a ele por outro órgão da prefeitura? Qual?)

1 – Demanda espontânea

2 – O Equipamento solicitou a presença/busca ativa

3 – Encaminhado(a) pela rede socioassistencial (APAE, Centros de Convivência, Asilo (Unidades de Acolhimento), casas de referência para pessoas em situação de rua, ou qualquer outra entidades públicas ou privadas que prestam serviço de assistência)

4 – Encaminhado (a) pela rede setorial/ políticas públicas (funcionários da escola, funcionários do posto de saúde/ hospital, funcionários da Caixa Econômica Federal, CAPS, entre outros)

9 – Não lembra/não sabe (ESPONTÂNEA)

Orientação questão C2:

A questão C2 procura saber se houve alguma razão ou motivo específicos para a visita. A partir da resposta do usuário, o entrevistador deve enquadrar em uma das nove categorias (de 1 a 8). Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 8. A alternativa 88 refere-se às outras atividades realizadas no Equipamento, principalmente relacionadas ao Serviço de Convivência (as quais envolvem atividades em grupos por idade ou famílias, e serão abordadas na questão seguinte) e atendimentos (que incluem atendimentos individuais e familiares com assistentes sociais ou psicólogos, ou cadastro e renovação do Cadastro Único ou Bolsa Família). A alternativa 99 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário. Caso o entrevistado responda a alternativa 8, na questão C2.a é disponibilizado um campo aberto para que o entrevistado manifeste qual outra razão não contemplada nas opções. O entrevistador deverá familiarizar-se com as opções de 1 a 7 para evitar que respostas já categorizadas sejam incluídas como “8 - Outro: Qual?”

C2. Motivo: (PROBE: Veio a este Equipamento pela primeira vez por alguma razão específica? Qual?)

- 1 – Procurar informação sobre benefício (Bolsa família, BPC, auxílio funeral, cesta básica, entre outros)
- 2 – Procurar informação de como conseguir meus documentos pessoais
- 3 – Procurar informação sobre o Conselho Tutelar
- 4 – Buscar informação sobre creche e escola (políticas de educação)
- 5 – Buscar informação sobre posto de saúde e dentista (políticas de saúde)

6 – Buscar apoio para resolver problemas em casa/ na família

7 – Buscar trabalho (políticas de emprego e renda)

8 – Outro:

88 – Veio para realizar atividade

99 – Não lembra/não sabe (ESPONTÂNEA)

C2.a Qual outro motivo?

Orientação questão C3:

A questão C3 pretende saber, especificamente, qual atendimento ou atividade o usuário recebeu ou participou em sua visita ao Equipamento. A partir da resposta do usuário, o entrevistador deve enquadrar em uma das sete categorias (de 1 a 7). Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 7. A alternativa 88 refere-se aos usuários que foram ao Equipamento por motivos diversos, que não necessitava de atendimento nem era uma atividade normalmente executada no espaço. A alternativa 99 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário. Caso o entrevistado responda a alternativa 6, na questão C3.a é disponibilizado um campo aberto para que o entrevistado manifeste qual outra atividade, não contemplada nas opções. O entrevistador deverá familiarizar-se com as opções de 1 a 5 para evitar que respostas já categorizadas sejam incluídas como “7 – Outro: Qual?”

C3. Atividade: (PROBE: Na sua visita você recebeu algum atendimento ou participou de alguma atividade ou atendimento? Qual?)

1 – Trazer/ atualizar os dados para o Cadastro Único (cadastramento de famílias de baixa renda, cadastra-

mento para receber Bolsa Família ou BPC, cadastramento para participar de programas da Caixa Econômica Federal). O Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico é instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal voltados ao atendimento desse público (Decreto 6.135, de 26 de junho de 2007).

