MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS · PARANÁ
Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária
Vigilância Socioassistencial · Centro de Referência de Assistência Social

RELATÓRIO INTEGRADO

Avaliação da Satisfação e Escuta dos Usuários do SUAS

Resultados de 2026 e Plano Municipal de Monitoramento, Avaliação e Escuta Participativa 2027–2028

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA | PAIF · SCFV

2026—2028

PARTE I Avaliação, resultados e análise técnica · 2026

PARTE II Plano de monitoramento, avaliação e escuta · 2027–2028

NOVA LARANJEIRAS · 13 DE NOVEMBRO DE 2026

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA LARANJEIRAS

Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária

Vigilância Socioassistencial

RELATÓRIO INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E ESCUTA DOS USUÁRIOS DO SUAS

Resultados de 2026 e Plano Municipal de Monitoramento, Avaliação e Escuta Participativa 2027–2028

Documento técnico que registra os resultados das avaliações de satisfação realizadas em 2026 junto às famílias do PAIF no Assentamento Guajuvira e às pessoas idosas de quatro grupos do SCFV, e apresenta a proposta técnica da Vigilância Socioassistencial para ampliar o monitoramento, a avaliação e a escuta participativa no biênio 2027–2028.

Nova Laranjeiras · Paraná

13 de novembro de 2026

FICHA TÉCNICA E EXPEDIENTE INSTITUCIONAL

EXPEDIENTE

MUNICÍPIO

Município de Nova Laranjeiras
Estado do Paraná

ÓRGÃO GESTOR

Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária (SMASAC)
Vigilância Socioassistencial

UNIDADE EXECUTORA DA ESCUTA

Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)
Rua Professor Estanislau Kuratkowski, 1044, Centro
CEP 85.350-000 · (42) 3637-1148

GESTÃO E COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL

GESTÃO DA POLÍTICA E COORDENAÇÃO DA VIGILÂNCIA

Pamela Grossel Evarini
Gestora da Política Municipal de Assistência Social e coordenadora da Vigilância Socioassistencial, conforme Decreto Municipal nº 204/2026.

COORDENAÇÃO DO CRAS · INSTRUMENTOS

Michele de Cássia Rossa Babinski
Coordenadora do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).
Responsável pela elaboração dos formulários e pela aplicação dos instrumentos avaliativos.

ELABORAÇÃO E ANÁLISE TÉCNICA INTEGRADA

AUTORIA TÉCNICA

Mateus João Cordeiro Schmoeller de Lima
Psicólogo · CRP 08/38.430
Técnico de referência em Monitoramento e Avaliação da Vigilância Socioassistencial.
Sistematização e desenvolvimento analítico integrado no âmbito do Monitoramento e Avaliação.

AUTORIA TÉCNICA

Thalita Onetta Muller
Psicóloga · CRP 08/15.350
Técnica de referência do CRAS.
Elaboração dos relatórios técnicos de avaliação do PAIF e do SCFV que fundamentam esta consolidação.

EQUIPES

VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL · DECRETO MUNICIPAL Nº 204/2026

Pamela Grossel Evarini · Coordenação
Cheila Aparecida Ramos · Gestão da Informação
Mateus João Cordeiro Schmoeller de Lima · Monitoramento e Avaliação
Taila Cristina Andriola · Referência em Cadastro Único

EQUIPE TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DO CRAS

Chaiane Ferreira
Josicléia Rodrigues
Integrantes da equipe da unidade executora no período de referência.

SOBRE ESTA PUBLICAÇÃO

Natureza	Relatório técnico de resultados (Parte I) e plano técnico propositivo (Parte II).
Período de referência	Avaliações realizadas em 2026; planejamento para 2027 e 2028.
Abrangência	PAIF · grupo de famílias do Assentamento Guajuvira; SCFV · grupos de pessoas idosas da Sede, Rio Guarani, Rio da Prata e Guaraí.
Base documental	Fichas de Avaliação do Usuário (PAIF e SCFV); Relatório de Avaliação de Satisfação do PAIF – Assentamento Guajuvira (11/11/2026); Relatório de Avaliação da Satisfação dos Usuários do SCFV – Pessoas Idosas (2026); Decreto Municipal nº 204/2026.
Como citar	NOVA LARANJEIRAS. Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária. Vigilância Socioassistencial. *Relatório integrado de avaliação da satisfação e escuta dos usuários do SUAS*: resultados de 2026 e Plano Municipal de Monitoramento, Avaliação e Escuta Participativa 2027–2028. Nova Laranjeiras, PR: SMASAC, 2026.

NOTA SOBRE A ELABORAÇÃO

As avaliações de 2026 foram executadas pelo CRAS: a coordenação da unidade elaborou e aplicou os instrumentos, e a psicóloga de referência da unidade elaborou os relatórios técnicos do PAIF e do SCFV. A Vigilância Socioassistencial, no exercício da função de Monitoramento e Avaliação, sistematizou e analisou criticamente esses registros, transformando-os em subsídios de gestão e em proposta de planejamento. Esta consolidação não substitui os registros primários, que permanecem sob guarda da unidade executora.

“

[...] não há fala sem resposta, mesmo que depare apenas com o silêncio, desde que ela tenha um ouvinte [...].

JACQUES LACAN

Função e campo da fala e da linguagem em psicanálise (1953). In: *Escritos*. Tradução de Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998, p. 249.

ESCUTA QUE PRODUZ CONSEQUÊNCIA

A epígrafe não transpõe conceitos da clínica psicanalítica para o campo da gestão pública, nem integra a fundamentação legal ou metodológica desta avaliação. Sua função é ética e reflexiva: lembrar que toda fala dirigida a uma instituição supõe um interlocutor e aguarda, de algum modo, uma resposta.

Na política de assistência social, isso significa que **a manifestação de um usuário não termina quando é registrada**. Ela precisa ser analisada, considerada pela gestão e, quando cabível, convertida em resposta institucional: uma providência, uma justificativa, uma devolutiva. É nesse percurso, e não apenas na aplicação de questionários, que a escuta adquire consequência pública.

SUMÁRIO

Apresentação **8**

Resumo executivo **9**

Principais constatações 9

Decisões recomendadas à gestão 10

PARTE I · AVALIAÇÃO, RESULTADOS E ANÁLISE TÉCNICA · 2026 **11**

1 Fundamentação normativa e conceitual **12**

1.1 Vigilância Socioassistencial e avaliação dos serviços 12

1.2 Contexto institucional no Município 12

1.3 Referenciais normativos aplicados 13

1.4 Participação e escuta dos usuários 13

1.5 Conceitos operacionais adotados 14

2 Objetivos e metodologia **15**

2.1 Objetivos 15

2.2 Perguntas orientadoras 15

2.3 Natureza do estudo e unidades de análise 15

2.4 Instrumentos de coleta 16

2.5 Aplicação e responsabilidades 16

2.6 Tratamento e critérios de análise 17

2.7 Indicadores apresentados 17

2.8 Limitações metodológicas 17

3 Proteção de dados, consentimento e ética **19**

3.1 Identificação opcional e natureza dos dados 19

3.2 Consentimento nas avaliações de 2026 19

3.3 Consentimento para participar e fundamento legal do tratamento 19

3.4 Cuidados adotados nesta publicação 19

3.5 Salvaguardas recomendadas para os próximos ciclos 20

4 Resultados do PAIF · Assentamento Guajuvira **21**

4.1 Contexto da aplicação 21

4.2 Avaliação dos dez aspectos do serviço 21

4.3 Espaço físico: o principal alerta da avaliação 22

4.4 Contribuições percebidas do serviço 23

4.5 Manifestações abertas 24

5 Resultados do SCFV · Pessoas idosas **25**

5.1 Abrangência por grupo e território 25

5.2 Avaliação dos aspectos do serviço 25

5.3 Leitura qualitativa das demais dimensões 26

5.4 Contribuições percebidas do serviço 27

5.5 Manifestações abertas 28

6 Análise integrada e territorializada **29**

6.1 Convergências sem comparação de desempenho 29
6.2 Distribuição territorial da escuta 29
6.3 Quadro comparativo dos principais achados 30
6.4 O que se revela e o que permanece desconhecido 30
6.5 Prioridades territorializadas 30

7 Achados prioritários e recomendações 32
7.1 Matriz de achados, recomendações e verificação 32
7.2 Matriz visual de prioridades 33
7.3 Roteiro de resposta gerencial 33

PARTE II · PLANO DE AMPLIAÇÃO DO MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E ESCUTA · 2027–2028 34

8 Natureza, premissas e trajetória do Plano 35
8.1 Ponto de partida e trajetória proposta 35
8.2 Princípios operacionais 35

9 Eixos estratégicos 36
Eixo 1 · Institucionalização da avaliação participativa 36
Eixo 2 · Ampliação dos canais de escuta 36
Eixo 3 · Avaliação dos eventos e atividades da Secretaria 37
Eixo 4 · Ampliação dos serviços e públicos avaliados 37
Eixo 5 · Escuta territorializada e intercultural 38
Eixo 6 · Avaliação institucional pelos trabalhadores 38
Eixo 7 · Monitoramento das providências e devolutivas 38

10 Cronograma de execução 40

11 Indicadores de acompanhamento 42

12 Governança, responsabilidades e devolutivas 43
12.1 Responsabilidades propostas 43
12.2 Rotina anual do ciclo avaliativo 43
12.3 Fluxo de devolutivas 44
12.4 Acompanhamento do próprio Plano 44

ELEMENTOS FINAIS 45

Considerações finais 45

Referências documentais e normativas 46

Documentos comprobatórios e fontes da pesquisa 47

Apresentação

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária de Nova Laranjeiras apresenta o primeiro relatório integrado dedicado à satisfação e à escuta dos usuários dos serviços socioassistenciais do Município. A publicação reúne, em um único documento, o registro do que foi efetivamente realizado em 2026 e a proposta técnica do que se pretende estruturar até o final de 2028.

O ponto de partida são duas avaliações conduzidas pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS): a escuta das famílias acompanhadas pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) no Assentamento Guajuvira e a avaliação realizada com pessoas idosas de quatro grupos do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). A coordenação do CRAS elaborou os formulários e conduziu a aplicação; a psicóloga de referência da unidade produziu os relatórios técnicos de cada serviço; a Vigilância Socioassistencial, por meio da referência em Monitoramento e Avaliação, sistematizou os resultados, examinou sua consistência e os converteu em recomendações e em um plano de trabalho.

O documento está organizado em duas partes complementares. A **Parte I** registra o que foi executado: instrumentos aplicados, públicos alcançados, resultados apurados, achados e recomendações fundamentadas. A **Parte II** apresenta a proposta de ampliação do monitoramento, da avaliação e da escuta para 2027 e 2028. A distinção é deliberada: resultados aferidos não se confundem com ações planejadas, e as propostas aqui contidas dependem de pactuação interna e de decisão da autoridade competente.

A publicação adota um padrão rigoroso de apresentação das informações: os percentuais são sempre acompanhados de seus denominadores, as bases de cálculo são identificadas em cada tabela e figura, e os limites próprios de uma avaliação de satisfação são declarados, de modo que os resultados possam orientar decisões com segurança.

Destina-se à gestão da política municipal, à coordenação e às equipes do CRAS, ao Conselho Municipal de Assistência Social e aos demais atores do controle social, bem como à instrução documental perante o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), quando pertinente. Sobretudo, destina-se a reconhecer o trabalho das equipes que realizaram a escuta e a afirmar que a palavra dos usuários deve produzir consequências concretas na qualificação dos serviços.

Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária
Vigilância Socioassistencial

Resumo executivo

A primeira linha de base municipal de satisfação dos usuários da Proteção Social Básica: o que foi medido, o que os resultados mostram e quais decisões eles recomendam.

Em 2026, o CRAS de Nova Laranjeiras aplicou fichas padronizadas de avaliação em dois serviços da Proteção Social Básica. Os relatórios de origem informam **106 questionários**: 11 respondidos por usuárias do PAIF no Assentamento Guajuvira e 95 por pessoas idosas de quatro grupos do SCFV. O total corresponde a questionários por serviço, e não a um cadastro de 106 pessoas distintas; os resultados descrevem os participantes respondentes e não representam o conjunto dos usuários da assistência social do Município.

