

Qualidade do serviço prestado: Um estudo sobre a percepção das famílias beneficiadas no programa criança feliz (PFC) e primeira infância melhor (PIM)

Quality of service provided: A study on the perception of families benefiting from the happy children (PFC) and better childhood early childhood (PIM) program

Andreia da Silva de Souza¹, Kalinca Léia Becke²

Como citar esse artigo. SOUZA, A.

S. BECKE, K. L. Qualidade do serviço prestado: Um estudo sobre a percepção das famílias beneficiadas no programa criança feliz (PFC) e primeira infância melhor (PIM). *Mosaico - Revista Multidisciplinar de Humanidades*, Vassouras, v. 16, n. 1, p. 368-383, jan./abr. 2025.



Resumo

O estudo teve como objetivo avaliar a percepção dos usuários atendidos pelos programas Criança Feliz e Primeira Infância Melhor em três municípios do Rio Grande do Sul. Este tema é relevante por abordar políticas públicas voltadas ao desenvolvimento infantil e ao fortalecimento de vínculos familiares. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa e quantitativa, de natureza exploratória e aplicada, direcionada a famílias cadastradas nos programas. A metodologia qualitativa incluiu seis entrevistas semiestruturadas realizadas online e por telefone, enquanto a abordagem quantitativa analisou 284 questionários com estatística descritiva e análise fatorial. Os resultados das entrevistas apontaram alta satisfação das famílias com as atividades dos programas. Na análise dos questionários, a dimensão "Segurança" apresentou média de 4,93 e "Empatia" 4,91, enquanto "Tangibilidade" teve a menor média, de 4,32 (em uma escala de 5). Os respondentes indicaram estarem totalmente satisfeitos com as atividades. A análise fatorial demonstrou consistência nos sete fatores, com confiabilidade positiva medida pelo coeficiente Alpha de Cronbach, revelando similaridade entre os três municípios. Esse estudo é relevante, pois oferece percepções sobre a satisfação das famílias beneficiadas e pode servir como instrumento de gestão, demonstrando os resultados dos programas para a sociedade e auxiliando no planejamento de novas ações.

Palavras-chave: Qualidade. Primeira Infância. Políticas Públicas.

Nota da Editora. Os artigos publicados na Revista Mosaico são de responsabilidade de seus autores. As informações neles contidas, bem como as opiniões emitidas, não representam pontos de vista da Universidade de Vassouras ou de suas Revistas.

Abstract

The study aims to assess the perception of users served by the Criança Feliz and Primeira Infância Melhor programs in three municipalities in Rio Grande do Sul. This topic is relevant because it addresses public policies aimed at child development and strengthening family ties. The research adopts a qualitative and quantitative approach, of an exploratory and applied nature, directed at families registered in the programs. The qualitative methodology included six semi-structured interviews conducted online and by telephone, while the quantitative approach analyzed 284 questionnaires with descriptive statistics and factor analysis. The results of the interviews indicated high satisfaction of families with the activities of the programs. In the analysis of the questionnaires, the dimension "Security" had an average of 4.93 and "Empathy" 4.91, while "Tangibility" had the lowest average, 4.32 (on a scale of 5). The respondents indicated that they were completely satisfied with the activities. The factor analysis demonstrated consistency in the seven factors, with positive reliability measured by Cronbach's Alpha coefficient, revealing similarity between the three municipalities. This study is relevant because it offers insights into the satisfaction of beneficiary families and can serve as a management tool, demonstrating the results of the programs to society and helping in the planning of new actions.

Keywords: Quality. Early Childhood. Public Policies.

Afiliação dos autores:

¹Mestre em Administração Pública pela Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

²Professora Doutora do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública na Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

E-mail de correspondência: andreiahiss@gmail.com

Recebido em: 16/12/2023. Aceito em: 20/01/2025.

Introdução

A preocupação com a infância é um ponto central nas políticas públicas de nações que estão comprometidas com o seu futuro, pois o cuidado com a primeira infância desempenha um papel fundamental no desenvolvimento saudável das crianças, com implicações significativas na esfera socioeconômica da sociedade moderna. A criação de políticas e programas destinados a promover um desenvolvimento saudável na primeira infância faz parte das estratégias governamentais, independentemente da orientação político-partidária.

A importância da primeira infância é amplamente reconhecida em pesquisas e estudos, incluindo as descobertas das neurociências, que demonstram que nos primeiros anos de vida, o cérebro passa por um rápido desenvolvimento e é particularmente sensível aos estímulos de um ambiente enriquecedor e estimulante. Este é um tópico que merece a atenção tanto da população em geral quanto dos líderes políticos. Investir em políticas públicas voltadas para a primeira infância traz consigo aspectos fundamentais para uma nação, como o Brasil, que busca o desenvolvimento sustentável, visando um futuro de igualdade e bem-estar para seus cidadãos (Souza, 2023).

O Programa Criança Feliz (PCF) e o Primeira Infância Melhor (PIM) buscam promover o desenvolvimento humano a partir do apoio e acompanhamento do desenvolvimento infantil integral nas áreas de saúde, educação, assistência social, cultura e direitos humanos, articulação de políticas e mobilização da sociedade em prol da primeira infância. Inicialmente, o objetivo é examinar a concepção de política social subjacente dos programas, simultaneamente, analisar como a integração entre eles e como estava sendo posto em prática no Estado do Rio Grande do Sul (RS).

Dado o alinhamento nos objetivos e no modelo de prestação de serviços dos Programas Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul (RS) está empenhado em integrá-los em âmbito estadual e municipal (Lima; Campos, 2022). No contexto da administração do serviço público, essa integração representa uma otimização e um aproveitamento mais eficiente dos recursos humanos, financeiros e materiais envolvidos. Ela facilita a combinação de habilidades, a fusão de conhecimentos e a formulação de estratégias de gestão colaborativas, que contribuem para uma assistência abrangente às famílias, gerando resultados multiplicados e evitando a duplicação ou sobreposição de atendimentos (Venancio, 2018).

A perspectiva dos beneficiários também é favorecida, uma vez que essa integração possibilita a expansão da cobertura para um público-alvo mais amplo, abrangendo outras situações de vulnerabilidade que não estão contempladas pelo Cadastro Único (CadÚnico). Isso amplia o alcance dos serviços prestados e fortalece o suporte a grupos em situações diversas de necessidade (Direito; Koga, 2020). O que inicialmente foi observado é que, após a promulgação da Constituição Federal de 1988 (CF88), a Política de Assistência Social alcançou avanços significativos, apesar de não ter sido colocada como prioridade nas agendas governamentais (Couri; Salvador, 2017).