2 - atendimentos (individual/familiar) com psicólogo/assistente social

3 - Assistir a uma palestra

4 - Cursos de capacitação para trabalhar (geração de renda/ inclusão produtiva)

5 - Participar de atividades em grupo de convivência ou grupos de famílias (Os grupos podem ou não ter temáticas específicas que se alteram no tempo, como por exemplo, adolescentes geralmente trabalham com inclusão digital e música, mulheres adultas trabalham com questões de beleza e maternidade e assim sucessivamente)

6 - Atividades para recebimento de algum benefício eventual (benefício natalidade, funeral, cesta básica, ajuda financeira para conseguir documentos, passagem, aluguel social, doação de roupas e cobertores, auxílio para conta de água, luz ou gás, material de construção, entre outros)

7 - Outro

Orientação questão C5:

A questão C5 pretende saber se houve solução no Equipamento ou em outro lugar para onde o Equipamento encaminhou o entrevistado. O entrevistador deve encaixar a resposta espontânea do usuário em alguma das quatro categorias (1 a 4). NO CASO DE TER SIDO ENCAMINHADO PELO EQUIPAMENTO PARA OUTRO LUGAR, é necessário que a resposta contenha a informação sobre a solução do encaminhamento também. Caso ele não manifeste prontamente sua resposta, o entrevistador deverá ler as alternativas de 1 a 4. A alternativa 9 deverá ser marcada quando o entrevistado não oferecer nenhuma resposta ou manifestar não saber objetivamente o motivo da visita, mas não deve ser apresentada como opção para o usuário. A questão C5.a disponibiliza espaço para que o entrevistado explicita para onde/para que tipo de serviço foi encaminhado.

C5. Você conseguiu solução para o que veio buscar?

- 1 – Sim, consegui resolver o que precisava no próprio Equipamento
- 2 – Sim, o Equipamento me encaminhou para outro lugar onde encontrei solução
- 3 – Fui encaminhado(a), mas não deram solução no outro lugar, na época
- 4 – O Equipamento não deu solução para o que eu fui buscar
- 9 – Não lembra/ não sabe (ESPONTÂNEA)

C5.a Em caso de ter sido encaminhado para outro lugar, qual foi o atendimento que estava precisando (Exemplos: saúde, educação, habitação, INSS, Ministério Público)?

C6. Você sabe qual o técnico que acompanha você ou seu familiar ?

- 1 – Assistente Social
- 2 – Psicólogo
- 3 – Advogado
- 4 – Outros
- 9 – Não lembra/ não sabe (ESPONTÂNEA)

C7. Você recebeu algum trabalhador de assistência social na sua residência?

- 1 – Sim
- 0 – Não
- 9 – Não lembra / não sabe (ESPONTÂNEA)

Orientação questões C8 e C9:

As questões C8 e C9 se referem a frequência e duração dos serviços já recebidos pelo entrevistado. Devem refletir, portanto, uma percepção cognitiva média de satisfação referente a todos os atendimentos e/ ou serviços recebidos daquele Equipamento quanto a essas dimensões. Para as duas questões, o pesquisador deve ler as opções para o entrevistado e mostrar a escala visual (EXCETO caso seja deficiente visual) para que ele escolha uma delas. A opção “9 - Não sabe/ Não respondeu”, NÃO deve ser lida.

C8. Seja no Equipamento, seja por meio de visita domiciliar, qual a sua avaliação para a frequência dos atendimentos? (Se o/a usuário/a considera a frequência de atendimentos adequada a sua necessidade)

1 – Ótimo

2 – Bom

3 – Regular

4 – Ruim

5 – Péssimo

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

C9. Seja no Equipamento, seja por meio de visita domiciliar, qual a sua avaliação para a duração dos atendimentos? (Se o/a usuário/a considera a duração de cada atendimento adequada a sua necessidade)

1 – Ótimo

2 – Bom

3 – Regular

4 – Ruim

5 – Péssimo

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Bloco D – Satisfação sobre as dimensões de qualidade

O Bloco D - Satisfação sobre as Dimensões de Qualidade foi elaborado para captar a percepção do usuário do Equipamento SUAS sobre a qualidade geral do atendimento e dos serviços prestados, bem como a

percepção sobre a qualidade das atividades, do espaço e do material utilizado.

Orientação questões D1 a D15:

Nas questões D1 a D15 são feitas afirmativas diversas sob o espectro de cinco dimensões: confiança, agilidade, atenção e cuidado, ambiente e equipamentos, e solução. Para cada afirmativa os usuários deverão responder se concordam ou discordam, totalmente ou em parte. Os entrevistadores devem PERGUNTAR PRIMEIRO se o entrevistado concorda ou discorda, E DEPOIS se totalmente ou em parte. O entrevistador terá em mãos uma ESCALA VISUAL DE CONCORDÂNCIA, que deverá apresentar ao usuário para facilitar a resposta. No caso do usuário ter deficiência visual, não entregar a escala visual, e repetir as opções de resposta, de forma integral, quantas vezes forem necessárias, sempre perguntando primeiro se concorda ou discorda, e em seguida se totalmente ou em parte.