Quadro 1 · Painel executivo da avaliação de 2026

106 questionários informados nos dois relatórios de origem	**11** questionários do PAIF · Assentamento Guajuvira (11/11/2026)	**95** questionários do SCFV · pessoas idosas, em quatro grupos	**5** localidades alcançadas: Sede, Rio da Prata, Guaraí, Guajuvira e Rio Guarani
11/11 avaliações gerais positivas no PAIF (Ótimo ou Bom)	**95/95** avaliações gerais positivas no SCFV (Ótimo ou Bom)	**9/11** respostas do PAIF classificam o espaço físico como regular ou ruim	**106/106** questionários registram o desejo de continuar participando

Fonte: Relatórios de avaliação do PAIF – Assentamento Guajuvira e do SCFV – Pessoas Idosas (CRAS, 2026). Sistematização: Vigilância Socioassistencial. Avaliação positiva corresponde às categorias “Ótimo” e “Bom”.

Principais constatações

- **A qualidade relacional é a principal potencialidade.** Acolhimento, respeito, oportunidade de expressão, convivência e intenção de continuidade receberam avaliações muito favoráveis nos dois serviços, com avaliação geral positiva em todos os questionários.
- **O principal alerta é material e territorialmente localizado.** No PAIF do Assentamento Guajuvira, nove das 11 respondentes avaliaram o espaço físico como regular (3) ou ruim (6). Trata-se do único aspecto com predominância de avaliações desfavoráveis em toda a base.
- **As sugestões dos idosos apontam para logística e diversificação.** Transporte, frequência dos encontros, alimentação (inclusão de frutas no lanche), passeios, dança e temas de saúde concentram as propostas de melhoria do SCFV.
- **A cobertura de 2026 é parcial.** A avaliação do SCFV alcançou quatro dos grupos de pessoas idosas; o Grupo Bom Viver, da comunidade de Divisor, ainda não havia realizado a avaliação e não integra a base.
- **Os indicadores têm base integral.** Todos os percentuais são calculados sobre o total de questionários de cada serviço: 11 no PAIF e 95 no SCFV.

Decisões recomendadas à gestão

1. Examinar tecnicamente as condições do espaço utilizado pelo PAIF no Assentamento Guajuvira e oferecer devolutiva às usuárias sobre as providências possíveis.

2. Incluir o Grupo Bom Viver (Divisor) no ciclo de avaliação de 2027 e passar a tabular os resultados do SCFV por grupo.

3. Instituir protocolo municipal de avaliação participativa, com instrumentos padronizados, tabulação por grupo, guarda segura dos formulários e devolutiva obrigatória.

4. Apreciar o Plano de Monitoramento, Avaliação e Escuta 2027–2028 (Parte II), que prevê novos canais de manifestação, avaliação de eventos, ampliação dos públicos e serviços avaliados, escuta intercultural e avaliação institucional pelos trabalhadores.

Leitura responsável dos resultados. As respostas expressam a satisfação percebida pelos participantes em um momento e contexto determinados. São evidências relevantes sobre a experiência dos usuários, mas não demonstram, isoladamente, a efetividade dos serviços na redução de vulnerabilidades. Por isso, este relatório evita inferências causais e propõe que a escuta seja combinada, nos próximos ciclos, com informações de cobertura, regularidade, acesso e condições territoriais.

PARTE I

Avaliação, resultados e análise técnica

Resultados aferidos em 2026

1 Fundamentação normativa e conceitual

2 Objetivos e metodologia

3 Proteção de dados, consentimento e ética

4 Resultados do PAIF · Assentamento Guajuvira

5 Resultados do SCFV · Pessoas idosas

6 Análise integrada e territorializada

7 Achados prioritários e recomendações

Nova Laranjeiras · Paraná

Vigilância Socioassistencial · SMASAC

1 Fundamentação normativa e conceitual

A avaliação da satisfação dos usuários como componente da Vigilância Socioassistencial e da gestão do SUAS.

1.1 Vigilância Socioassistencial e avaliação dos serviços

A Lei Orgânica da Assistência Social (Lei nº 8.742/1993) inclui a vigilância socioassistencial entre os objetivos da política, ao lado da proteção social e da defesa de direitos (art. 2º). A Norma Operacional Básica do SUAS (NOB-SUAS/2012), aprovada pela Resolução CNAS nº 33/2012, dedica-lhe o Capítulo VII (arts. 87 a 94), caracterizando-a como função da política realizada por meio da produção, sistematização, análise e disseminação de informações territorializadas sobre as situações de vulnerabilidade e risco e sobre os padrões de oferta dos serviços.

Nessa perspectiva, a Vigilância não se limita ao registro de dados administrativos. Cabe-lhe apoiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação, produzindo informações que ajudem gestores e equipes a analisar a própria atuação. A avaliação da satisfação dos usuários integra esse campo: é uma das formas de conhecer a qualidade das ofertas a partir de quem as utiliza e de identificar ajustes necessários em sua execução.

1.2 Contexto institucional no Município

Em Nova Laranjeiras, o Decreto Municipal nº 204, de 1º de setembro de 2026, atualizou a composição da equipe de Vigilância Socioassistencial, vinculada à gestão do SUAS, e faz referência ao Decreto nº 17, de 27 de janeiro de 2026, como ato de criação e regulamentação da área. O ato distingue as referências de coordenação, Gestão da Informação, Monitoramento e Avaliação e Cadastro Único. A consolidação de avaliações produzidas no CRAS pela referência em Monitoramento e Avaliação é, portanto, prática coerente com o desenho institucional vigente e com o funcionamento articulado do sistema municipal.

1.3 Referenciais normativos aplicados

Quadro 2 · Referenciais normativos e sua aplicação neste relatório

Norma	Aplicação neste relatório
Lei nº 8.742/1993 · Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)	Define a vigilância socioassistencial como objetivo da política (art. 2º) e a participação da população na formulação das políticas e no controle das ações como diretriz (art. 5º, II).
Resolução CNAS nº 145/2004 · Política Nacional de Assistência Social (PNAS)	Fundamenta a territorialização, a centralidade da família e a participação dos usuários como referências para a organização e a avaliação das ofertas.
Resolução CNAS nº 109/2009 · Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais	Descreve o PAIF e o SCFV, seus objetivos e aquisições esperadas, permitindo situar o alcance e os limites do que foi avaliado em cada serviço.
Resolução CNAS nº 33/2012 · NOB-SUAS	Estabelece a Vigilância Socioassistencial (Capítulo VII) e o dever de produzir informações para planejamento, monitoramento e avaliação.
Lei nº 13.460/2017 · Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos	Prevê a avaliação continuada dos serviços, incluindo satisfação e qualidade do atendimento, por pesquisa realizada no mínimo anualmente (arts. 23 e 24), e disciplina as manifestações e a ouvidoria (arts. 9º a 17).
Lei nº 13.709/2018 · Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	Orienta o tratamento dos dados coletados: princípios (art. 6º), bases legais (arts. 7º e 11) e tratamento pelo poder público (art. 23).

Fonte: legislação e normativas citadas. Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

1.4 Participação e escuta dos usuários

A participação dos usuários é princípio estruturante do SUAS. Ela se expressa nas instâncias de controle social, como os conselhos e as conferências, mas também no cotidiano dos serviços, quando as pessoas atendidas são chamadas a avaliar o que recebem e a propor mudanças. A escuta estruturada, realizada com instrumentos e procedimentos definidos, permite que essas manifestações sejam registradas de forma comparável, analisadas com critério e incorporadas ao planejamento.

A escuta, contudo, só se completa quando há resposta. Um processo avaliativo consequente registra quem foi alcançado, por qual instrumento e em que contexto; apresenta os resultados com suas limitações; identifica encaminhamentos; e informa aos participantes o que foi feito com suas manifestações. É essa lógica de ciclo, com devolutiva, que orienta tanto a análise da Parte I quanto a proposta da Parte II.

1.5 Conceitos operacionais adotados

Para evitar leituras indevidas, este relatório distingue cinco noções frequentemente confundidas em avaliações de serviços públicos:

Quadro 3 · Distinções conceituais adotadas na análise

Conceito	O que expressa	Como é tratado neste relatório
Satisfação percebida	Julgamento do usuário sobre sua experiência no serviço, em determinado momento e contexto.	É o objeto central das fichas aplicadas; apresentada por frequências e percentuais com denominador explícito.
Qualidade do atendimento	Atributos da relação com as equipes: acolhimento, respeito, escuta, organização.	Analisada a partir dos itens que a abordam diretamente; não equivale a auditoria de processos.
Alcance da pesquisa	Quem respondeu, onde e em que proporção dos públicos atendidos.	Descrito por serviço, grupo e localidade; não se pressupõe representatividade estatística.
Efetividade dos serviços	Capacidade de produzir as seguranças e aquisições previstas na Tipificação.	Não é medida por este instrumento; percepções de contribuição não são tratadas como efeitos causais.
Limites metodológicos	Condições que restringem a generalização ou a precisão dos resultados.	Declarados em seção própria e considerados na interpretação de cada achado.

Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

2 Objetivos e metodologia

Como a avaliação foi desenhada, aplicada e analisada, e quais critérios asseguram a consistência das informações publicadas.

2.1 Objetivos

Objetivo geral. Documentar criticamente os resultados da avaliação da satisfação dos usuários do PAIF e do SCFV realizada em 2026 e, a partir deles, estabelecer diretrizes, ações, indicadores e mecanismos de acompanhamento para ampliar a avaliação participativa na política municipal de assistência social no biênio 2027–2028.

Objetivos específicos:

- descrever os procedimentos de escuta e delimitar com precisão os públicos e territórios efetivamente avaliados;
- apurar os resultados quantitativos verificáveis e interpretar as manifestações abertas sem exposição de pessoas;
- identificar potencialidades, problemas de execução e barreiras de acesso, evitando generalizações não sustentadas;
- formular recomendações proporcionais às evidências e indicar formas de verificação de seu cumprimento;
- propor um fluxo documentado de coleta, conferência, guarda, análise, devolutiva e monitoramento das providências;
- planejar a ampliação da escuta para outros serviços, públicos e territórios, com salvaguardas de privacidade, acessibilidade e não retaliação.

2.2 Perguntas orientadoras

A análise e o planejamento foram guiados por perguntas que deverão orientar também os próximos ciclos: Os usuários consideram o atendimento respeitoso e acessível? As atividades são pertinentes às suas necessidades e expectativas? Há diferenças relevantes por território ou por perfil de público? Que barreiras materiais ou logísticas comprometem a participação? O que a gestão fez diante das manifestações registradas? As medidas adotadas foram comunicadas aos participantes e reavaliadas?

2.3 Natureza do estudo e unidades de análise

Trata-se de avaliação descritiva e participativa da satisfação, realizada por meio de fichas aplicadas presencialmente, com itens fechados e campos de manifestação aberta. Os dados são respostas autorreferidas, produzidas em situações concretas de participação nos serviços. A unidade primária de análise é o questionário respondido; a apresentação dos resultados é feita por serviço (PAIF e SCFV) e, no SCFV, por grupo e localidade.

2.4 Instrumentos de coleta

As fichas do PAIF e do SCFV têm estrutura paralela: um bloco de identificação e 19 questões numeradas, distribuídas em três blocos temáticos. O paralelismo permite leitura transversal de dimensões comuns, mas não elimina as diferenças de objetivos, metodologias e públicos entre os dois serviços.