O processo de formulação dessa política iniciou-se com a aprovação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) em 1993 e, posteriormente, com a gradual construção da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), ambos ratificados em 2004. Ao longo dessas três décadas desde que foi concebida como política social, a assistência social tem sido influenciada por programas governamentais pontuais, que muitas vezes distorcem o papel do Estado em relação à população que necessita dessa política (Jaccoud *et al.*, 2020).

Sabendo da importância dos programas direcionados à primeira infância no progresso das crianças e sua influência ao longo do curso da vida, e levando em conta a complexidade das estruturas desses programas, o objetivo deste estudo é abordar a seguinte questão de pesquisa: Como as famílias beneficiárias avaliam a qualidade do serviço recebido pelo Programa Criança Feliz (PCF) e Primeira Infância Melhor (PIM)?

Ao abordar essa indagação, a intenção é produzir uma avaliação da excelência das atividades do programa, ao mesmo tempo, em que se considera a eficácia do investimento realizado. Portanto, traçar

trajetórias de aprimoramento, avaliar a aderência da implementação às expectativas e fornecer evidências que embasem propostas de solução. Com esse propósito, as unidades de análise abrangem municípios que representam em cinco regiões do Rio Grande do Sul (RS).

A seleção do Rio Grande do Sul (RS) foi devido à relevância que o estado possui em âmbito nacional, uma vez que foi pioneiro na criação de um programa de apoio às famílias com foco na primeira infância. Além disso, alguns municípios do Rio Grande do Sul (RS) adotam ambos os programas, tornando-o um caso singular em relação aos outros estados. Isso oferece a oportunidade de desenvolver ações sinérgicas para o público-alvo, criando um ambiente de duplo benefício.

O objetivo geral foi avaliar o Programa Criança Feliz (PCF) e Primeira Infância Melhor (PIM) segundo a percepção dos seus usuários. Portanto, o presente estudo está diretamente relacionado às Políticas Públicas para a primeira infância, com um foco específico na coleta de informações das famílias que atuam no PCF e PIM na região do Rio Grande do Sul (RS). Esse enfoque visou identificar o papel desempenhado por esses programas.

A abordagem metodológica proposta para esta pesquisa visou aprofundar a compreensão das políticas públicas. Trata-se de um estudo exploratório, descritivo, com abordagem metodológica qualitativa e quantitativa, baseado em uma entrevista e questionário, das quais foram investigados a satisfação das famílias beneficiadas. No critério de viabilidade, as informações foram obtidas pelo projeto: “A satisfação dos beneficiários dos Programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas,” Edital 05/2022 Programa de Apoio a Pesquisa Aplicada em Finanças Públicas, Estrutura Produtiva, Análise Econômica e Políticas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul (RS), que recebeu fomento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS).

Essa pesquisa proporcionou um aprofundamento no entendimento das questões sociais relevantes para o país, a UFSM e o Programa de Mestrado em Administração Pública. Devido à importância do tema, a concentração nos beneficiários do PCF e do PIM pode ser considerada um dos fundamentos que sustentam a relevância deste estudo. Isso se deve ao fato de que, atualmente, a questão da primeira infância tem adquirido destaque tanto nacional, refletindo os esforços empreendidos para fortalecer ou implementar programas de primeira infância em diversas nações.

O artigo foi estruturado de forma a oferecer uma análise completa e organizada sobre a percepção das famílias atendidas pelos programas Criança Feliz (PCF) e Primeira Infância Melhor (PIM). A estrutura do estudo contempla as seguintes seções principais: resumo, introdução, revisão de literatura, metodologia, resultado e discussão, e por fim, as considerações finais.

Revisão de literatura

As políticas públicas direcionadas à primeira infância desempenham um papel fundamental na concretização dos direitos estabelecidos nas leis de um país. Em um contexto de desigualdades sociais e elevada taxa de pobreza extrema, como é o caso do Brasil, é imperativo que sejam implementadas políticas de qualidade voltadas para o cuidado de crianças em situação de vulnerabilidade social. A Constituição não aborda diretamente políticas públicas, mas sim direitos cuja efetivação é realizada por meio de políticas públicas de cunho social (Capilheira; Mota; Lockmann, 2021).

Da mesma forma, é importante considerar as constituições estaduais e as leis orgânicas municipais, que contêm disposições legais nas quais estão codificados diversos tipos de direitos (sejam eles humanos, sociais, ambientais, entre outros), e não políticas públicas. O propósito destas leis é explicitamente concretizar tais direitos junto à comunidade que abrangem, seja em âmbito nacional, estadual ou local (Couri; Salvador, 2017).

Os investimentos na primeira infância e a necessidade desses investimentos são temas amplamente debatidos em diversos organismos internacionais, como o Banco Mundial, a Fundação das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e a Organização Mundial da Saúde (OMS). Além disso, essa questão foi incorporada

como um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) pela Organização das Nações Unidas (ONU) (Santos *et al.*, 2019). Intervenções nessa fase, incluindo programas de subsídios para crianças e famílias, geram resultados de alto impacto que reverberam ao longo de toda a vida. Essas intervenções também desempenham um papel significativo na redução das desigualdades, particularmente quando se direcionam a crianças em situação de desvantagem socioeconômica (Denboba *et al.*, 2014).

A atenção à primeira infância está ganhando destaque crescente nos âmbitos político, público e acadêmico, tanto em nações desenvolvidas quanto em economias emergentes. A primeira infância compreende o período que vai da gestação até os 6 anos e desempenha um papel essencial no desenvolvimento humano. É durante essa fase que ocorrem as conexões cerebrais mais significativas, o que facilita o processo de aprendizagem (Silva *et al.*, 2018).

Logo, a importância dos investimentos na fase inicial da vida, conhecida como primeira infância, e suas implicações têm sido debatidas em diversas instituições internacionais, como o Banco Mundial (BM), a Fundação da Organização das Nações Unidas (ONU) para a Infância, a Organização Mundial da Saúde (OMS) e até mesmo foi incorporada como um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável pela Organização das Nações Unidas (ONU) (Gomes; Ferreira, 2018).

As intervenções durante essa fase, como programas de auxílio direcionados a crianças e famílias, geram resultados com um impacto duradouro que se estende ao longo da vida (Silva, 2021). Essas iniciativas não só contribuem para a atenuação das disparidades, especialmente quando voltadas para crianças em situação socioeconômica desfavorável, mas também proporcionam retornos substanciais. A eficácia e a relevância dos programas de intervenção destinados a gestantes e crianças na fase inicial da vida são reconhecidas por seu impacto positivo no panorama da saúde e no progresso do desenvolvimento infantil (Capilheira; Mota; Lockmann, 2021).