A seguir vamos falar sobre a qualidade geral de todos os atendimentos que você já recebeu neste Equipamento. Falarei algumas afirmativas e quero que você me diga se concorda ou discorda, e com qual intensidade: se em parte ou totalmente.

CONFIANÇA

D1. Eu já contei ou contaria algo ou alguma situação para um funcionário deste Equipamento que não contaria para outras pessoas.

4 – Concorda totalmente

3 – Concorda em parte

2 – Discorda em parte

1 – Discorda totalmente

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

AGILIDADE

D2. Estou satisfeito com o tempo em que permaneci no Equipamento durante a espera e o atendimento.

- 4 - Concorda totalmente
- 3 - Concorda em parte
- 2 - Discorda em parte
- 1 - Discorda totalmente
- 9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

D3. Os funcionários desse Equipamento têm disposição e boa vontade no atendimento.

- 4 - Concorda totalmente
- 3 - Concorda em parte
- 2 - Discorda em parte
- 1 - Discorda totalmente
- 9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

D4. Eu e minha família conseguimos ser atendidos em todas as vezes que viemos a esse Equipamento.

- 4 - Concorda totalmente
- 3 - Concorda em parte
- 2 - Discorda em parte
- 1 - Discorda totalmente
- 9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

D5. Os funcionários desse Equipamento fazem um bom trabalho.

- 4 - Concorda totalmente
- 3 - Concorda em parte
- 2 - Discorda em parte

- 1 – Discorda totalmente
- 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

ATENÇÃO E CUIDADO

D6. Durante o tempo em que fui atendido, os funcionários se mostraram interessados em mim e na razão por que eu estava lá.

- 4 – Concorda totalmente
- 3 – Concorda em parte
- 2 – Discorda em parte
- 1 – Discorda totalmente
- 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

D7. Os funcionários desse Equipamento me atendem com respeito e educação.

- 4 – Concorda totalmente
- 3 – Concorda em parte
- 2 – Discorda em parte
- 1 – Discorda totalmente
- 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

D8. Os funcionários prestam atenção às minhas necessidades.

- 4 – Concorda totalmente
- 3 – Concorda em parte
- 2 – Discorda em parte
- 1 – Discorda totalmente
- 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

AMBIENTE E EQUIPAMENTOS

D9. Esse Equipamento está localizado perto do meu local de moradia e não tive nenhuma dificuldade de acesso

- 4 - Concorda totalmente
- 3 - Concorda em parte
- 2 - Discorda em parte
- 1 - Discorda totalmente
- 9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Em caso de dificuldade de acesso, qual? _____

D10. Os cartazes, faixas, folhetos e placas do espaço do Equipamento passam informações importantes.

- 4 - Concorda totalmente
- 3 - Concorda em parte
- 2 - Discorda em parte
- 1 - Discorda totalmente
- 9 - Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

D11. Os materiais e equipamentos (cadeiras, mesas, materiais usados nas oficinas) utilizados durante o atendimento e/ou oficinas estão em bom estado para uso.

- 4 - Concorda totalmente
- 3 - Concorda em parte
- 2 - Discorda em parte
- 1 - Discorda totalmente
- 9 - Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

D12. Os espaços físicos (banheiro, corredor, recepção, salas de atendimento etc.) desse Equipamento são adequados (bem conservados, limpos, bom estado de uso e com acessibilidade).

4 - Concorda totalmente

3 - Concorda em parte

2 - Discorda em parte

1 - Discorda totalmente

9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

SOLUÇÃO

D13. As atividades, serviços ou benefícios concedidos por esse Equipamento ajudam a melhorar minha relação com a família. (Atividade se refere a qualquer atividade ou atendimento que tenha ido fazer no Equipamento, as quais ajudam a se aproximar mais da família, melhorar a convivência entre os parentes, contribuir para a educação dos filhos, ter conversas mais agradáveis e evitar violência e brigas familiares)

4 - Concorda totalmente

3 - Concorda em parte

2 - Discorda em parte

1 - Discorda totalmente

9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

D14. As atividades, serviços ou benefícios concedidos por esse Equipamento ajudam a melhorar a relação com a minha vizinhança. (Atividade se refere a qualquer atividade ou atendimento que tenha ido fazer no Equipamento, as quais ajudam a melhorar a convivência com vizinhos e comunidade, evitando

brigas e conflitos)