Quadro 4 · Estrutura das Fichas de Avaliação do Usuário (PAIF e SCFV)

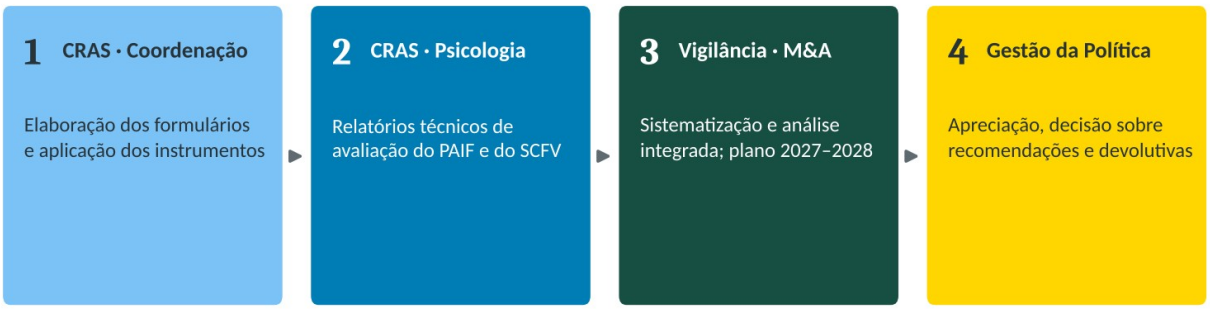
Bloco	Itens	Conteúdo e forma de resposta
Identificação	—	Nome (campo opcional), localidade, público atendido (crianças, adolescentes, adultos ou pessoas idosas) e período de referência.
Avaliação do serviço	1 a 10	Dez aspectos avaliados na escala Ótimo, Bom, Regular e Ruim: acolhimento e atendimento; organização das atividades; temas; espaço físico; materiais; participação e expressão; respeito e valorização; convivência; horários e frequência; avaliação geral.
Contribuições do serviço	11 a 15	Gosto pela participação; contribuição para convivência e vínculos; sentir-se acolhido, respeitado e ouvido; atendimento às expectativas; desejo de continuidade. Cada questão possui escala própria de quatro opções.
Questões abertas	16 a 19	O que mais gosta; atividades ou temas desejados; o que poderia melhorar; elogios, críticas e sugestões.

Fonte: Fichas de Avaliação do Usuário – PAIF e SCFV (CRAS, 2026).

2.5 Aplicação e responsabilidades

Conforme informação expressa da equipe municipal, a coordenadora do CRAS, Michele de Cássia Rossa Babinski, elaborou os formulários e conduziu sua aplicação; a psicóloga Thalita Onetta Muller produziu os relatórios técnicos de cada serviço; e a Vigilância Socioassistencial, por meio do técnico de referência em Monitoramento e Avaliação, Mateus João Cordeiro Schmoeller de Lima, realizou a sistematização e a análise integrada, bem como a proposta de planejamento para 2027–2028.

Figura 1 · Percurso de produção da informação avaliativa



Etapas 1 e 2 concluídas em 2026; etapa 3 corresponde a este relatório; etapa 4 integra o fluxo proposto.

Fonte: informações da equipe municipal e relatórios de origem (CRAS, 2026). Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

Tabela 1 · **Condições de aplicação por serviço**

Serviço	Momento da aplicação	Público	Questionários
PAIF	11 de novembro de 2026, no último encontro anual do grupo de famílias	Usuárias do grupo do Assentamento Guajuvira	11
SCFV	Exercício de 2026, com consolidação em novembro de 2026	Pessoas idosas de quatro grupos: Sede, Rio Guarani, Rio da Prata e Guaraí	95
Total	—	—	**106**

Fonte: Relatórios de avaliação do PAIF e do SCFV (CRAS, 2026).

2.6 Tratamento e critérios de análise

Os resultados foram tratados prioritariamente por frequências absolutas. Percentuais são apresentados somente quando o denominador pertinente é demonstrável e acompanham sempre a indicação da base. Na escala de avaliação, consideram-se positivas as respostas “Ótimo” e “Bom”; as respostas “Regular” e “Ruim” são analisadas separadamente e não são automaticamente interpretadas como reclamação formal. As manifestações abertas foram agrupadas por temas, preservando-se seu sentido e sem atribuição a pessoas identificáveis.

A avaliação foi aplicada aos participantes presentes nos encontros dos serviços, sem desenho amostral probabilístico. Os resultados descrevem, portanto, os participantes que responderam, e não a totalidade das famílias acompanhadas pelo PAIF, das pessoas idosas atendidas pelo SCFV ou dos usuários da assistência social no Município.

2.7 Indicadores apresentados

Os indicadores quantitativos deste relatório são calculados sobre a totalidade dos questionários de cada serviço: 11 no PAIF e 95 no SCFV. No PAIF, são apresentados os dez aspectos do serviço e as cinco questões de contribuição. No SCFV, são apresentadas as cinco questões de contribuição e seis aspectos do serviço que reúnem os temas centrais da experiência dos participantes: acolhimento e atendimento, organização das atividades, respeito e valorização, convivência e interação, horários e frequência e avaliação geral.

Os demais aspectos do SCFV (temas trabalhados, espaço físico, materiais utilizados e participação e expressão) são abordados de forma qualitativa, em conjunto com as manifestações abertas dos participantes, conforme a seção 5.3.

> **CRITÉRIO DE APRESENTAÇÃO**
>
> Em todas as tabelas e figuras, o número absoluto de respostas é apresentado ao lado do percentual, e a base de cálculo é indicada na respectiva nota. Avaliação positiva corresponde à soma das categorias “Ótimo” e “Bom”.

2.8 Limitações metodológicas

Os resultados devem ser lidos à luz das seguintes limitações, que não invalidam a avaliação, mas delimitam o alcance das conclusões:

- **Ausência de desenho amostral:** os respondentes são os participantes presentes nas aplicações; não há inferência estatística para o conjunto dos usuários.

- **Aplicação em contexto de grupo:** as fichas foram respondidas em encontros dos próprios serviços, situação que favorece a adesão, mas pode inibir críticas, sobretudo em grupos pequenos e na presença das equipes.
- **Tamanho reduzido da base do PAIF:** com 11 questionários, cada resposta equivale a 9,1 pontos percentuais; os percentuais devem ser lidos junto com as frequências absolutas.
- **Resultados agregados no SCFV:** o relatório de origem apresenta os resultados do conjunto dos quatro grupos; a tabulação por grupo está prevista para os próximos ciclos.
- **Cobertura parcial:** o Grupo Bom Viver (Divisor) e os demais públicos do SCFV e do PAIF não integram a base de 2026.

3 Proteção de dados, consentimento e ética

Cuidados adotados no tratamento das informações e distinções necessárias entre participação voluntária e fundamento legal do tratamento de dados.

3.1 Identificação opcional e natureza dos dados

As fichas de avaliação continham campo de identificação nominal de preenchimento opcional, além de localidade e público atendido. Quando preenchido, o nome constitui dado pessoal, ainda que não seja utilizado na análise. A combinação entre localidade, grupo e respostas abertas também pode permitir identificação indireta em grupos pequenos. Por essa razão, os formulários originais devem ser tratados como documentos de acesso restrito.

3.2 Consentimento nas avaliações de 2026

Está confirmado pela equipe municipal que houve utilização de Termo de Consentimento na avaliação do PAIF realizada no Assentamento Guajuvira. Os termos não estão anexados a este relatório e permanecem sob guarda administrativa da unidade executora, com acesso restrito.

Para os próximos ciclos, o protocolo municipal proposto padroniza o procedimento de informação e consentimento em todas as aplicações (Eixo 1 da Parte II).

3.3 Consentimento para participar e fundamento legal do tratamento

É necessário distinguir duas dimensões. O **consentimento para participação voluntária na pesquisa** expressa o respeito à autonomia da pessoa: ela é informada sobre a finalidade da avaliação e decide livremente se deseja responder, sem qualquer prejuízo ao atendimento. Já o **fundamento legal para o tratamento de dados pessoais** pela administração pública é definido pela LGPD, que admite hipóteses específicas para o poder público, como o tratamento necessário à execução de políticas públicas (art. 7°, III, e art. 11, II, “b”), observadas as regras do art. 23.

O termo de participação, portanto, é uma salvaguarda ética importante, mas não resolve, por si só, todos os requisitos legais. Em qualquer hipótese, o tratamento deve observar os princípios de finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança e prevenção (art. 6°), com orientação do encarregado de dados e dos setores competentes do Município.

3.4 Cuidados adotados nesta publicação

- **Apresentação exclusivamente agregada:** os resultados são divulgados por serviço e, quando seguro, por grupo; nenhuma resposta é associada a pessoa.
- **Ausência de nomes de usuários:** nenhum nome constante dos formulários é reproduzido.
- **Síntese temática das respostas abertas:** as manifestações foram reunidas por temas, sem transcrições literais que permitam reconhecimento indireto.
- **Minimização:** não são utilizados dados de identificação, endereço, documentos ou informações sensíveis dos participantes.
- **Guarda restrita dos originais:** formulários e termos permanecem com a unidade executora, fora da circulação ampliada deste documento.

3.5 Salvaguardas recomendadas para os próximos ciclos

- informar de forma clara e acessível o objetivo da escuta, o caráter voluntário, o uso das informações e os canais para dúvidas e exercício de direitos;
- não coletar CPF, NIS, endereço completo, dados de saúde ou outras informações sensíveis quando não indispensáveis à finalidade avaliativa;
- adotar identificadores internos, restringir o acesso aos originais e registrar quem os consulta;
- suprimir cruzamentos e citações que possam expor pessoas em grupos pequenos ou territórios facilmente identificáveis;
- adequar linguagem, formato e mediação a crianças, adolescentes, pessoas idosas, povos indígenas e pessoas com deficiência, com proteção reforçada quando cabível;
- definir responsáveis pela custódia, pelo prazo de guarda e pelo descarte seguro, conforme a política institucional.

4 Resultados do PAIF · Assentamento Guajuvira

Avaliação realizada em 11 de novembro de 2026 com 11 usuárias do grupo de famílias acompanhado pelo PAIF no Assentamento Guajuvira.

4.1 Contexto da aplicação

A avaliação ocorreu durante o último encontro anual do grupo de famílias acompanhadas pelo PAIF no Assentamento Guajuvira, território rural do Município. Participaram 11 usuárias, que responderam à ficha após a utilização de Termo de Consentimento. A atividade teve como finalidade oportunizar um espaço de escuta sobre os atendimentos, o acolhimento, as atividades coletivas e as ações desenvolvidas ao longo de 2026. Os resultados referem-se a esse grupo e não são extrapolados a outras localidades nem à totalidade das famílias acompanhadas pelo PAIF.

4.2 Avaliação dos dez aspectos do serviço

Tabela 2 · PAIF Guajuvira · avaliação dos dez aspectos (número de respostas)

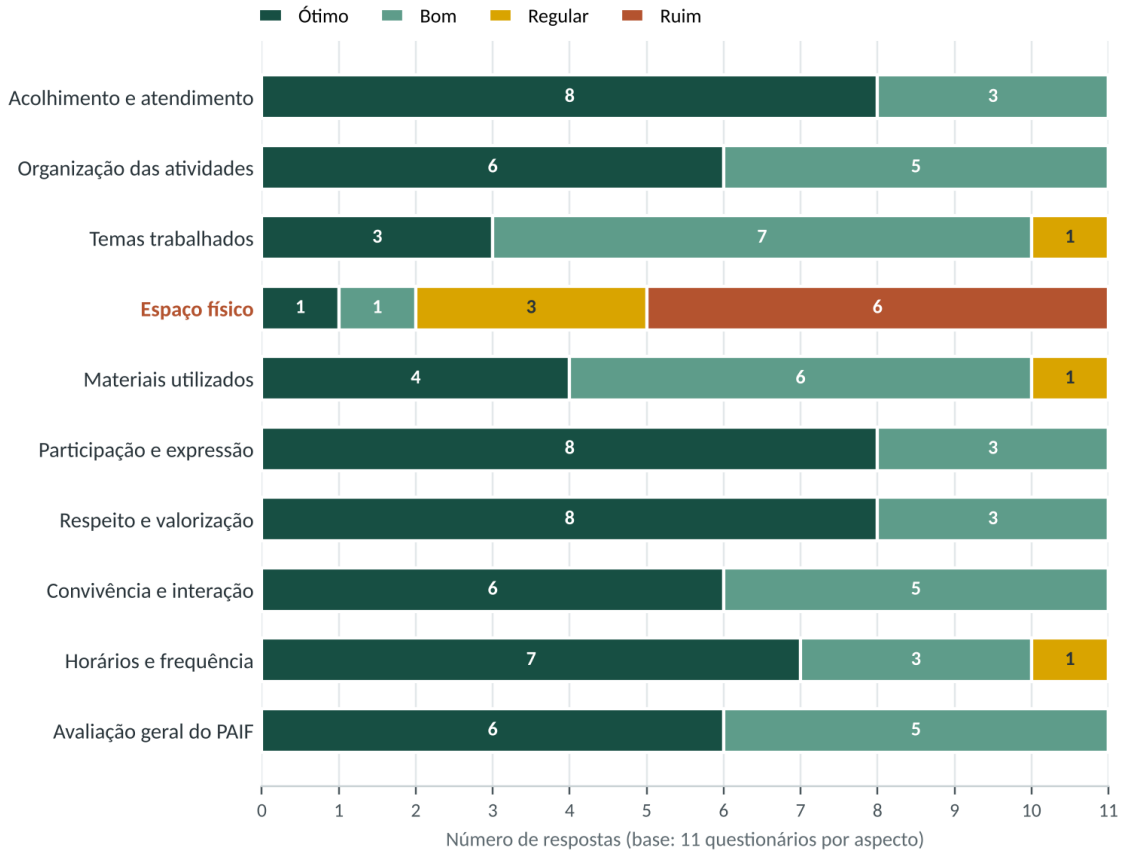
Aspecto	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total	Positivas (n e %)
Acolhimento e atendimento	8	3	0	0	11	11 (100,0%)
Organização das atividades	6	5	0	0	11	11 (100,0%)
Temas trabalhados	3	7	1	0	11	10 (90,9%)
Espaço físico	**1**	**1**	**3**	**6**	**11**	**2 (18,2%)**
Materiais utilizados	4	6	1	0	11	10 (90,9%)
Participação e expressão	8	3	0	0	11	11 (100,0%)
Respeito e valorização	8	3	0	0	11	11 (100,0%)
Convivência e interação	6	5	0	0	11	11 (100,0%)
Horários e frequência	7	3	1	0	11	10 (90,9%)
Avaliação geral do PAIF	6	5	0	0	11	11 (100,0%)

Fonte: Relatório de Avaliação de Satisfação dos Usuários do Grupo do PAIF – Assentamento Guajuvira (CRAS, 2026). Base: 11 questionários por aspecto. Positivas = Ótimo + Bom.