No Brasil, somente em 2016 foi estabelecido um programa de alcance nacional voltado para aprimorar os laços familiares e fornecer acompanhamento tanto para crianças quanto para gestantes. Denominado Programa Criança Feliz (PCF), seu objetivo é contribuir para o desenvolvimento holístico das crianças durante a primeira infância (Pereira; Marques, 2018). Conforme o Banco Mundial (2021), o PCF é um dos maiores programas globais de visitas domiciliares. É relevante ressaltar que um programa com objetivos semelhantes já estava em operação no estado do Rio Grande do Sul (RS) – o Programa Primeira Infância Melhor (PIM) – que, à medida que o Programa Criança Feliz (PCF) se expandiu, passou a colaborar com iniciativas conjuntas voltadas para as famílias (Alessandra *et al.*, 2023).

Apesar de diversos estudos se empenharem em avaliar o impacto do PIM e, mais recentemente, do PCF em relação a indicadores de saúde infantil, a pesquisa que avalia a satisfação dos usuários dos programas ainda é limitada. Na prática, compreender se as ações do programa conseguem atender às necessidades do público-alvo é tão crucial quanto avaliar seus efeitos finais (Marino, 2022).

Quando o programa é implementado, a qualidade das ações que ele empreende é um fator primordial para gerar resultados positivos. Contudo, uma vez que esses programas são executados a nível estadual ou federalmente, a implementação das ações e das visitas domiciliares é descentralizada, incumbindo aos municípios a adesão e execução. Isso leva a uma estrutura de gestão que envolve diversas instâncias federativas e administradores públicos, o que aumenta a complexidade do monitoramento e da administração. Portanto, investigar a qualidade das ações, na prática, é um mecanismo vital para garantir o êxito do programa (Ventura, 2022).

Considerando que, a primeira infância é uma etapa rica em desenvolvimento e potencial, mas, ao mesmo tempo, é um período sensível que demanda cuidados e aportes financeiros. Os investimentos públicos brasileiros direcionados à primeira infância visam alcançar resultados que podem ter um impacto duradouro na vida das crianças e na sociedade. Devido à importância dos primeiros anos de vida, das políticas públicas voltadas para a primeira infância e dos recursos alocados para esse fim, é evidente que “investimentos bem aplicados nessa fase resultam em retornos socioeconômicos significativos no futuro de uma sociedade, razão pela qual diversos países já estabeleceram que esse tema deve ser considerado

uma prioridade absoluta (Cavalcanti; Riveros, 2020).

Assim, considerando a relevância dos programas direcionados à primeira infância para o progresso das crianças e seu impacto contínuo ao longo do ciclo de vida, e cientes da intrincada organização desses programas. Nessa linha, observa-se a essência do programa é apoiar as famílias quanto a sua natureza social e emocional, a qual estão situadas. Para tanto, as famílias são assistidas por agentes que desenvolve atividades lúdicas específicas (Alessandra *et al.*, 2023), destinada a promover o desenvolvimento da criança, criando condições de integração. Assim, o município e o estado têm buscado utilizar instrumentos para monitoramento do programa, assim como as ações estratégicas de avaliação das famílias a respeito dos serviços prestados na área de atuação (Arcoverde; Mélo; Bezerra, 2019).

Metodologia

Esta sessão apresenta os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa para alcançar os objetivos propostos. Segundo Silva e Menezes (2016, p. 33), o método é definido como “o conjunto das atividades assistemáticas desenvolvidas pelo pesquisador, para que, por meio do seu problema de pesquisa, possa alcançar o objetivo — conhecimentos válidos, verdadeiros e infalíveis — traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.” Da mesma forma, Gil (2019, p. 23) aponta que o método é “a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado.”

Para compor a pesquisa foram selecionados três municípios do estado do Rio Grande do Sul. A escolha dessas cidades deve-se à execução e integração do PCF e PIM com ênfase ao objeto de pesquisa. O uso da entrevista/questionário contribui na formulação do problema (Vieira; Zouain, 2015). Na coleta de dados, entrevistas, observações e discussões podem enriquecer as informações obtidas, pelo detalhamento das técnicas qualitativas (Oliveira, 2013). E a partir da análise de informação, as técnicas qualitativas permitem verificar os resultados das entrevistas (Richardson, 2016).

As entrevistas e os questionários foram conduzidos de forma individual e *online*, utilizando dispositivos móveis, como smartphones, ou por meio do aplicativo WhatsApp®. Todas as entrevistas e os questionários foram realizadas no período de 10 de abril a 10 de setembro de 2023, sendo agendada pelo telefone dos beneficiários nos programas. Também foi comunicado aos participantes que suas identidades seriam mantidas em sigilo, assim como suas respostas, e que poderiam interromper a entrevista a qualquer momento se tivessem dúvidas sobre as perguntas ou desejassem compartilhar suas experiências. Antes de iniciar as entrevistas, os entrevistados receberam informações sobre o objetivo, o tema e a importância da pesquisa.

Para assegurar a confidencialidade das identidades dos participantes, foram utilizados códigos de identificação durante a coleta de dados: A, B e C, ou seja, a letra corresponde ao município dos entrevistados. Dessa maneira, elaborou-se um roteiro de entrevista semiestruturada detalhada, visando capturar informações de maneira abrangente. Optou-se por um protocolo de entrevista em dois blocos: o primeiro bloco, o perfil dos respondentes e o segundo bloco, com perguntas sobre o serviço prestado.

Resultados e discussões

Nesta sessão se apresenta e discute os resultados obtidos na pesquisa. Primeiramente, foi realizada a análise dos questionários e em seguida a análise das entrevistas com as famílias beneficiadas pelos programas Criança Feliz (PCF) e Primeira Infância Melhor (PIM).

Análise dos Questionários

No que diz respeito ao número de participantes do questionário, foram examinados um total 284

questionários, distribuídos nas seguintes cidades: com a participação de 88 (oitenta e oito) questionários na cidade A, representada por 111 (cento e onze) respondentes na cidade B e com 85 (oitenta e cinco) no município C. Com o propósito de examinar as informações acumuladas ao longo da pesquisa, começaremos por destacar algumas características essenciais a fim de sintetizar o perfil das famílias envolvidas neste estudo. Para obter uma compreensão mais aprofundada do perfil dos participantes da pesquisa (Tabela 1).