- 4 – Concorda totalmente
- 3 – Concorda em parte
- 2 – Discorda em parte
- 1 – Discorda totalmente
- 9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

D15. As atividades, serviços ou benefícios concedidos por esse Equipamento têm ajudado a aumentar a confiança em mim mesmo (a). (aumentar a segurança para buscar ajuda e resolver os próprios problemas; mais confiança em socializar com as pessoas ao redor; mais autonomia para buscar serviços (saúde, emprego, educação, defesa, etc.) em outros lugares, entre outros)

- 4 – Concorda totalmente
- 3 – Concorda em parte
- 2 – Discorda em parte
- 1 – Discorda totalmente
- 9 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

D16. Esse Equipamento contribui para que eu conheça melhor os meus direitos. (direito ao acesso irrestrito e gratuito à políticas de assistência, saúde e educação. Direito à benefícios diversos de acordo com as suas necessidades. Direito à defesa patrocinada pela defensoria pública, entre outros.)

- 4 – Concorda totalmente
- 3 – Concorda em parte
- 2 – Discorda em parte
- 1 – Discorda totalmente
- 9 – Não sabe/ não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questões D17 e D18:

As questões D17 e D18 pretendem captar, dentre as cinco dimensões de qualidade - confiança, agilidade, atenção e cuidado, ambiente e equipamentos, e solução, qual o usuário considera a mais importante e qual considera a menos importante. Para facilitar a escolha da resposta, o entrevistador deverá apresentar ao usuário o PAINEL VISUAL COM AS DIMENSÕES DOS SERVIÇOS DO EQUIPAMENTO.

Deverá ser dito ao entrevistado que caso ele precise de ajuda com o entendimento ou compreensão de algum dos termos apresentados que ele poderá perguntar ao entrevistador, que neste caso deverá ler o PROBE do termo correspondente. Os PROBES não deverão ser apresentados junto do painel visual para evitar que o entrevistado gaste tempo lendo todos eles. As PROBES devem aparecer na tela do Dispositivo Móvel de Coleta (DMC) ou em painel específico para o entrevistador. A opção “9- Não sabe/ Não respondeu”, não deverá ser apresentada, e marcada apenas quando for espontaneamente voluntariada pelo entrevistado. No caso do usuário ter deficiência visual, não entregar o painel, e repetir as opções quantas vezes forem necessárias.

Vou ler cinco características que devem ser consideradas para se avaliar o serviço do Equipamento. Gostaria que me dissesse PRIMEIRO qual delas você considera a MAIS importante, e DEPOIS a que você considera a MENOS importante.

1. Confiança

[PROBE: A habilidade dos funcionários em passar confiança e resolver o problema]

2. Agilidade

[PROBE: A agilidade no atendimento]

3. Atenção e cuidado

[PROBE: Ter atenção e interesse nos problemas das pessoas]

4. Ambiente e equipamentos
[PROBE: Adequação do espaço para uso e informar os cidadãos]

5. Solução
[PROBE: Promover a autoestima, a autonomia e o acesso a direitos]

D17. Primeiro a mais importante:

1. Confiança
2. Agilidade
3. Atenção e cuidado
4. Ambiente e equipamentos
5. Solução
9. Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

D18. E a menos importante:

1. Confiança
2. Agilidade
3. Atenção e cuidado
4. Ambiente e equipamentos
5. Solução
9. Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Bloco E - Discriminação e Preconceito

Este bloco visa compreender se o usuário percebeu em algum momento que tenha sofrido algum tipo de discriminação ou preconceito ao ser atendido no Equipamento onde está. Preconceito se refere a de-

terminadas opiniões ou sentimentos que frequentemente estão relacionados a rótulos atribuídos a pessoas e grupos, seja por pertencerem a determinada classe social, por sua identidade de gênero, por sua cor/raça/etnia, orientação sexual, religião, entre outros. Os preconceitos podem levar a atitudes discriminatórias, que por sua vez remetem a ação de tratar diferentemente indivíduos, negando acesso, oportunidades, excluindo ou marginalizando. No Equipamento, o preconceito e a discriminação podem surgir na qualidade diferenciada do atendimento, na interação com outras e outros usuários, atitudes que podem levar em casos extremos em assédio verbal ou físico. Nos interessa saber se usuárias e usuários do Equipamento são ou se sentem vítimas de ações e atitudes discriminatórias.