A avaliação geral foi positiva em todos os 11 questionários (seis “Ótimo” e cinco “Bom”). Sete dos dez aspectos receberam exclusivamente avaliações positivas. Acolhimento e atendimento, participação e expressão, e respeito e valorização obtiveram oito classificações “Ótimo” cada, o que indica que a dimensão relacional do trabalho da equipe é reconhecida pelas participantes.

Temas trabalhados, materiais utilizados e horários registraram, cada um, uma avaliação “Regular”. São sinais pontuais, mas úteis ao planejamento: os temas tiveram a menor proporção de “Ótimo” (3 de 11), o que dialoga com as sugestões de novas oficinas e atividades práticas registradas nas questões abertas.

Figura 2 · **PAIF Guajuvira · distribuição das respostas por aspecto**



Unidade: número de respostas; o comprimento total de cada barra corresponde aos 11 questionários. Fonte: CRAS (2026). Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

4.3 Espaço físico: o principal alerta da avaliação

O espaço físico é o único aspecto de toda a base de 2026 em que as avaliações desfavoráveis predominam. Seis participantes o classificaram como ruim e três como regular; somadas, essas respostas correspondem a nove das 11 avaliações (81,8%). Apenas duas participantes avaliaram o local de forma positiva.

Figura 3 · **PAIF Guajuvira · avaliação do espaço físico utilizado nos encontros**



Cada símbolo representa um questionário respondido no Assentamento Guajuvira (11/11/2026).

Unidade: questionários (base: 11). Fonte: CRAS (2026). Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

A leitura territorial ajuda a dimensionar o achado. Em assentamentos e comunidades rurais, a oferta de espaços públicos adequados a atividades coletivas costuma ser restrita, e os serviços frequentemente dependem de locais compartilhados ou adaptados. O instrumento não detalha quais atributos motivaram a avaliação; as manifestações abertas mencionam a necessidade de “adequação do espaço físico” de forma

geral. Por isso, o resultado deve ser compreendido como percepção qualificada das usuárias, e não como laudo sobre as condições do imóvel.

Ainda assim, a convergência de nove respostas desfavoráveis em um grupo que avalia positivamente todas as dimensões relacionais confere ao achado elevada relevância. Ele indica que o vínculo com a equipe está preservado, mas que as condições materiais do encontro podem estar limitando o conforto, a acessibilidade, a privacidade ou a segurança da oferta. Recomenda-se verificação técnica in loco, com registro objetivo das condições e das alternativas viáveis, seguida de devolutiva às participantes.

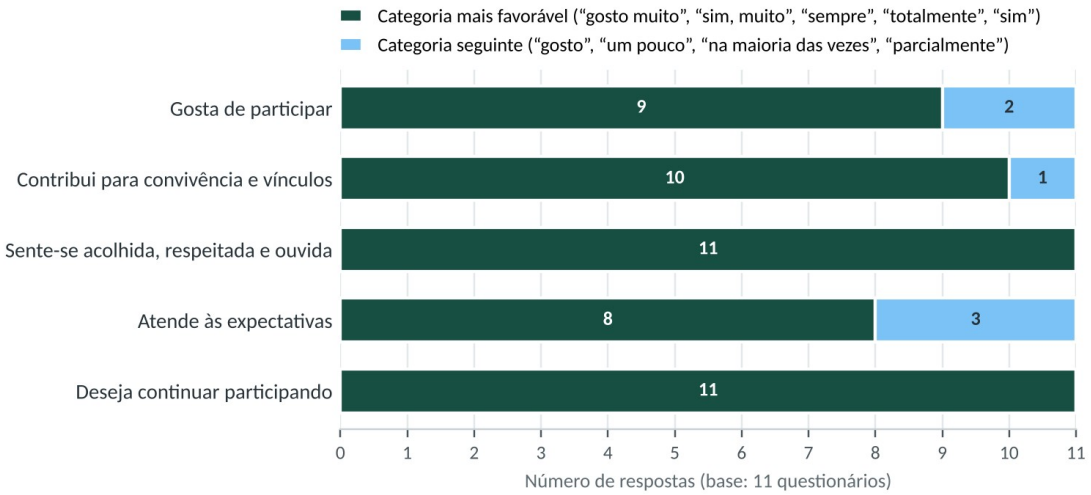
4.4 Contribuições percebidas do serviço

Tabela 3 · PAIF Guajuvira · percepções sobre as contribuições do serviço

Questão	Resposta	n	%
Gosta de participar das atividades?	Sim, gosto muito	9	81,8%
	Sim, gosto	2	18,2%
As atividades contribuem para a convivência e os vínculos?	Sim, muito	10	90,9%
	Sim, um pouco	1	9,1%
Sente-se acolhida, respeitada e ouvida?	Sempre	11	100,0%
As atividades atendem às expectativas e interesses?	Sim, totalmente	8	72,7%
	Sim, parcialmente	3	27,3%
Gostaria de continuar participando?	Sim	11	100,0%

Fonte: CRAS (2026). Base: 11 questionários em cada questão.

Figura 4 · PAIF Guajuvira · contribuições percebidas



Unidade: número de respostas (base: 11). As categorias de cada questão estão detalhadas na Tabela anterior. Fonte: CRAS (2026).

Todas as 11 participantes afirmaram sentir-se sempre acolhidas, respeitadas e ouvidas e manifestaram desejo de continuar no serviço. Dez perceberam muita contribuição das atividades para a convivência e o fortalecimento dos vínculos. O indicador menos unânime refere-se às expectativas: três participantes consideram que as atividades as atendem apenas parcialmente, o que reforça a importância de incorporar suas sugestões ao planejamento do próximo ciclo.

4.5 Manifestações abertas

Quadro 5 · PAIF Guajuvira · síntese temática das questões abertas

O que mais valorizam	Atividades e temas sugeridos	Melhorias apontadas
Rodas de conversa, diálogo e troca de experiências	Pintura, artesanato e bordado	Maior frequência dos encontros
Dinâmicas, gincanas, brincadeiras e sorteios	Outras atividades manuais	Mais tempo para atividades e conversas
Artesanato	Autocuidado e autoestima	Adequação do espaço físico
Acolhimento, carinho e atenção da equipe	Oficinas de maquiagem e cuidados pessoais	Reavaliação de dias e horários
Oportunidade de expressar opiniões	Continuidade de atividades temáticas e parcerias com outras instituições	Parte das participantes não identificou necessidade de melhoria

Fonte: CRAS (2026). Síntese temática, sem transcrição de falas individuais.

O QUE OS DADOS REVELAM	Um grupo com vínculo forte e satisfação relacional plena (11 de 11 sentem-se sempre acolhidas), mas que identifica de forma quase unânime um problema material concreto: o espaço físico (9 de 11 avaliações regulares ou ruins).
POR QUE ISSO IMPORTA PARA A GESTÃO	A permanência das famílias no acompanhamento depende também das condições em que a oferta acontece. Um ambiente inadequado pode comprometer acessibilidade, privacidade e continuidade, sobretudo em território rural com poucas alternativas de espaço.
DESDOBRAMENTO PARA O PLANEJAMENTO	Verificação técnica do local, análise de alternativas com a coordenação do CRAS e a gestão, devolutiva às usuárias e reavaliação específica do espaço físico no ciclo de 2027.

5 Resultados do SCFV · Pessoas idosas

Avaliação realizada em 2026 com 95 participantes de quatro grupos de convivência de pessoas idosas.

5.1 Abrangência por grupo e território

O relatório do SCFV registra 95 avaliações, distribuídas em quatro grupos de pessoas idosas localizados na Sede, em dois distritos e em uma comunidade rural. O Grupo Bom Viver, da comunidade de Divisor, ainda não havia realizado a avaliação na data do relatório de origem e, por isso, não integra a base de 2026.

Tabela 4 · SCFV · avaliações por grupo e localidade

Grupo	Localidade	Avaliações	% da base
Viver Mais	Sede do Município	45	47,4%
Sementes da Sabedoria	Distrito de Rio da Prata	22	23,2%
Viver Bem	Comunidade de Guaraí	21	22,1%
Viver Melhor	Distrito de Rio Guarani	7	7,4%
Total avaliado		**95**	**100,0%**
Bom Viver	Comunidade de Divisor	Não realizada	Fora da base

Fonte: Relatório de Avaliação da Satisfação dos Usuários do SCFV – Pessoas Idosas (CRAS, 2026). Percentuais arredondados a uma casa decimal.

A Sede concentra quase metade das avaliações (47,4%). A diferença de tamanho entre os grupos, de 7 a 45 respondentes, recomenda prudência na leitura de resultados agregados: sem desagregação por grupo, a experiência dos grupos maiores tende a predominar na média geral.

5.2 Avaliação dos aspectos do serviço

Conforme a seção 2.7, a análise quantitativa contempla seis aspectos do serviço, todos calculados sobre a base de 95 questionários.

Tabela 5 · SCFV · avaliação dos aspectos do serviço

Aspecto	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Positivas
Acolhimento e atendimento	81 (85,3%)	11 (11,6%)	1	2	92 (96,8%)
Organização das atividades	67 (70,5%)	28 (29,5%)	0	0	95 (100,0%)
Respeito e valorização	80 (84,2%)	14 (14,7%)	1	0	94 (98,9%)
Convivência e interação	75 (78,9%)	20 (21,1%)	0	0	95 (100,0%)
Horários e frequência	77 (81,1%)	18 (18,9%)	0	0	95 (100,0%)
Avaliação geral do SCFV	78 (82,1%)	17 (17,9%)	0	0	95 (100,0%)

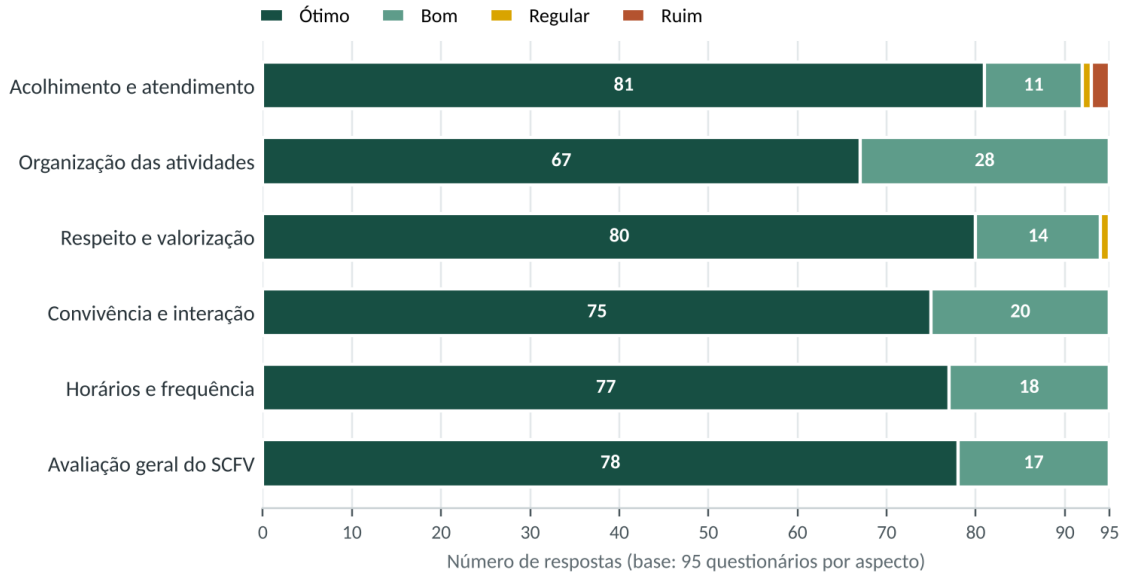
Fonte: CRAS (2026). Base: 95 questionários por aspecto. Positivas = Ótimo + Bom. Os aspectos temas trabalhados, espaço físico, materiais e participação são tratados na seção 5.3.