Tabela 1. Perfil segundo as variáveis: municípios, gênero, idade, ocupação e escolaridade

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Idade	De 18 a 31 anos	197	69,37
	De 32 a 41 anos	69	24,30
	De 42 a 52 anos	18	6,33
Escolaridade	Ensino Fundamental Incompleto	37	13,03
	Ensino Fundamental Completo	47	16,55
	Ensino Médio Incompleto	62	21,84
	Ensino Médio Completo	129	45,42
	Outro	9	3,16
Ocupação	Assalariado (trabalho com carteira assinada)	14	4,92
	Assalariado (trabalho sem carteira assinada)	24	8,46
	Desempregado a procura de emprego	15	5,29
	Conta própria / Freelancer / Bico	30	10,57
	Funcionário Público	3	1,05
	Dona de casa	189	66,55
	Aposentado (a)	2	0,70
	Outro	7	2,46
Parentesco com a criança	Sou a mãe	275	96,25
	Sou avó/avô	4	1,40
	Sou irmão	1	0,35
	Sou cuidadora dele, não sou parente de primeiro grau	1	0,35
	Sou a tia	1	0,35
	Sou o pai	2	0,70

Observou-se uma concentração significativa de participantes nas faixas etárias de 18 a 31 anos, representando um percentual válido de 69,37%. Além disso, 24,30% dos respondentes tinham idades entre 32 e 41 anos, enquanto 6,33% se encontravam na faixa etária de 42 a 52 anos. No que diz respeito ao nível de escolaridade, observou-se que 45,42% dos entrevistados possuem o ensino médio completo, enquanto 13,03% têm o ensino fundamental incompleto. Essa característica sugere que a maioria dos participantes possui habilidades de leitura e escrita. Essa observação está em consonância com os resultados obtidos

em relação à faixa etária, uma vez que a maioria esmagadora, ou seja, 93,67% dos entrevistados, está na faixa etária de 18 a 41 anos. Isso reforça a conexão entre o nível educacional e o perfil de jovens e adultos que atuam como cuidadores do Programa Criança Feliz (PCF) e do Primeira Infância Melhor (PIM).

Quanto à ocupação dos participantes da pesquisa, foi observado que a maioria, correspondendo a 66,55%, são donas de casa. Essa característica está em sintonia com os resultados encontrados quando se analisa o perfil familiar, uma vez que 97,55% das entrevistadas e cuidadoras eram as mães das crianças beneficiárias dos programas PCF e PIM. Além disso, 10,57% dos participantes trabalham por conta própria, 8,46% são assalariados sem carteira assinada, 5,29% estão desempregados e em busca de emprego, apenas 4,92% possuem empregos com carteira assinada, 1,05% são funcionários públicos, sendo que 0,70% desse percentual são aposentados, e somente 2,46% têm outra ocupação. Desse total, 96,25% dos respondentes são as mães das crianças.

Na Tabela 2 apresenta as estatísticas descritivas relacionadas à Tangibilidade dos programas e dos visitadores. Logo, apresenta-se a afirmação sobre a satisfação com o programa PIM/PCF por meio de uma escala *likert* de cinco pontos, com o nível de concordância (1 discordo totalmente, 2 discordo, 3 indiferente, 4 concordo, 5 concordo totalmente).

Tabela 2. Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Tangibilidade

	Média	Mediana	Percentual %				
			1	2	3	4	5
01. O visitador traz brinquedos ou os elabora a partir de materiais recicláveis que há na residência.	4,79	5,0	2,11	1,76	1,40	5,63	88,75
02. Os brinquedos de materiais recicláveis que o visitador utiliza estão em condições adequadas.	4,86	5,0	0,70	1,40	2,11	2,11	92,63
03. Os brinquedos de materiais recicláveis que o visitador utiliza nas visitas são úteis.	4,85	5,0	0,35	1,40	3,15	3,16	91,58
04. Os brinquedos de materiais recicláveis e materiais usados pelo visitador desperta o interesse da criança.	4,85	5,0	0,35	1,40	2,46	3,87	91,22
05. O visitador traz materiais informativos impressos como panfletos, manuais, etc., ou encaminha esses materiais pelo celular.	4,7	5,0	2,46	1,40	4,57	8,09	83,13
06. Os panfletos, papéis, manuais e outros materiais que o visitador apresenta são de fácil entendimento.	5,0	5,0	2,46	1,40	3,52	4,92	87,0
07. Os panfletos, papéis, manuais e outros materiais que o visitador apresenta são atrativos e bonitos.	5,0	5,0	2,81	1,40	2,81	7,04	85,24
08. O visitador utiliza algum tipo de identificação do programa: crachá, uniforme, ou blusa personalizada.	4,9	5,0	1,05	0,35	1,05	4,57	92,63

No que diz respeito à Tangibilidade dos materiais lúdicos, observa-se uma predominância de respostas que indicam concordância total. Isso sugere que os entrevistados têm uma percepção satisfatória em relação aos materiais utilizados na visita. Destacam-se duas variáveis em particular: A questão 02, que trata da condição dos brinquedos feitos de materiais recicláveis utilizados pelos visitadores, obteve uma taxa de concordância total de 92,63%. Isso indica que a maioria dos entrevistados acredita que esses brinquedos estão em condições adequadas. Na questão 03, que avalia a utilidade dos brinquedos de materiais recicláveis usados nas visitas, recebeu uma taxa de concordância total de 91,58%. Isso sugere que a maioria dos entrevistados considera esses brinquedos úteis.

Nas questões 06 e 07, que se trata de panfletos, papéis, manuais e outras matérias que o visitador apresenta são de fácil entendimento ou são atrativos e bonitos, ambos tiveram sua média e mediana 5, e

porcentagem 87,0% e 85,24% de concordância total. Os materiais impressos utilizados pelos visitadores são fornecidos pela Coordenação do programa, mas também elabora outros materiais de apoio para capacitação e educação permanente dos multiplicadores, supervisores e visitadores. Na Tabela 3 vamos tratar do fator Presteza, ou seja, por meio da sua capacidade em atender bem os cuidadores.

Tabela 3. Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Presteza

	Média	Mediana	Percentual %				
			1	2	3	4	5
09. O visitador deixa claro o motivo das visitas.	4,91	5,0	0,	1,05	1,40	2,81	94,39
10. Quando você precisa de informações, se ele não a possui, ele consegue explicar na próxima visita.	4,9	5,0	0,	0,35	1,76	5,63	91,91
11. Em caso de necessidade, o programa ou o visitador ajuda no encaminhamento para a assistência de saúde.	4,56	5,0	1,76	1,40	13,02	4,57	75,38
12. O visitador (ou os programas) ajuda a conseguir assistência em geral: como cesta básica, encaminhamento para escola ou creche, outros.	4,4	5,0	2,46	3,52	14,0	6,69	69,46

Para manter a fidelidade das famílias beneficiadas, é imperativo que o(s) programa(s) alcancem um padrão de excelência na qualidade dos serviços oferecidos. É fundamental que o(s) programa(s) alcancem um nível de qualidade satisfatório no atendimento prestado. Em relação ao fator Presteza, notamos uma porcentagem relativamente baixa de concordância total em duas questões específicas: “O visitador (ou os programas) auxilia na obtenção de assistência em geral, como cestas básicas, encaminhamentos para escolas ou creches, entre outros” Cerca de 69,46% concordaram totalmente. “Em caso de necessidade, o programa ou o visitador auxilia no encaminhamento para assistência de saúde”, nesse caso, a concordância total foi de 75,38%. Esses resultados sugerem que há margem para aprimorar a prestação de serviços nessas áreas específicas, a fim de melhorar a percepção dos beneficiários sobre a prestação de assistência em situações de necessidade.