Orientação questão E1:

A questão E1 pretende captar a percepção dos usuários sobre preconceito ou discriminação, vivenciados individualmente ou por terceiros, no espaço do Equipamento. Estas ocorrências podem ser experimentadas durante o atendimento feito pelos funcionários, ou percebidas através das interações com outros usuários da instituição. O pesquisador deve ler as opções para o entrevistado para que ele se encaixe em uma delas. Exceto a opção "9 - Não sabe/não respondeu". Na questão E1 deve-se evitar o uso das palavras "preconceito" ou "discriminação" por elas apresentarem conotação social negativa e também por estarem em geral associadas a raça/ cor da pele, o que poderia induzir a um viés cognitivo do entrevistado. O PROBE sugerido deve ser lido apenas quando houver dificuldade de entendimento da pergunta por parte do entrevistado. Exemplo: "O que você quer dizer com constrangido? Como assim tratamento inferior?".

Agora farei algumas perguntas para saber se você percebe algum tratamento diferenciado com você ou

outras pessoas que você já viu serem atendidas aqui nesse Equipamento.

E1. Ao frequentar ou ser atendida(o) nesse Equipamento, você já se sentiu constrangida(o) ou recebeu tratamento inferior àquele oferecido às outras pessoas? (PROBE: Você já sofreu preconceito em relação às outras pessoas lá presentes?)

1 – Sim (formular a pergunta D2)

0 – Não, isso nunca aconteceu comigo.

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Orientação questão E2:

A questão E2 busca compreender quais são as fontes do preconceito e das atitudes discriminatórias observadas pelos usuários. Como são muitas opções de resposta, o entrevistador deverá familiarizar-se com as categorias para localizá-las mais rapidamente a partir da resposta ESPONTÂNEA do entrevistado. Como pode haver mais de uma razão, todas as respostas voluntariadas pelo entrevistado devem ser marcadas. Escute a resposta e classifique de acordo com as opções abaixo. O PROBE deve ser lido somente quando houver dificuldade por parte do entrevistado ou do entrevistador em captar as respostas. Caso o PROBE seja lido, deverão ser lidas TODAS as categorias de resposta, de 1 a 18 - características de indivíduos/grupos sociais que recorrentemente são objeto de julgamentos que levam à discriminação e a tratamentos depreciativos - e deverão ser marcadas todas aquelas em que ele(a) considerar como motivos de ter sofrido preconceito ou discriminação. A questão E2.a disponibiliza espaço para que o entrevistado explicita outro motivo. A opção "99 - Não sabe/ Não respondeu", NÃO deverá ser lida.

E2. Por que você acha que foi tratado assim? [ESPONTÂNEA]

[PROBE: Vou listar alguns motivos e gostaria que me apontasse qual ou quais você considera que pode(m)

ter contribuído para você ter sido tratado assim, ter sofrido esse preconceito.]

1 – Pela minha condição econômica ou classe social (Por exemplo, tratamento a pessoa se encontra em situação de pobreza ou de rua.)

2 – Pela minha cor ou raça. (Por exemplo, por ser negro)

3 – Por ser uma pessoa com deficiência.

4 – Pela minha doença (Em casos de possui alguma doença considerada contagiosa ou simplesmente mal vista pela sociedade em geral, por exemplo, AIDS e Hanseníase)

5 – Pela minha forma de vestir. (Por estar vestida com roupas velhas ou rasgadas; ou o contrário, estar se vestindo bem e considerarem que não se encaixa no perfil de usuários desse Equipamento)

6 – Pela minha idade (Por ser muito jovem ou idoso, por exemplo)

7 – Pelo lugar onde moro. (Por exemplo, morar em uma região com alta incidência de crimes, ou reconhecida como um lugar com grande número de pessoas em situação de pobreza ou por residir em bairros conhecidos como favelas.)

8 – Por ser mulher/ homem.

9 – Pelas minhas escolhas políticas (Ser tratado diferentemente por ter opiniões políticas identificadas so-

cialmente como “direta” ou “esquerda” ou por defender publicamente determinadas lideranças políticas eleitas ou não, prefeitas/os, vereadoras/es, deputadas/os, senadoras/es, entre outros.)