Os seis aspectos apresentam avaliação positiva igual ou superior a 96,8%, e quatro deles (organização, convivência, horários e avaliação geral) foram avaliados positivamente por todos os respondentes.

Acolhimento e atendimento (85,3% “Ótimo”) e respeito e valorização (84,2% “Ótimo”) registram as maiores proporções de avaliação máxima, confirmando o reconhecimento da atenção dispensada pelas equipes.

O item acolhimento e atendimento concentra, contudo, as únicas respostas desfavoráveis entre os aspectos publicados: uma “Regular” e duas “Ruim” (3,2% da base). O dado é coerente com a questão 13, na qual cinco participantes afirmaram sentir-se acolhidos, respeitados e ouvidos “na maioria das vezes”, e não “sempre”. Embora minoritárias, essas respostas merecem atenção qualitativa; a tabulação por grupo, prevista para 2027, permitirá localizar sua origem sem expor participantes.

Figura 5 · SCFV · distribuição das respostas por aspecto



Unidade: número de respostas; o comprimento total de cada barra corresponde aos 95 questionários. Segmentos menores que 5 respostas não são rotulados (ver Tabela anterior). Fonte: CRAS (2026).

5.3 Leitura qualitativa das demais dimensões

Temas trabalhados, espaço físico, materiais utilizados e participação e expressão são analisados a partir do relatório de origem e das manifestações abertas. O relatório do CRAS registra predominância de avaliações “Ótimo” e “Bom” no conjunto dos aspectos avaliados. As manifestações abertas, por sua vez, trazem elementos diretamente relacionados à estrutura e à logística da oferta, como transporte, alimentação e frequência dos encontros, além do interesse por novos temas e atividades, especialmente ligados à saúde. Esses conteúdos são aprofundados nas seções 5.5 e 6.

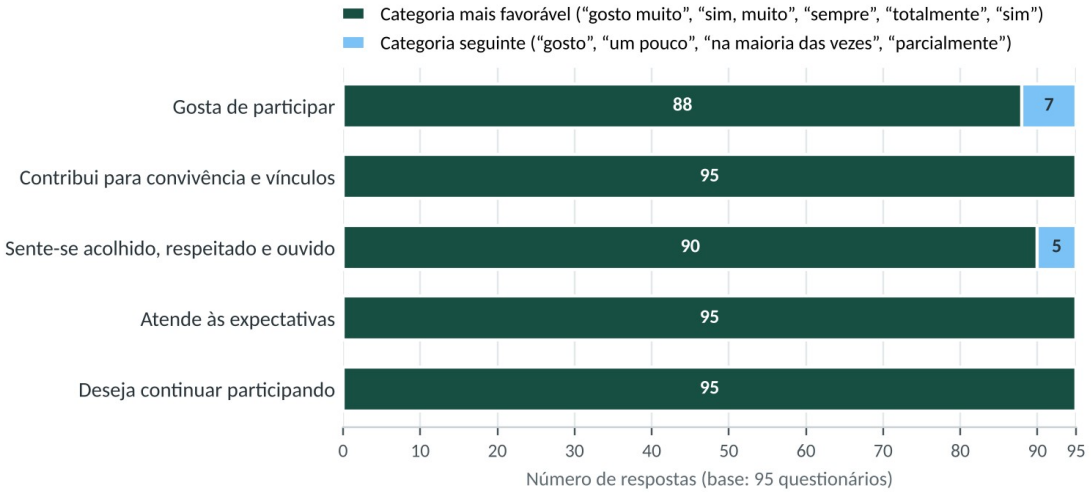
5.4 Contribuições percebidas do serviço

Tabela 6 · SCFV · percepções sobre as contribuições do serviço

Questão	Resposta	n	%
Gosta de participar das atividades?	Sim, gosto muito	88	92,6%
	Sim, gosto	7	7,4%
As atividades contribuem para a convivência, a amizade e os vínculos?	Sim, muito	95	100,0%
Sente-se acolhido, respeitado e ouvido?	Sempre	90	94,7%
	Na maioria das vezes	5	5,3%
As atividades atendem às expectativas e interesses?	Sim, totalmente	95	100,0%
Gostaria de continuar participando?	Sim	95	100,0%

Fonte: CRAS (2026). Base: 95 questionários em cada questão.

Figura 6 · SCFV · contribuições percebidas



Unidade: número de respostas (base: 95). As categorias de cada questão estão detalhadas na Tabela anterior. Fonte: CRAS (2026).

Três indicadores foram unânimes: todos os 95 respondentes percebem muita contribuição do serviço para a convivência, a amizade e os vínculos; consideram que as atividades atendem totalmente às suas expectativas; e desejam continuar participando. Esses resultados expressam a percepção dos participantes sobre o papel dos encontros como espaço de socialização e pertencimento. Não constituem, isoladamente, medida de efeitos sobre o isolamento social ou sobre o envelhecimento ativo, que exigiriam outros instrumentos e acompanhamento ao longo do tempo.

5.5 Manifestações abertas

Quadro 6 · **SCFV · síntese temática das questões abertas**

O que mais valorizam	Atividades e temas sugeridos	Melhorias apontadas
Exercícios físicos	Atividades e orientações sobre nutrição e fisioterapia	Maior frequência semanal dos encontros
Jogos, bailes, bingo e dinâmicas	Palestras com profissionais da saúde	Participação de profissionais médicos
Companhia e convivência proporcionadas pelos encontros	Passeios e atividades externas	Inclusão de frutas no lanche
Atenção e carinho das equipes	Atividades de dança e dinâmicas diversificadas	Melhoria das condições de transporte
	Mais palestras com a profissional de Psicologia	Parte dos participantes manifestou satisfação com o formato atual

Fonte: CRAS (2026). Síntese temática, sem transcrição de falas individuais.

As sugestões dividem-se em dois conjuntos. O primeiro envolve conteúdo e diversificação das atividades, que podem ser incorporados ao planejamento pedagógico dos grupos, inclusive por meio de articulação com a política de saúde. O segundo envolve condições de acesso, como transporte, frequência e alimentação, e depende de análise de viabilidade pela gestão, com atenção especial aos grupos situados em distritos e comunidades rurais.

O QUE OS DADOS REVELAM	Alta satisfação em todos os aspectos analisados quantitativamente e unanimidade em convivência, expectativas e continuidade. As propostas de melhoria concentram-se em logística (transporte, frequência, lanche) e na diversificação de temas, especialmente de saúde.
POR QUE ISSO IMPORTA PARA A GESTÃO	Para pessoas idosas, sobretudo em áreas rurais, o acesso físico ao encontro é condição para a participação. Demandas de transporte e frequência afetam diretamente a regularidade da oferta e o alcance do serviço.
DESDOBRAMENTO PARA O PLANEJAMENTO	Tabulação por grupo a partir de 2027, inclusão do Grupo Bom Viver (Divisor), mapeamento das barreiras de transporte por localidade e incorporação dos temas sugeridos ao planejamento dos grupos.

6 Análise integrada e territorializada

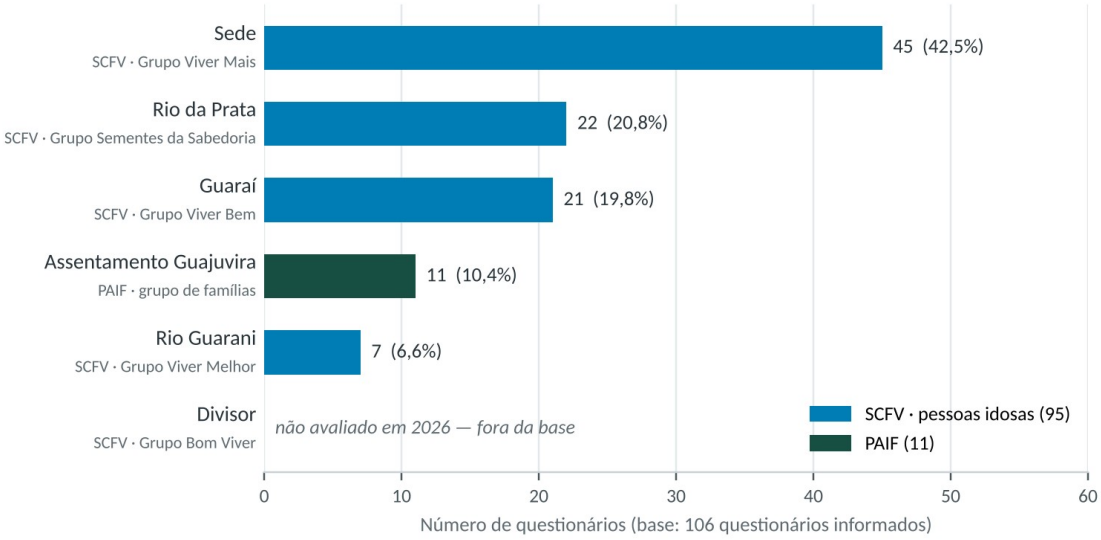
Convergências entre os serviços, distribuição territorial da escuta e limites do que os dados permitem afirmar.

6.1 Convergências sem comparação de desempenho

Os dois serviços convergem na valorização do acolhimento, do respeito e da convivência, e em ambos a totalidade dos participantes deseja continuar. Essa convergência é relevante porque foi obtida com instrumentos de estrutura paralela, aplicados a públicos distintos. Entretanto, PAIF e SCFV possuem objetivos, metodologias e públicos diferentes, e as aplicações ocorreram em contextos e escalas muito diversos (11 e 95 questionários). Por isso, os resultados não são convertidos em ranking de desempenho entre serviços ou equipes; a leitura transversal limita-se às dimensões comuns.

6.2 Distribuição territorial da escuta

Figura 7 · Distribuição territorial dos questionários de 2026



Unidade: número de questionários e percentual sobre 106. Os 106 questionários não correspondem necessariamente a 106 pessoas distintas. Fonte: CRAS (2026). Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

A escuta de 2026 alcançou cinco localidades: a Sede, os distritos de Rio da Prata e Rio Guarani, a comunidade de Guaraí e o Assentamento Guajuvira. A Sede responde por 42,5% dos questionários. Comunidades rurais e distritos, onde as barreiras de deslocamento tendem a ser maiores, estão representados, o que é um mérito da aplicação descentralizada. A ausência de Divisor, de outros públicos do SCFV e de comunidades indígenas delimita, porém, o retrato territorial obtido.

6.3 Quadro comparativo dos principais achados

Quadro 7 · Principais achados por serviço, em dimensões comuns

Dimensão	PAIF · Guajuvira (n = 11)	SCFV · pessoas idosas (n = 95)	Leitura técnica
Avaliação geral	11 positivas (6 Ótimo; 5 Bom)	95 positivas (78 Ótimo; 17 Bom)	Satisfação geral elevada em ambos os serviços.
Acolhimento e escuta	11 sentem-se sempre acolhidas	90 sempre; 5 na maioria das vezes	Potencialidade comum; acompanhar respostas não plenas no SCFV.
Convivência e vínculos	10 percebem muita contribuição; 1 alguma	95 percebem muita contribuição	Encontros reconhecidos como espaços de convivência.
Expectativas	8 totalmente; 3 parcialmente	95 totalmente	No PAIF, há espaço para ajustar as atividades às sugestões.
Estrutura e logística	Espaço físico: 9 regulares ou ruins	Transporte, frequência e lanche nas sugestões	Achados materiais distintos, ambos com implicação para o acesso.
Continuidade	11 desejam continuar	95 desejam continuar	Adesão declarada integral.