Segundo Parasuraman, Zheitmal e Berry (1988), a presteza se refere à disposição e à capacidade dos funcionários ou prestadores de serviços em ajudar os clientes prontamente, de forma cortês e eficiente, atendendo às suas necessidades e expectativas. Isso envolve a rapidez com que os clientes são atendidos, a disponibilidade para responder a perguntas e solucionar problemas, bem como a maneira como são tratados durante a interação com a prestação de serviços. A Empatia (Tabela 4) utilizado para medir a qualidade de serviços prestado em base nas percepções sobre o serviço recebido.

Tabela 4. Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Empatia

	Média	Mediana	Percentual %				
			1	2	3	4	5
13. De maneira geral, é fácil entender o que o visitador fala e explica.	4,93	5,0	0,	0,35	1,05	3,52	94,38
14. O visitador está aberto para responder perguntas e tirar dúvidas.	4,9	5,0	0,	0,35	1,76	1,76	95,78
15. O visitador dá a atenção que preciso.	4,94	5,0	0,	1,05	1,05	1,05	96,50
16. O visitador tem interesse no desenvolvimento da criança.	4,9	5,0	0,70	0,35	1,05	1,05	96,50

Com base nas médias, pode-se afirmar que os entrevistados concordam completamente em relação às perguntas relacionadas aos resultados do(s) programa(s). Quando indagados sobre: “O visitador presta a atenção que necessito,” obteve-se um índice de 96,50% de concordância total; “O visitador demonstra interesse no desenvolvimento da criança,” também alcançou 96,50% de concordância total. No item “O visitador está disposto a responder a perguntas e esclarecer dúvidas,” registrou-se uma concordância total de 95,78%. Por fim, quando questionados se “De maneira geral, é fácil compreender o que o visitador diz e explica,” obteve-se uma concordância total de 94,38%.

Esses resultados apontam para uma elevada satisfação dos entrevistados em relação ao desempenho do visitador e à eficácia da comunicação entre eles, sugerindo que as interações são altamente eficazes. A Empatia se refere à capacidade dos prestadores de serviços de entenderem e se colocarem no lugar do cliente, demonstrando compreensão e cuidado (Silva, 2021).

Quando os prestadores de serviços demonstram empatia, os clientes tendem a sentir-se mais valorizados, satisfeitos e propensos a retornar ou recomendar o serviço a outros (Oliveira *et al.*, 2018). Portanto, desempenha um papel crucial na percepção global da qualidade dos serviços prestados no(s) programas(s). Na Tabela 5, são resumidas as respostas dos cuidadores em relação ao nível de satisfação no que diz respeito ao fator Confiabilidade.

Tabela 5. Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Confiabilidade

	Média	Mediana	Percentual %				
			1	2	3	4	5
17. O visitador cumpre os horários combinados.	4,88	5,0	1,05	0,70	1,05	3,16	92,99
18. A duração (tempo) das visitas é suficiente.	4,8	5,0	0,70	3,52	1,40	4,92	89,11
19. Participo com frequência dos eventos, oficinas e grupos promovidos pelo PCF e PIM.	3,9	5,0	12,32	7,39	12,67	11,26	54,60
20. Avalio de forma positiva o PCF e o PIM.	4,93	5,0	0,35	0,35	0,35	3,16	95,44

No que diz respeito à dimensão de Confiabilidade do visitador, as variáveis que compõem esse conceito obtiveram uma pontuação média de 5,00, com médias superiores a 3,90. Isso indica que a maioria dos entrevistados possui uma visão positiva em relação ao visitador do programa. Especificamente, um percentual significativo de entrevistados concorda totalmente com as seguintes questões: “Avalio de forma positiva o PCF e o PIM” (95,44% concordam totalmente); “O visitador cumpre os horários combinados” (92,99% concordam totalmente); “A duração (tempo) das visitas é suficiente” (89,11%

concordam totalmente); “Participo com frequência dos eventos, oficinas e grupos promovidos pelo PCF e PIM” (54,60% concordam totalmente).

Isso demonstra que as visitas procuram desenvolver habilidades responsivas de cuidado nos familiares, estabelecendo uma relação de afeto entre a criança e o cuidador (Pena *et al.*, 2013). Os visitadores ensinam aos pais as atividades de desenvolvimento e estímulo, e os pais as realizam sob sua supervisão, recebendo orientações imediatas para garantir que as atividades promovam um desempenho escolar posteriormente satisfatório para as crianças (Lima; Campos., 2022). A Tabela 6 aborda a percepção dos entrevistados em relação à segurança e aos resultados do programa.

Tabela 6. Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Segurança.

	Média	Mediana	Percentual %				
			1	2	3	4	5
21. Se sente à vontade com o visitador.	4,95	5,0	0,35	0,35	0,35	1,40	97,20
22. O visitador contribui no desenvolvimento da criança.	4,92	5,0	0,70	0,70	0,35	1,40	96,50
23. Eu sigo as recomendações e conselhos do visitador em relação a criança.	4,94	5,0	0,	0,35	0,70	5,28	92,97
24. Avalio de forma positiva o visitador do PCF e do PIM.	4,94	5,0	0,35	0,35	1,05	1,05	96,84

No que se refere ao fator Segurança, quatro questões obtiveram um percentual de concordância superior a 90%. No entanto, destacam-se as seguintes questões em que a concordância total é expressiva: “Sinto-me à vontade com o visitador” (97,20% concordam totalmente); “Avalio positivamente o visitador” (96,84% concordam totalmente); “O visitador contribui para o desenvolvimento da criança” (96,50% concordam totalmente); “Eu sigo as recomendações e conselhos do visitador em relação à criança” (92,97% concordam totalmente). Esses resultados demonstram um elevado nível de confiança e segurança percebidos pelos entrevistados em relação ao papel do visitador e ao impacto positivo que ele exerce no desenvolvimento das crianças. Na Tabela 7 abordar o desenvolvimento da criança, assim como a melhoria em seu comportamento com a participação no PCF/PIM.