10 – Pela minha orientação/identidade sexual. (Se identificar como gay, lésbica ou bissexual. Por serem travestis ou transexuais como sujeitos que realizam um trânsito entre um gênero e outro (nasceram mulheres, mas se identificam como homens ou o contrário). Homens e mulheres transexuais podem manifestar o desejo de se submeterem a intervenções médicas-cirúrgicas para realizarem a adequação dos seus atributos físicos de nascença (inclusive genitais) à sua identidade de gênero constituída)

11 – Pela religião ou culto que frequento (Por exemplo, ser da umbanda ou candomblé, ser espírita, ser da igreja católica ou evangélica, etc.)

12 – Pelo meu corpo (ter cicatrizes, pelos ou manchas à vista, ser julgada como muito magro, ou por estar acima do peso considerado adequado como padrão de beleza (como ser chamada de forma depreciativa de “gorda”)). Ou pode ter estatura baixa ou muito alta. Ter nanismo (ter uma estatura muito menor que a média da população).

13 – Pelo meu jeito de falar (Por não falar o português corretamente, pelo sotaque, por falar muito alto ou muito baixo, por ser fanho ou gago, etc.).

14 – Por ser membro de povos ou comunidades tradicionais (Indígenas, quilombolas, Comunidade ribeirinha, ciganos ou de comunidades extrativistas)

15 – Por ser usuário de álcool/ drogas.

16 – Pelo jeito que me comporto (Por exemplo: falar alto, falar muito, ser extrovertido ou ser retraído socialmente, ser agressivo na fala etc.)

17 – Por ter tatuagens/ piercings.

18 – Outro motivo. IR PARA E2.a.

99 – Não sabe/ Não respondeu. (ESPONTÂNEA) 25

E2.a. Qual outro motivo?

Bloco F – Nível Geral de Satisfação

Este bloco conclui a avaliação de satisfação dos usuários sobre a qualidade de serviços e atividades do Equipamento.

Orientação questões F1 a F3:

As questões F1 a F3 se referem a todos os serviços já recebidos pelo entrevistado. Devem refletir, portanto, uma percepção cognitiva média de satisfação referente a todos os atendimentos e/ ou serviços recebidos daquele Equipamento.

Para as três questões, o pesquisador deve ler as opções para o entrevistado e mostrar a escala visual (EXCETO caso seja deficiente visual) para que ele escolha uma delas.

A opção “9 - Não sabe/ Não respondeu”, NÃO deve ser lida.

As questões seguintes referem-se à AVALIAÇÃO GERAL do atendimento recebido e ao seu entendimento sobre os serviços que são ofertados no Equipamento.

F1. Como você avalia o atendimento desse Equipamento? (APRESENTAR ESCALA VISUAL DE AVALIAÇÃO)

- 1 - Ótimo
- 2 - Bom
- 3 - Regular
- 4 - Ruim
- 5 - Péssimo
- 9 - Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

F2. Qual é a importância desse Equipamento para você?

- 1 - Extremamente importante
- 2 - Muito importante
- 3 - Pouco importante
- 4 - Sem importância
- 9 - Não sabe/ Não respondeu (ESPONTÂNEA)

F3. Você recomendaria esse Equipamento a um amigo, parente ou colega?

- 1 - Sim
- 0 - Não
- 9 - Não sabe / Não respondeu (ESPONTÂNEA)

Bloco G – Participação do Usuário

Este bloco avalia se o usuário contribui de alguma forma com a construção da política de assistência social, por via da participação social.

Orientação questões G1 a G8:

As questões G1 a G8 pretendem saber se, e em que grau, o usuário participa da construção da política de assistência social no município. O pesquisador deve ler as opções para o entrevistado para que ele escolha uma delas. Exceto a opção “9 - Não sabe/não respondeu”, a qual não deve ser lida.

Vou citar algumas formas de participação das ações do Equipamento e gostaria de saber se você faz ou já fez parte de uma ou mais delas.

G1. Contribuiu com proposta de temas de palestra ou de oficinas nesse Equipamento?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

G2. Já deu sugestões ou fez reclamações sobre esse Equipamento?

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

G3. Participou de campanhas e passeatas na rua, realizadas por esse Equipamento? (campanhas de prevenção contra violência doméstica, campanhas para doações em situação de desastres com pessoas desabrigadas, etc.)