Fonte: CRAS (2026). Elaboração: Vigilância Socioassistencial. Os serviços não são comparados em termos de desempenho.

6.4 O que se revela e o que permanece desconhecido

Quadro 8 · Evidências observadas e limites de interpretação

Evidência observada	Limite da interpretação
11 avaliações do PAIF no Assentamento Guajuvira	Não caracterizam todas as famílias acompanhadas pelo PAIF no Município.
95 avaliações do SCFV de pessoas idosas em quatro grupos	Não incluem o Grupo Bom Viver, outras faixas etárias do SCFV nem pessoas que não participaram da aplicação.
Avaliação relacional muito positiva nos dois serviços	Percepções favoráveis não dispensam verificação de infraestrutura, acesso, regularidade e resultados da proteção social.
Sugestões abertas sobre temas, estrutura e logística	Não constituem inventário completo de demandas nem substituem o diagnóstico socioterritorial.
Identificação opcional nas fichas	Dados individualizáveis não podem integrar versões públicas; exigem guarda restrita.

Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

6.5 Prioridades territorializadas

Assentamento Guajuvira: prioridade imediata para a adequação do espaço físico dos encontros do PAIF. **Distritos e comunidades rurais do SCFV:** análise das barreiras de transporte e da frequência dos encontros, com atenção aos grupos de Rio Guarani, Rio da Prata e Guaraí. **Divisor:** inclusão do Grupo Bom Viver no ciclo de 2027, para superar a lacuna de cobertura. **Terra Indígena e demais territórios não alcançados:** construção prévia, com as comunidades, de estratégias de escuta culturalmente adequadas (Eixo 5 da Parte II).

A partir de 2027, os instrumentos deverão registrar a localidade de forma padronizada, permitindo relatórios por território sempre que o número de respondentes for suficiente para preservar a confidencialidade.

O QUE OS DADOS REVELAM	Uma base inicial descentralizada, com alcance em cinco localidades, mas ainda concentrada na Sede e restrita a dois serviços. Os problemas identificados são territoriais e materiais, não relacionais.
POR QUE ISSO IMPORTA PARA A GESTÃO	Decisões sobre espaço, transporte e frequência dependem de informações por território. Sem desagregação, problemas localizados podem ser diluídos em médias municipais favoráveis.
DESDOBRAMENTO PARA O PLANEJAMENTO	Padronizar o registro de localidade, publicar resultados por território quando seguro e ampliar a escuta para Divisor, comunidades indígenas e outros públicos.

7 Achados prioritários e recomendações

Correspondência entre cada achado documentado, a resposta recomendada e a forma de verificar sua execução.

7.1 Matriz de achados, recomendações e verificação

Quadro 9 · Matriz de achados, recomendações e verificação

Eixo	Achado documentado	Recomendação	Responsável referencial	Como verificar
Estrutura física	9 de 11 usuárias do PAIF Guajuvira avaliaram o espaço como regular ou ruim.	Verificação técnica do local, registro das alternativas e devolutiva às usuárias.	Coordenação do CRAS; gestão	Registro técnico; devolutiva; reavaliação em 2027.
Qualidade relacional	Avaliação muito positiva de acolhimento, respeito e convivência nos dois serviços.	Preservar e documentar as práticas de acolhimento; discutir os resultados com as equipes.	CRAS; Vigilância	Registro de devolutiva às equipes.
Acesso ao SCFV	Transporte, frequência e lanche concentram as sugestões dos idosos.	Mapear a logística por grupo e analisar a viabilidade de ajustes.	Gestão; CRAS	Diagnóstico por grupo; decisão registrada.
Cobertura	Grupo Bom Viver (Divisor) fora da base de 2026.	Incluir o grupo no ciclo de 2027.	CRAS; Vigilância	Fichas e tabulação por localidade.
Tabulação	Resultados do SCFV disponíveis para o conjunto dos quatro grupos.	Tabulação padronizada por grupo, com dupla conferência, nos próximos ciclos.	CRAS; Vigilância	Planilha por grupo e versionada.
Proteção de dados	Termo de consentimento utilizado na avaliação do PAIF Guajuvira.	Padronizar informação, consentimento e guarda em todas as aplicações.	Vigilância; encarregado de dados	Protocolo aplicado em 100% dos ciclos.
Continuidade da escuta	Escuta concentrada em aplicações pontuais de fim de ano.	Instituir canais permanentes e ciclo anual com devolutiva.	Gestão; Vigilância	Plano 2027–2028 e relatórios anuais.

Elaboração: Vigilância Socioassistencial. As responsabilidades indicadas são referenciais e dependem de definição pela gestão.

7.2 Matriz visual de prioridades

Figura 8 · Encaminhamentos organizados por grau de prioridade



Classificação técnica proposta pela Vigilância Socioassistencial, sujeita à deliberação da gestão. Os prazos são referenciais.

7.3 Roteiro de resposta gerencial

A materialidade dos achados recomenda distinguir as providências que podem ser adotadas de imediato daquelas que exigem estudo de viabilidade. Cabe à Vigilância organizar as evidências, oferecer critérios de prioridade e acompanhar o desfecho informado pelos responsáveis, sem substituir as competências da gestão e das coordenações dos serviços.

1. Apresentar este relatório à gestão, à coordenação do CRAS e ao Conselho Municipal de Assistência Social, registrando as decisões adotadas sobre cada recomendação.
2. Submeter a situação do espaço físico do PAIF Guajuvira à coordenação do CRAS e à gestão, com descrição objetiva, alternativas e providências possíveis.
3. Devolver aos grupos avaliados uma síntese acessível do que foi escutado, esclarecendo o que poderá ser executado, o que depende de análise e o que não é possível assumir no momento.
4. Registrar cada providência em instrumento de monitoramento, com situação, unidade responsável e data de reavaliação, sem converter sugestões em compromissos não autorizados.

PARTE II

Plano de ampliação do monitoramento, avaliação e escuta

Proposta técnica para 2027–2028

8 Natureza, premissas e trajetória do Plano

9 Eixos estratégicos

10 Cronograma de execução

11 Indicadores de acompanhamento

12 Governança, responsabilidades e devolutivas

Nova Laranjeiras · Paraná

Vigilância Socioassistencial · SMASAC

8 Natureza, premissas e trajetória do Plano

Da avaliação pontual a um sistema municipal progressivamente estruturado e contínuo de escuta, monitoramento e resposta.

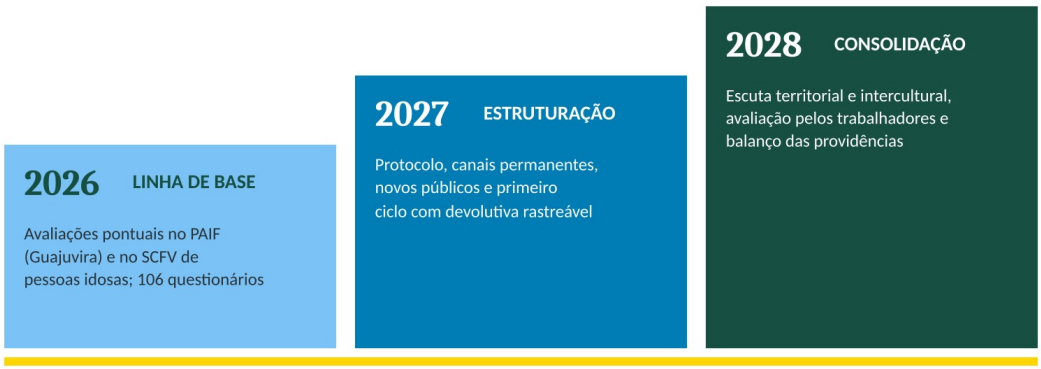
NATUREZA DESTA PARTE

A Parte II constitui **proposta técnica** elaborada pela Vigilância Socioassistencial. As ações, os prazos, as metas e as responsabilidades aqui indicados têm caráter referencial e dependem de pactuação interna, de disponibilidade de pessoal e de recursos e de aprovação pela autoridade competente. A inclusão de uma ação neste Plano não significa que ela já esteja aprovada ou implementada.

8.1 Ponto de partida e trajetória proposta

As avaliações de 2026 estabeleceram uma primeira linha de base, com instrumentos padronizados e aplicação descentralizada. O passo seguinte é transformar essa experiência em rotina institucional: definir procedimentos comuns, ampliar os canais e os públicos alcançados, assegurar a qualidade dos registros e, principalmente, garantir que cada ciclo produza decisões, providências e devolutivas verificáveis.

Figura 9 · Trajetória proposta para a escuta e a avaliação no biênio



Elaboração: Vigilância Socioassistencial. Etapas de 2027 e 2028 são propositivas.

8.2 Princípios operacionais

- **Participação voluntária:** nenhum atendimento, benefício, inscrição ou permanência em serviço será condicionado ao preenchimento de pesquisas.
- **Acessibilidade comunicacional e territorial:** instrumentos simples, aplicação oral assistida, linguagem adequada e alternativas presenciais para públicos com barreiras digitais.
- **Pluralidade de canais:** a avaliação periódica não substitui a manifestação espontânea, a reclamação formal ou a ouvidoria; cada canal recebe tratamento próprio.
- **Territorialização:** atenção às desigualdades entre Sede, distritos, comunidades rurais, assentamentos e comunidades indígenas, com publicação desagregada quando segura.
- **Devolutiva obrigatória:** cada ciclo gera síntese das manifestações, encaminhamentos rastreáveis e resposta acessível aos participantes.
- **Governança de dados:** registros versionados, tabulação conferida, repositório controlado e revisão dos riscos à privacidade.

9 Eixos estratégicos

Sete eixos complementares organizam a ampliação do monitoramento, da avaliação e da escuta participativa.

Eixo 1 · Institucionalização da avaliação participativa

Objetivo. Padronizar procedimentos, instrumentos, indicadores, periodicidade, tabulação, devolutivas e acompanhamento das recomendações, de modo que a avaliação deixe de depender de iniciativas isoladas.

Ações propostas:

- elaborar o Protocolo Municipal de Avaliação Participativa, com etapas, responsáveis e prazos de cada ciclo;
- revisar as fichas de PAIF e SCFV, mantendo a comparabilidade com 2026 e incluindo registro padronizado de localidade e grupo;
- estabelecer regras de tabulação com dupla conferência, verificação de totais por questão e registro de não respostas;
- padronizar o termo de informação e consentimento para todas as aplicações e o procedimento de guarda dos originais;
- definir o dicionário de indicadores e o modelo de relatório anual com numeradores, denominadores e limitações.

Produtos esperados: Protocolo validado pela gestão; instrumentos revisados; planilha-modelo de tabulação; modelo de relatório e de devolutiva.

Eixo 2 · Ampliação dos canais de escuta

Objetivo. Oferecer formas permanentes e acessíveis de manifestação, complementares às avaliações periódicas, articuladas aos mecanismos institucionais de ouvidoria do Município.

Ações propostas:

- implantar, em caráter piloto, caixas de sugestões nos pontos de atendimento definidos pela gestão, com identificação da finalidade, orientação sobre anonimato e abertura periódica registrada por servidores designados;
- disponibilizar formulário eletrônico por link e QR code, com coleta mínima de dados e possibilidade de resposta anônima quando cabível;
- manter versão impressa acessível e aplicação assistida, para que a ausência de internet ou de familiaridade digital não exclua ninguém;
- estudar, com a gestão, a articulação dessas manifestações com a estrutura de ouvidoria existente no Município ou a viabilidade de canal institucional próprio, definindo competência, prazos e fluxo de resposta;
- encaminhar imediatamente ao fluxo competente as manifestações que indiquem risco ou violação de direitos, que não devem ser tratadas apenas como avaliação de satisfação.

A criação de ouvidoria formal da assistência social depende de ato próprio e não está pressuposta neste Plano.

Produtos esperados: Caixas implantadas com registro de abertura; formulário eletrônico e versão impressa em uso; estudo de articulação com a ouvidoria apresentado à gestão.