Tabela 7. Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Resultado

	Média	Mediana	Percentual %				
			1	2	3	4	5
25. A criança está se desenvolvendo no ritmo e da forma adequada.	4,91	5,0	0,	0,35	2,46	2,11	94,73
26. Houve melhoria no comportamento da criança com a participação no PCF e no PIM.	4,85	5,0	0,70	0,70	2,11	4,92	91,22
27. Houve melhoria no comportamento da família com a participação no PCF e no PIM.	4,83	5,0	0,70	0,35	3,16	7,04	88,40
28. Os serviços dos programas ajudam a sua família a conhecer e entender os seus direitos.	4,81	5,0	0,70	0,70	3,16	7,04	87,35

29. Os serviços dos programas ajudam a sua família a transmitir da maneira correta as necessidades da criança.	4,87	5,0	0,35	0,70	2,10	4,90	90,90
30. Os serviços dos programas auxiliaram a sua família a ajudar a criança no seu desenvolvimento e no seu aprendizado.	4,91	5,0	0,35	0,35	0,70	4,20	93,70

A maioria dos entrevistados possui uma visão positiva em relação ao visitador do(s) programa(s). Isso é evidenciado pelo alto percentual de concordância total em diversas questões, incluindo: “A criança está se desenvolvendo no ritmo e da forma adequada” (94,73% concordam totalmente); “Os serviços dos programas auxiliaram a sua família a apoiar o desenvolvimento e aprendizado da criança” (93,70% concordam totalmente); “Houve melhoria no comportamento da criança com a participação no PCF e no PIM” (91,22% concordam totalmente); “Os serviços dos programas ajudam a sua família a transmitir as necessidades da criança de maneira correta” (90,90% concordam totalmente); “Houve melhoria no comportamento da família com a participação no PCF e no PIM” (88,40% concordam totalmente); “Os serviços dos programas ajudam a sua família a compreender e conhecer os seus direitos” (87,35% concordam totalmente).

Esses resultados indicam que as visitas pretendem desenvolver nas famílias habilidades responsivas de cuidado, fortalecendo o vínculo afetivo entre a criança e o cuidador. Em outras palavras, os visitadores ensinam aos pais atividades de desenvolvimento e estímulo para promover o bem-estar da criança. E por fim, a Tabela 8 sintetiza as respostas dos cuidadores quanto ao seu nível de satisfação com o(s) programa(s).

Tabela 8. Estatística descritiva da satisfação com o(s) programa(s)

O quanto satisfeito você está com o(s) programa(s)?							Quanto você acha que o(s) programa(s) está contribuindo para o desenvolvimento da criança que você é responsável?						
Média							Média						
Mediana							Mediana						
Desvio Padrão							Desvio Padrão						
Mínimo							Mínimo						
Máximo							Máximo						
O quanto satisfeito você está com o(s) programa(s)?							Quanto você acha que o(s) programa(s) está contribuindo para o desenvolvimento da criança que você é responsável?						
NOTAS	5	6	7	8	9	10	5	6	7	8	9	10	
Frequência	1	0	2	9	18	253	3	0	2	9	14	254	
Porcentagem	0,35	0,	0,70	3,16	6,33	89,11	1,05	0,	0,70	3,15	4,90	89,50	

Ao examinar o construto “Satisfação com o(s) programa(s),” destaca-se que as famílias estão profundamente satisfeitas com as atividades propostas pelos programas para as crianças. Em uma escala de satisfação de 10 pontos, a questão “Qual é o seu nível de satisfação com o(s) programa(s)?” registrou uma média de 9,83, indicando que impressionantes 89,11% da amostra de cuidadores atribuíram a nota máxima de 10 para a atuação do(s) programa(s) em seus municípios.

Em seguida, perguntou-se aos entrevistados: “Em sua opinião, qual é o impacto do(s) programa(s) no desenvolvimento da criança sob sua responsabilidade?” Os resultados também foram muito satisfatórios,

com uma média de 9,78, um impressionante percentual de 89,50% dos respondentes avaliando o impacto do Programa Criança Feliz (PCF) e Primeira Infância Melhor (PIM) como altamente benéfico para o desenvolvimento das crianças.

Esses resultados evidenciam um nível excepcionalmente elevado de satisfação entre os cuidadores em relação às atividades oferecidas pelos programas em seus municípios, indicando um alto grau de satisfação dos beneficiários tanto do Programa de Criança Feliz (PCF) quanto do Programa Primeira Infância Melhor (PIM). Os dados vão de encontro ao objetivo principal dos programas no fortalecimento da parentalidade positiva, a promoção do desenvolvimento infantil completo e a facilitação do acesso a outros serviços da rede. É imperativo que essas interações respeitem e valorizem a cultura e as experiências familiares, promovendo o protagonismo das famílias (Lima; Campos., 2022).

Análise das Entrevistas

Essa seção pretende fornecer a transcrição das entrevistas, permitindo a compreensão e verificação das informações coletadas. Foram realizadas entrevistas com 2 (duas) mães beneficiárias nos programas de cada município, totalizando 6 (seis) entrevistadas, todas do sexo feminino. A Tabela 1, demonstra as principais informações sobre as variáveis sócio demográficas das entrevistadas.

Tabela 9. Perfil das famílias beneficiadas do PCF e PIM

Município Cód.	Idade	Sexo	Escolaridade	Profissão	Estado Civil	Grau de Parentesco com a criança
A1	39	F	Ensino Médio	Autônoma	Casada	Mãe
A2	22	F	Ensino Médio	Autônoma	Solteira	Mãe
B1	21	F	Ensino Médio	Dona de casa	Solteira	Mãe
B2	21	F	Ensino Médio	Dona de casa	Solteira	Mãe
C1	22	F	Ensino Médio	Dona de casa	Solteira	Mãe
C2	37	F	Ensino Médio	Dona de casa	Casada	Mãe

No que se refere à idade das entrevistadas, variam entre 21 à 39 anos, possui o Ensino Médio completo, as duas entrevistadas no município A são autônomas, as demais donas de casa, somente duas casadas, as demais são solteiras e não tem companhia do cônjuge. A idade e a falta de experiência das respondentes, são situações que podem impactar adversamente o desenvolvimento completo das crianças, incluem fatores como peso insuficiente ao nascer, baixo nível de instrução materna, consumo de álcool e substâncias ilícitas, depressão materna, gravidez na adolescência e também famílias que enfrentam insegurança alimentar e nutricional, entre outros desafios.

As entrevistas estão em conformidade Parasuraman, Zheitmal e Berry (1988), que descrevem sobre a qualidade e as características inerentes aos serviços, como intangibilidade, inseparabilidade e heterogeneidade. Com base nessas características, os autores desenvolveram um modelo para quantificar a qualidade em serviços, que inclui cinco dimensões fundamentais: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Logo, a primeira questão corresponde a tangibilidade (qualidade ou característica) da visitadora, na qual se perguntou: “Os visitadores utilizam identificação como crachá ou uniforme?”, como destaca o relato abaixo:

A visitadora chega na minha casa com uma blusa do programa, por cima um colete e o crachá de identificação. Ela sempre vem bem arrumada, limpa, com os cabelos bem penteados, com sua prancheta em mãos. Primeiro ela chega, conversa comigo, explica como vai ser a atividade realizada com minha filha, e me aconselha a acompanhar e recriar a atividade durante os dias da semana (A1).

