

# XVIII Encontro de Jovens Pesquisadores

## Universidade de Caxias do Sul - 2010

### O trabalho dos técnicos nos CRAS's na percepção dos usuários

Andressa Martins Gonçalves (Convênio Com Empresas), Ramone Mincato (Orientador(a))

O objetivo deste estudo é avaliar o grau de satisfação dos usuários dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS's) em relação aos processos de trabalho dos técnicos. Os CRAS's são unidades localizadas em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinadas, entre outros, à prestação de serviços socioassistenciais de proteção social básica às famílias e indivíduos e constituem o objeto de análise privilegiado na pesquisa denominada *Avaliação dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS's) no município de Caxias do Sul – RS*. Para alcançar o objetivo proposto foi desenvolvido um survey (pesquisa de opinião) com 628 usuários dos quatro CRAS's do município de Caxias do Sul, entre os dias 13 de agosto a 18 de dezembro de 2009, que representa 4% de erro amostral com 95 % de confiança e o instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário, com questões abertas e fechadas. A análise dos dados aponta para um grau de **satisfação** dos usuários a partir de uma escala que vai do insatisfeito ao muito satisfeito. Isso ocorre em relação aos processos de trabalho geral dos técnicos, também em relação ao compromisso dos mesmos e ao interesse em resolver ou encontrar soluções para os problemas dos usuários e de sua família.

Palavras-chave: CRAS's, avaliação, técnicos.

Apoio: UCS, CIEE-FAS, CNPq.

XVIII Encontro de Jovens Pesquisadores - Setembro de 2010  
Universidade de Caxias do Sul