Eixo 3 · Avaliação dos eventos e atividades da Secretaria

Objetivo. Aferir, com instrumentos breves, a qualidade dos eventos, capacitações, encontros comunitários e mobilizações promovidos pela Secretaria.

Ações propostas:

- construir ficha de quatro a seis questões sobre organização, acessibilidade, acolhimento, pertinência do conteúdo e satisfação geral, com espaço para sugestões;
- adaptar mediação, linguagem e tempo de resposta aos públicos participantes, sem interromper a atividade principal;
- consolidar os resultados semestralmente e incorporá-los ao planejamento dos eventos seguintes.

Produtos esperados: Instrumento-padrão de eventos; consolidação semestral; registro das melhorias adotadas.

Eixo 4 · Ampliação dos serviços e públicos avaliados

Objetivo. Estender a avaliação a serviços e públicos ainda não alcançados, com instrumentos adequados a cada contexto.

Ações propostas:

- realizar avaliação do atendimento do Cadastro Único, sem qualquer vínculo com a concessão de benefícios;
- avaliar as ações dirigidas às mulheres com protocolos de escuta protegida;
- incluir crianças e adolescentes do SCFV, com instrumentos lúdicos e salvaguardas de proteção;
- completar a cobertura dos grupos de pessoas idosas, a começar pelo Grupo Bom Viver (Divisor).

Quadro 10 · **Públicos e serviços prioritários para ampliação da escuta**

Público ou âmbito	Pergunta avaliativa central	Estratégia proposta
Cadastro Único	Compreensão das orientações, acesso ao agendamento, atendimento, tempo de espera e clareza dos encaminhamentos.	Formulário breve após o atendimento e entrevistas territoriais, sem associação à concessão de benefícios.
Comunidades indígenas	Pertinência cultural, barreiras linguísticas, acesso, tratamento respeitoso e adequação das ofertas.	Construção participativa dos instrumentos com lideranças e mediadores das comunidades (Eixo 5).
Políticas para mulheres	Acolhimento, privacidade, percepção de segurança e acesso à rede de proteção.	Escuta protegida e voluntária; nenhum relato sensível em formulários públicos ou espaços sem privacidade.
Crianças e adolescentes do SCFV	Interesse pelas atividades, ambiente acolhedor, participação e vínculos.	Instrumentos lúdicos adequados à idade, com salvaguardas de proteção.
Pessoas idosas · Divisor	Experiência do grupo não incluído na linha de base de 2026.	Aplicação no ciclo de 2027 com o mesmo instrumento dos demais grupos.
Territórios rurais e distritos	Distâncias, transporte, distribuição das ações e adequação de horários.	Rodadas por localidade, com registro de barreiras e análise desagregada quando segura.

Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

Produtos esperados: Relatórios setoriais por serviço e público, com metodologia adaptada e resultados agregados.

Eixo 5 · Escuta territorializada e intercultural

Objetivo. Assegurar que a escuta alcance a Sede, os distritos, as comunidades rurais, os assentamentos e as comunidades indígenas, respeitando seus contextos socioculturais e as características das ofertas.

Ações propostas:

- estabelecer diálogo prévio com as lideranças e os mediadores das comunidades da Terra Indígena Rio das Cobras para definir, em conjunto, finalidade, formato, idioma e mediação da escuta;
- evitar a transposição de formulário único pensado para a Sede, admitindo metodologias orais e coletivas quando mais adequadas;
- planejar rodadas por localidade, considerando calendário, deslocamento e horários de cada território;
- não comparar diretamente respostas produzidas em contextos culturais e metodológicos distintos.

Produtos esperados: Metodologia intercultural pactuada; registros de participação; relatório culturalmente contextualizado.

Eixo 6 · Avaliação institucional pelos trabalhadores

Objetivo. Permitir que as equipes avaliem os processos de gestão, a comunicação institucional, a organização do trabalho, o suporte técnico, as condições de execução e as oportunidades de aprimoramento.

Ações propostas:

- aplicar questionário institucional anônimo, com escala de concordância e questões abertas, em periodicidade anual;
- divulgar apenas resultados agregados e suprimir recortes que permitam identificar pessoas ou setores em equipes pequenas;
- oferecer canal confidencial alternativo para situações sensíveis, sem prometer anonimato absoluto quando tecnicamente impossível;
- apresentar os resultados à gestão e às equipes, com medidas administrativas factíveis e responsáveis pelo acompanhamento.

> **SALVAGUARDA INSTITUCIONAL**
>
> A avaliação institucional não se confunde com avaliação individual de desempenho nem com procedimento disciplinar. A participação dos trabalhadores deve ser livre de retaliação, e a custódia das respostas, os critérios de agregação e as devolutivas devem ser definidos de forma transparente antes da aplicação, especialmente diante do tamanho reduzido das equipes.

Produtos esperados: Instrumento de avaliação institucional; relatório agregado; plano de melhorias pactuado.

Eixo 7 · Monitoramento das providências e devolutivas

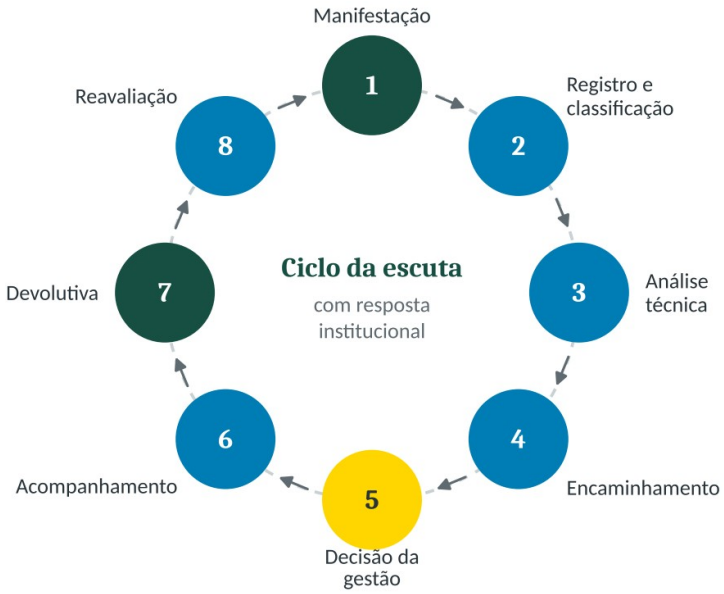
Objetivo. Garantir encadeamento lógico entre manifestação, análise, encaminhamento, decisão da gestão, acompanhamento e devolutiva, de modo que cada escuta produza resposta institucional verificável.

Ações propostas:

- registrar cada manifestação ou recomendação em instrumento de monitoramento com situação, responsável e prazo;
- classificar as manifestações por natureza (elogio, sugestão, reclamação, risco ou violação de direitos) e encaminhá-las ao fluxo competente;

- submeter as recomendações à decisão da gestão e registrar a decisão adotada, inclusive quando a medida não for viável;
- comunicar aos participantes, de forma acessível, o que foi decidido e o que foi feito;
- reavaliar no ciclo seguinte as dimensões que motivaram providências.

Figura 10 · Ciclo da escuta com resposta institucional



Elaboração: Vigilância Socioassistencial. Fluxo proposto; os prazos de resposta serão definidos no protocolo municipal, tendo como referência o art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Produtos esperados: Painel semestral de providências; registros de devolutiva; reavaliação das dimensões críticas.

10 Cronograma de execução

Etapas preparatórias antecedem as aplicações, e cada ano se encerra com consolidação, devolutiva e balanço das providências.

O cronograma organiza as ações dos sete eixos em sequência lógica: no primeiro semestre de 2027, predominam a apreciação dos resultados de 2026, as providências imediatas e a construção do protocolo; no segundo semestre, a implantação dos canais e a ampliação dos públicos; em 2028, a consolidação da escuta territorial e intercultural, a avaliação pelos trabalhadores e o balanço do biênio. Os períodos e responsáveis são referenciais e estão sujeitos à pactuação.

Figura 11 · Linha do tempo dos principais marcos 2027–2028



Elaboração: Vigilância Socioassistencial. Marcos propositivos, sujeitos à aprovação da gestão.

Quadro 11 · Matriz de execução proposta · 2027

Ação	Período	Responsáveis referenciais	Produto esperado	Indicador de acompanhamento
Apresentar o relatório de 2026 à gestão, ao CRAS e ao CMAS; registrar a decisão sobre cada recomendação	Fev–Mar	Vigilância; gestão	Registro de apresentação e matriz de providências	% de recomendações com decisão registrada
Verificar as condições do espaço do PAIF Guajuvira e oferecer devolutiva às usuárias	Fev–Mar	Coordenação do CRAS; gestão	Registro técnico e devolutiva	Devolutiva realizada (sim/não)
Elaborar o Protocolo Municipal de Avaliação Participativa e revisar os instrumentos (Eixo 1)	Mar–Jun	Vigilância; CRAS; encarregado de dados	Protocolo, fichas revisadas e planilha-modelo	Protocolo validado (sim/não)
Implantar caixas de sugestões e versão impressa acessível em caráter piloto (Eixo 2)	Mai–Jun	Gestão; CRAS; Vigilância	Caixas instaladas e registro de abertura	Nº de manifestações recebidas e tratadas
Aplicar o instrumento de avaliação de eventos (Eixo 3)	A partir de Mai	Vigilância; equipes organizadoras	Fichas aplicadas e consolidação semestral	% de eventos avaliados
Disponibilizar o formulário eletrônico com versão assistida (Eixo 2)	Jul–Set	Gestão; Vigilância	Formulário em uso e divulgação	Nº de respostas por canal
Estudar a articulação com a ouvidoria municipal (Eixo 2)	Jun–Set	Gestão; Vigilância	Estudo apresentado à gestão	Estudo concluído (sim/não)

Ação	Período	Responsáveis referenciais	Produto esperado	Indicador de acompanhamento
Realizar a primeira avaliação do atendimento do Cadastro Único (Eixo 4)	Ago–Set	Referência em Cadastro Único; Vigilância	Relatório setorial	Ciclo concluído com devolutiva
Iniciar o diálogo intercultural com as comunidades indígenas (Eixo 5)	Ago–Dez	Gestão; Vigilância; mediadores	Registro de diálogo e metodologia pactuada	Metodologia pactuada (sim/não)
Elaborar o instrumento de avaliação institucional pelos trabalhadores (Eixo 6)	Set–Nov	Gestão; Vigilância	Instrumento e regras de agregação	Instrumento aprovado (sim/não)
Realizar o ciclo anual PAIF/SCFV, com inclusão do Grupo Bom Viver e tabulação por grupo	Out–Nov	CRAS; Vigilância	Base conferida e relatório por serviço	Cobertura de grupos; tabulação por grupo
Consolidar o relatório anual de 2027, a devolutiva aos participantes e o painel de providências (Eixo 7)	Dez	Vigilância; gestão	Relatório 2027 e painel de providências	% de ciclos com devolutiva

Elaboração: Vigilância Socioassistencial. CMAS: Conselho Municipal de Assistência Social.

Quadro 12 · Matriz de execução proposta · 2028

Ação	Período	Responsáveis referenciais	Produto esperado	Indicador de acompanhamento
Revisar o protocolo e os instrumentos com base na experiência de 2027	Jan–Fev	Vigilância; CRAS	Protocolo revisado	Revisão registrada (sim/não)
Aplicar a avaliação institucional pelos trabalhadores e apresentar resultados agregados (Eixo 6)	Mar–Mai	Gestão; Vigilância	Relatório agregado e plano de melhorias	Taxa de participação dos trabalhadores
Realizar a escuta intercultural nas comunidades indígenas, conforme metodologia pactuada (Eixo 5)	Abr–Jun	Gestão; Vigilância; mediadores	Relatório culturalmente contextualizado	Ciclo concluído com devolutiva
Realizar escuta protegida nas ações dirigidas às mulheres (Eixo 4)	Abr–Jun	Setor responsável; Vigilância	Relatório temático não identificável	Ciclo concluído com devolutiva
Consolidar os canais de manifestação e as avaliações de eventos do semestre (Eixos 2 e 3)	Jun	Vigilância	Painel semestral de manifestações	% de manifestações tratadas no prazo
Avaliar o SCFV de crianças e adolescentes com instrumentos lúdicos (Eixo 4)	Jul–Set	CRAS; Vigilância	Relatório do público infantojuvenil	Ciclo concluído com devolutiva
Realizar a segunda avaliação do Cadastro Único, com comparação ao ciclo anterior	Ago–Set	Referência em Cadastro Único; Vigilância	Relatório comparativo	Variação dos indicadores comparáveis
Realizar o ciclo anual PAIF/SCFV, com reavaliação do espaço físico do Guajuvira e das demandas de logística	Out–Nov	CRAS; Vigilância	Base conferida e relatório por serviço	Reavaliação das dimensões críticas
Elaborar o balanço das providências adotadas desde 2026 (Eixo 7)	Nov	Vigilância; CRAS; gestão	Matriz de situação das providências	% de providências implementadas
Consolidar o relatório integrado 2027–2028 e a proposta para o ciclo seguinte	Dez	Vigilância; gestão	Relatório do biênio e recomendações	Relatório apresentado ao CMAS

Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

11 Indicadores de acompanhamento

Indicadores de processo e de resposta institucional, e não apenas índices de satisfação.