A percepção das famílias sobre a identificação das visitadoras no uso de uniformes ou crachás nos programas demonstram vantagens como: segurança e imagem. O uniforme proporciona benefícios como conforto, aumento da autoestima e uma boa impressão do público externo em relação à sua imagem (Farias, 2016).

A segunda dimensão é a confiabilidade, Parasuraman, Zheitmal e Berry (1988), refere à habilidade de fornecer o serviço prometido de maneira segura e precisa. Quando questionadas sobre a percepção em relação ao cumprir os horários combinados por meio da visita domiciliar, as famílias pontuam em seus relatos quanto questionado: “O visitador cumpre com os horários combinados? A duração das visitas é suficiente?”.

A visitadora combina o dia e o horário da próxima visita, e quando acontece algum imprevisto, ela comunica antecipadamente. Ela é uma pessoa comprometida com o seu trabalho. E sim, a visita é suficiente, pois ela sempre tentar dar o melhor, gosta bastante do que faz, tem todo cuidado, até na forma de conversar. É toda uma dinâmica desenvolvida durante a visita (B1).

As famílias entrevistadas consideram que as visitas tem uma grande contribuição e importância, principalmente quando vinculado ao desenvolvimento da criança durante as visitas domiciliares. Segundo Parasuraman, Zheitmal e Berry (1998) a terceira dimensão, chamada de Segurança, diz respeito à competência, conhecimento e cortesia com os quais o serviço é fornecido. Logo, questionou-se: “Você acredita que as visitas irão ajudar no desenvolvimento do (a) seu/sua filho (a)?”.

Sem dúvidas, desde quando entrei no programa, a visitadora tem feito um trabalho diferenciado, a minha filha desenvolveu a fala e a sua expressão, pois era muito tímida e acanhada (C1).

Portanto, os programas buscam promover o bem-estar social e garantir a proteção e inclusão das pessoas em situação de vulnerabilidade. Logo, engloba uma série de serviços, programas e políticas que visam atender às necessidades básicas e promover a autonomia e o desenvolvimento das pessoas e das comunidades. Conforme relato descrito após o questionamento na dimensão Presteza: “A visitadora (ou o programa) te explica/auxilia/ajuda obter assistência em geral (Exemplo: cesta básica)?”.

Nunca precisamos de cestas básicas, mas na covid-19, os atendimentos eram *online*, ela explicava quais os procedimentos a serem tomados, também informava o horário certinho do posto de saúde, e quem era para tomar a vacina, pois no começo era pela idade. Isso nos auxiliou a não sair de casa, pois ela tinha essa preocupação em entrar em contato e dar todas as orientações necessárias. A gente tem um grupo no WhatsApp, e as pessoas que precisavam de alguma assistência social pode pedir ajuda por ali mesmo (A2).

De fato, o programa PCF e PIM buscam promover ações interdisciplinares em conjunto com as políticas de Assistência Social, Educação, Saúde, Cultura e Direitos Humanos. Também visa fortalecer os serviços oferecidos no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), como o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Complementando os serviços socioassistenciais, o programa visa atender de forma abrangente às demandas das famílias identificadas por meio das visitas domiciliares, garantindo a integralidade da atenção (Lima; Campos, 2022).

Por fim, a dimensão Empatia, caracterizada pela atenção dada as famílias, foi questionado: “Você

percebe que a visitadora tem interesse no desenvolvimento da criança?”. Todas mencionaram o interesse da visitadora no desenvolvimento com a criança, sempre tenta dar o melhor, gosta do que faz, é atenciosa, comprometida com o trabalho e com as crianças, como destaca em sua fala a entrevistada C2:

A visitadora é muito carinhosa, atenciosa, gosta do que faz, sempre está disposta a tirar as dúvidas, explica e auxilia em todas as questões que ela pode dar, ela mostra muito mais do que apenas interesse no desenvolvimento da criança (C2).

Todas as famílias consideram que as visitadoras desempenham um papel importante ao oferecer suporte, orientação e estímulos adequados para promover o crescimento saudável e o desenvolvimento integral da criança (Santos *et al.*, 2019). A visitadora busca criar um ambiente propício para o desenvolvimento físico, cognitivo, emocional e social da criança, por meio de interações adequadas, atividades estimulantes e orientações às famílias sobre práticas de cuidado e educação (Souza, 2023).

Considerações finais

A responsabilidade pela criança é compartilhada pela família, sociedade e Estado. O Estado tem o dever de garantir políticas públicas que protejam os direitos da criança e o acesso a serviços essenciais, como saúde, alimentação e educação, visando promover um nascimento e desenvolvimento infantil adequado e saudável. A implementação de políticas públicas para a primeira infância desempenha um papel crucial, assegurando a proteção integral da criança. Portanto, é fundamental realizar estudos dedicados a esse assunto para fortalecer essas iniciativas.

Nesse contexto, este estudo teve como objetivo avaliar o Programa Criança Feliz (PCF) e o Primeira Infância Melhor (PIM) sob a perspectiva de seus usuários. Foram selecionados os municípios A, B e C, que implementaram a integração desses programas. Para alcançar esses objetivos, foram definidos cinco objetivos específicos, e a seguir apresentam-se os principais resultados obtidos.

O primeiro objetivo específico consistiu em avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelos Programas Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Foram realizadas entrevistas individuais semiestruturadas com seis famílias beneficiárias. Os dados foram analisados em dois aspectos: o perfil das entrevistadas e a percepção das famílias sobre a qualidade dos serviços prestados.

De forma geral, os resultados não apontam diferenças significativas nas opiniões dos cuidadores dos três municípios. Tanto as médias quanto as medianas dos resultados são bastante semelhantes entre os três, indicando que todos têm conseguido atender satisfatoriamente os usuários do PCF e do PIM. Esses dados refletem a semelhança entre os municípios, que pode ser explicada pela proximidade geográfica e pelas características econômicas, culturais e sociais da região estudada.

No entanto, mesmo com os benefícios evidentes dessas ações, algumas lacunas ainda são observadas, como a fragmentação das políticas, uma abordagem limitada para tratar das causas subjacentes do problema e a inadequação da nutrição infantil entre as famílias beneficiárias. Muitas vezes, os responsáveis por essas famílias não têm recursos financeiros suficientes para proporcionar uma nutrição adequada para o pleno desenvolvimento infantil, apesar das ações coordenadas dos programas.

Dessa forma, esta pesquisa se torna relevante ao revelar a perspectiva das famílias envolvidas nos programas, proporcionando uma visão abrangente. A importância das políticas públicas voltadas para a primeira infância é reconhecida globalmente, e é fundamental expandir as pesquisas relacionadas aos programas governamentais voltados para as crianças. Algumas limitações deste estudo incluem a realização da pesquisa em apenas três municípios que adotaram a integração dos dois programas e o fato de que as entrevistas foram conduzidas virtualmente, o que pode ser considerado uma limitação.