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

G4. Já participou de reuniões de planejamento desse Equipamento? (Participou de reuniões abertas de planejamento das atividades do Equipamento)

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

G5. Já foi representante dos usuários desse Equipamento? (Já foi escolhido para representar esse Equipamento em alguma reunião ou na comunidade)

1 – Sim

0 – Não

9 – Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

G6. Fez ou faz parte de algum coletivo ou fórum de usuários desse Equipamento? (Participa de algum coletivo organizado de mulheres, negros, população de rua, povos tradicionais ou outros. Participa de Fóruns e Encontros de Usuários organizados no município, estado ou nacionais?)

1 – Sim

0 – Não

9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

G7. Fez ou faz parte de algum conselho de assistência social (municipal, estadual ou nacional)? (Os Conselhos Municipais, ou populares, são espaços compostos por representantes do poder executivo e da sociedade civil. São uma das ferramentas que possibilitam aos cidadãos uma participação ativa no processo de criação de políticas públicas no Brasil. Os conselheiros da sociedade civil são eleitos pela própria sociedade civil, e podem se candidatar entidades que prestam serviço de assistência, trabalhadores do setor e usuários da política)

1 - Sim

0 - Não

9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

G8. Já participou de alguma Conferência de Assistência Social?

1 - Sim

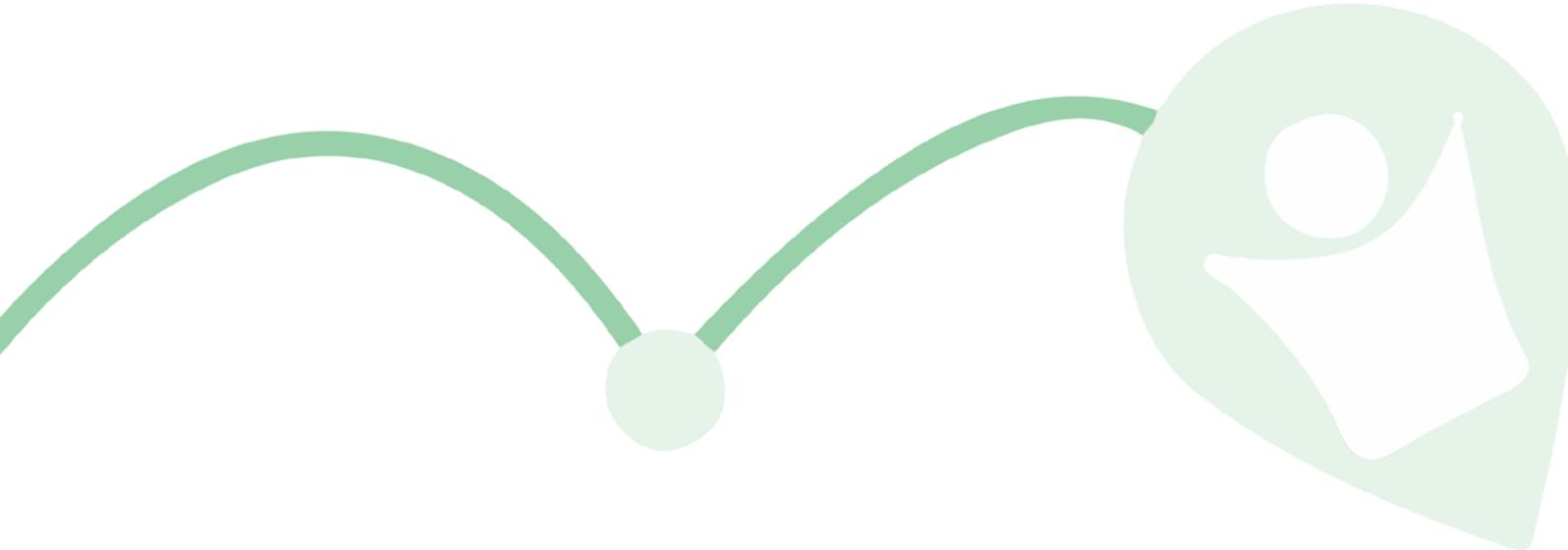
0 - Não

9 - Não sabe/não respondeu (ESPONTÂNEA)

Compartilhe
Justiça Social
em suas redes

    @justicasocialba

 www.justicasocial.ba.gov.br



SECRETARIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS
E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