A seleção privilegia a cobertura da escuta, a qualidade dos registros, a capacidade de resposta e a adequação territorial. Índices de satisfação continuam a ser acompanhados por dimensão, sempre com denominador explícito, mas não são tratados como medida suficiente da qualidade dos serviços, pois podem ser influenciados pelo contexto da aplicação. As referências propostas devem ser pactuadas com a gestão antes de assumidas como metas formais.

Quadro 13 · Indicadores de acompanhamento do Plano 2027–2028

Indicador	Cálculo	Periodicidade	Linha de base 2026	Referência proposta
Cobertura de serviços e públicos avaliados	Nº de serviços ou públicos com ciclo avaliativo documentado no ano	Anual	2 (PAIF Guajuvira; SCFV idosos)	Ampliação progressiva até 2028
Cobertura dos grupos de idosos do SCFV	Grupos avaliados ÷ grupos em funcionamento	Anual	4 de 5 grupos	Todos os grupos a partir de 2027
Conferência da tabulação	Ciclos com dupla conferência registrada ÷ ciclos realizados	Por ciclo	A instituir no protocolo	Todos os ciclos
Desagregação territorial	Ciclos com resultados por grupo ou localidade ÷ ciclos realizados	Anual	Não disponível no SCFV	Todos os ciclos, quando seguro
Devolutiva aos participantes	Ciclos com devolutiva registrada ÷ ciclos concluídos	Anual	Não registrada	Todos os ciclos
Decisão sobre recomendações	Recomendações com decisão registrada ÷ recomendações emitidas	Semestral	Não aplicável	Todas as recomendações
Execução das providências	Providências implementadas ou em execução ÷ providências aprovadas	Semestral	Não aplicável	Acompanhamento integral
Tratamento das manifestações	Manifestações respondidas no prazo do protocolo ÷ manifestações recebidas	Semestral	Canais não implantados	Definida no protocolo
Diversidade de canais	Modalidades disponíveis (presencial, impressa, digital, assistida)	Anual	1 (ficha presencial)	4 modalidades
Avaliação de eventos	Eventos avaliados ÷ eventos realizados pela Secretaria	Semestral	Não realizada	Definida após o piloto
Proteção de dados	Ciclos com protocolo de informação, consentimento e guarda aplicado ÷ ciclos	Por ciclo	Confirmado no PAIF	Todos os ciclos
Participação dos trabalhadores	Respostas ÷ trabalhadores elegíveis	Anual	Não realizada	Definida com as equipes

Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

12 Governança, responsabilidades e devolutivas

Quem decide, quem executa, quem acompanha e como a resposta chega aos participantes.

12.1 Responsabilidades propostas

Quadro 14 · Matriz de responsabilidades proposta

Instância	Atribuições propostas no âmbito do Plano
Gestão da Política Municipal de Assistência Social	Apreciar e aprovar o Plano e o protocolo; deliberar sobre recomendações e providências; designar responsáveis; assegurar condições de execução.
Vigilância Socioassistencial	Coordenar a metodologia; consolidar e conferir as bases; analisar os resultados; elaborar relatórios e painéis; acompanhar o status das providências; apoiar as devolutivas.
Coordenação e equipes do CRAS	Aplicar os instrumentos nos serviços; realizar as devolutivas aos grupos; propor e executar ajustes na oferta, no âmbito de suas competências.
Referência em Cadastro Único	Participar do desenho e da aplicação da avaliação do atendimento do Cadastro Único.
Encarregado de dados e setores competentes	Orientar as bases legais, os procedimentos de guarda, o acesso e o descarte dos registros.
Conselho Municipal de Assistência Social	Conhecer os resultados e o andamento das providências, no exercício do controle social.

Elaboração: Vigilância Socioassistencial. Atribuições propostas, sujeitas a definição pela gestão.

12.2 Rotina anual do ciclo avaliativo

1. **Planejar** o ciclo e aprová-lo com a gestão: públicos, instrumentos, calendário e responsáveis.
2. **Comunicar** aos públicos a finalidade e o caráter voluntário da escuta.
3. **Aplicar** os instrumentos, com mediação adequada e registro dos procedimentos de informação e consentimento.
4. **Conferir** a base: totais por questão, não respostas e versão da planilha.
5. **Analisar** e produzir relatório com numeradores, denominadores e limitações.
6. **Discutir** os resultados com as equipes e **pactuar** providências com a gestão.
7. **Devolver** aos participantes uma síntese acessível do que foi escutado e decidido.
8. **Reavaliar** no ciclo seguinte as dimensões que motivaram providências.

12.3 Fluxo de devolutivas

Quadro 15 · Devolutivas previstas em cada ciclo

Destinatário	Conteúdo	Formato sugerido
Participantes dos serviços	O que foi escutado, o que será feito, o que depende de análise e o que não é possível no momento.	Roda de conversa ou encontro do grupo, com material visual simples.
Equipes executoras	Resultados por serviço e por grupo, potencialidades e pontos de atenção.	Reunião técnica com o relatório do ciclo.
Gestão	Recomendações priorizadas e situação das providências.	Relatório anual e painel semestral.
Controle social	Síntese dos resultados e do andamento das providências.	Apresentação ao CMAS.
Controle externo	Comprovação do procedimento: instrumentos, público, resultados e atuação da Vigilância.	Expediente documental (ver seção de documentos comprobatórios).

Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

12.4 Acompanhamento do próprio Plano

O Plano será acompanhado semestralmente pela Vigilância Socioassistencial, por meio de matriz de situação das ações (não iniciada, em andamento, concluída, reprogramada ou não aprovada), com registro das justificativas para alterações de prazo ou escopo. O balanço de novembro de 2028 subsidiará o relatório do biênio e a proposta para o ciclo seguinte.

Considerações finais

A avaliação realizada em 2026 representa um avanço concreto na organização da escuta dos usuários em Nova Laranjeiras. Seu mérito está na iniciativa e no trabalho da coordenação e das equipes do CRAS, que elaboraram e aplicaram os instrumentos em diferentes territórios; na produção dos relatórios técnicos de cada serviço; e na possibilidade, agora concretizada, de integrar esses resultados à função de Monitoramento e Avaliação da Vigilância Socioassistencial.

Os resultados mostram que acolhimento, respeito, convivência e reconhecimento da experiência dos participantes são percebidos de forma muito positiva nos grupos avaliados. Mostram também uma necessidade material relevante no PAIF do Assentamento Guajuvira, sugestões práticas e logísticas das pessoas idosas do SCFV e lacunas de cobertura territorial. Identificar e comunicar esses achados com responsabilidade é tão importante quanto registrar as avaliações favoráveis.

O padrão adotado nesta publicação, com percentuais acompanhados de seus denominadores, bases identificadas e leitura prudente das percepções, será a referência metodológica para os próximos ciclos e para a construção de séries históricas comparáveis.

O desafio para 2027 e 2028 é converter escutas pontuais em um sistema contínuo de produção e uso de informações, que combine avaliações presenciais, instrumentos digitais e impressos, canais permanentes de manifestação, análise territorializada, atenção a públicos ainda pouco alcançados e participação dos trabalhadores na avaliação da gestão. Esse percurso deve resultar em decisões documentadas, devolutivas acessíveis e aprimoramento verificável das ofertas.

Escutar é, assim, função de responsabilidade pública. A palavra do usuário adquire valor institucional quando encontra método, evidência, interpretação prudente, encaminhamento e resposta. É esse o compromisso que a Vigilância Socioassistencial assume, em articulação com as unidades e com a gestão, preservando a autoria das equipes executoras e a singularidade de cada território.

Nova Laranjeiras/PR, 13 de novembro de 2026.

Referências documentais e normativas

Normas e referências bibliográficas

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências (Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 8 dez. 1993.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 27 jun. 2017.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social (PNAS). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 28 out. 2004.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 25 nov. 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 33, de 12 de dezembro de 2012. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 3 jan. 2013.

LACAN, Jacques. Função e campo da fala e da linguagem em psicanálise (1953). In: LACAN, Jacques. *Escritos*. Tradução de Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 238-324.

Documentos municipais

NOVA LARANJEIRAS. Decreto Municipal nº 204, de 1º de setembro de 2026. Altera a composição da Equipe de Vigilância Socioassistencial. Publicado em 8 set. 2026.

NOVA LARANJEIRAS. Centro de Referência de Assistência Social. *Ficha de Avaliação do Usuário – Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)*. Modelo aplicado em 2026.

NOVA LARANJEIRAS. Centro de Referência de Assistência Social. *Ficha de Avaliação do Usuário – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)*. Modelo aplicado em 2026.

NOVA LARANJEIRAS. Centro de Referência de Assistência Social. *Relatório de Avaliação de Satisfação dos Usuários do Grupo do PAIF – Assentamento Guajuvira*. Avaliação realizada em 11 nov. 2026.

NOVA LARANJEIRAS. Centro de Referência de Assistência Social. *Relatório de Avaliação da Satisfação dos Usuários – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – Pessoas Idosas*. Ano de referência 2026. Nova Laranjeiras, nov. 2026.

NOVA LARANJEIRAS. Lei Municipal nº 1.096/2016. Bandeira e cores oficiais do Município, conforme divulgação oficial da Prefeitura Municipal (referência da identidade visual desta publicação).

Documentos comprobatórios e fontes da pesquisa

A comprovação do procedimento avaliativo, inclusive para eventual instrução perante o Tribunal de Contas do Estado do Paraná, deve demonstrar o instrumento aplicado, o público alcançado, os resultados obtidos e a atuação da Vigilância Socioassistencial na sistematização e no acompanhamento. O envio isolado de formulário em branco não substitui a comprovação de aplicação e análise. O quadro a seguir relaciona os documentos que sustentam este relatório e sua condição de acesso.

Quadro 16 · Relação de documentos comprobatórios e fontes

Documento	Elemento que comprova	Situação nesta publicação	Guarda e acesso
Fichas de Avaliação do Usuário (PAIF e SCFV) · modelos	Instrumentos utilizados e sua estrutura	Descritas no capítulo 2	Anexáveis ao expediente; acesso público
Relatório do PAIF – Assentamento Guajuvira (11/11/2026)	Execução, público, data, resultados e análise do serviço	Integralmente incorporado no capítulo 4	CRAS; acesso público
Relatório do SCFV – Pessoas Idosas (2026)	Execução, grupos, resultados e análise do serviço	Incorporado no capítulo 5	CRAS; acesso público
Formulários preenchidos	Respostas individuais que originaram as tabulações	Não reproduzidos	CRAS; acesso restrito
Termos de Consentimento – PAIF Guajuvira	Participação informada e voluntária	Utilização confirmada; não anexados	CRAS; acesso restrito
Decreto Municipal nº 204/2026	Composição e atribuições da equipe de Vigilância	Citado nos capítulos 1 e ficha técnica	Publicação oficial
Este relatório integrado	Sistematização, análise crítica e planejamento da Vigilância	Documento principal	Circulação institucional e controle social

Elaboração: Vigilância Socioassistencial.

COMPOSIÇÃO SUGERIDA DO EXPEDIENTE PARA O CONTROLE EXTERNO

Este relatório integrado; os relatórios de origem do PAIF e do SCFV; os modelos das fichas aplicadas; o Decreto Municipal nº 204/2026; e o registro de apreciação do relatório pela gestão. Formulários preenchidos e termos de consentimento, por conterem dados pessoais, devem ser mantidos em acesso restrito e apresentados apenas mediante requisição específica, com as cautelas da LGPD.