Portanto, sugere-se que estudos futuros adotem uma abordagem qualitativa e quantitativa para

aprofundar a análise dos serviços prestados pelos programas, acompanhando o desenvolvimento das crianças atendidas pelo Programa Primeira Infância Melhor e Criança Feliz. Além disso, é recomendável realizar uma nova pesquisa para avaliar o impacto dos programas na vida das famílias beneficiárias em seus respectivos municípios.

Conflito de interesse

Os autores declaram não haver conflitos de interesse de nenhuma natureza.

Referências

- ALESSANDRA, Alessandra et al. Avaliação Qualitativa do Programa Criança Feliz: efetividade ou desperdício de investimento?. **Sociedade em Debate**, v. 5, n. 1, 2023. Disponível em: <https://sociedadeemdebate.com.br/index.php/sd/article/view/74>. Acesso em: 03 jun. 2023.
- ARCOVERDE, Ana Cristina Brito; MÉLO, Elisa Celina Alcantara Carvalho; BEZERRA, Josinete de Carvalho. A responsabilização da família na cena contemporânea: particularizando o Programa Criança Feliz. **Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea**, v. 17, n. 44, 2019. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/45221>. Acesso em: 02 jan. 2023.
- CAPILHEIRA, Carolina Dias; MOTA, Maria Renata Alonso; LOCKMANN, Kamila. As Políticas de assistência social à infância na governamentalidade neoliberal: estratégias de investimento em capital humano. **Zero-a-seis**, v. 23, n. 1, p. 1132-1154, 2021. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8078819>. Acesso em: 15 jul. 2023.
- COURI, Joseane Rotatori; SALVADOR, Evilásio. As dimensões do financiamento da Política de Assistência Social no Brasil. **Argumentum**, v. 9, n. 3, p. 81-97, 2017. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233897>. Acesso em: 10 jun. 2023.
- DENBOBA, Amina D. et al. **Intensificando o desenvolvimento da primeira infância. Investindo na primeira infância com grandes retornos**. Fundação Maria Cecília Souto Vidigal. São Paulo. Disponível em: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/672591468329077347/pdf/929880PORTUGUE0CD0Oct20140PRT0FINAL.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2023.
- DIREITO, Denise do Carmo; KOGA, Natalia Massaco. Instrumentos e integração de políticas públicas: a rede do Cadastro Único. **Revista de Administração Pública**, v. 54, p. 1286-1306, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/hN7JX7kx6gFLSN38NZmwtDn/>. Acesso em: 22 mar. 2023
- FARIAS, Rita de Cássia Pereira. Transsubstanciação simbólica do uniforme de trabalho em signo de prestígio. **Anais do Museu Paulista: História e Cultura Material**, v. 18, p. 263-284, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/anaismp/a/Pjwq5Hq6RLwvYf3NjBRSNgz/?lang=pt>. Acesso em: 03 fev. 2022.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2019.
- GOMES, Magno Federici; FERREIRA, Leandro José. Políticas públicas e os objetivos do desenvolvimento sustentável. **Direito e Desenvolvimento**, v. 9, n. 2, p. 155-178, 2018. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesarrollo/article/view/667>. Acesso em: 02 fev. 2023.
- JACCOUD, Luciana de Barros et al. **Coordenação e relações intergovernamentais nas políticas sociais brasileiras**. Brasília. Editora: Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea), 2020. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10227/1/ImplemCoordInterGOPNASCap04.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2022.
- LIMA, Ana Claudia Do Prado; CAMPOS, Rosânia. Programa Criança Feliz: erradicar a pobreza responsabilizando as mulheres. **Zero-a-seis**, v. 24, n. 46, p. 1436-1456, 2022. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8729846>. Acesso em: 18 abr. 2023.
- MARINO, Eduardo. "Avaliação de Impacto e de Processo do Programa Criança Feliz—Desafios e aprendizados com a implementação do estudo". Uma entrevista com Cesar Victora, Professor Emérito de Epidemiologia na Universidade Federal de Pelotas. **Revista Brasileira de Avaliação**, v. 11, n. 3 spe, p. 1-8, 2022. Disponível em: <http://www.raval.periodikos.com.br/article/doi/10.4322/raval202211009>. Acesso em: 14 mar. 2022.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. São Paulo: Editora Vozes, 2013. p. 232-232. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-691655>. Acesso em: 10 ago. 2023. Acesso em: 03 fev. 2022.

OLIVEIRA, Ana Paula de *et al.* Análise da satisfação dos serviços prestados por um supermercado varejista com base nas dimensões da qualidade. **LIBERTAS: Revista de Ciências Sociais Aplicadas**, v. 8, n. 1, p. 229-244, 2018.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAMI, V. A.; BERRY, L. L. A Multiple-Item Scalefor Measuring Consumer Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?cbl=41988&pq-origsite=gscholar>. Acesso em: 20 ago. 2023.

PENA, Mileide Morais *et al.* O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista da escola de enfermagem da USP**, v. 47, p. 1227-1232, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/3ZVQKF4mVdQGzCqTFbVhFSL/?lang=pt>. Acesso em: 03 mar. 2023.

PEREIRA, Andressa dos Santos; MARQUES, Caroline Ferreira. **O Programa Criança Feliz e a Execução Municipal: principais desafios**. São Luís, MA. Trabalho de Conclusão de Curso de Administração, Faculdade Laboro, 2018. Disponível em: <http://repositorio.laboro.edu.br:8080/jspui/handle/123456789/2186>. Acesso em: 15 fev. 2022.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2016.

SANTOS, Gabrieli Santos dos *et al.* Contribuições da Primeira Infância Melhor para o crescimento e desenvolvimento infantil na percepção das famílias. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental**, p. 67-73, 2019. Disponível em: <http://ciberindex.com/index.php/ps/article/view/P111067>. Acesso em: 20 jan. 2023.

SILVA, Lisandra Almeida da Silva. **Os programas primeira infância melhor, criança feliz e o sistema nacional de intervenção precoce português: aproximações e distanciamentos**. Porto Alegre, RS. Dissertação, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2021. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/9612>. Acesso em: 20 abr. 2023.

SILVA, Marcela Souza da *et al.* Aleitamento materno exclusivo na atenção básica: intervenção na primeira infância. **Revista Eixos Tech**, v. 5, n. 1, 2018. Disponível em: <https://eixostech.pas.ifsuldeminas.edu.br/index.php/eixostech/article/view/205>. Acesso em: 10 abr. 2023.

SILVA, Edna Lucia L., MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, **Florianópolis**, v. 123, n. 4, p. 138, 2016. Disponível em: https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/33206387/metodologia_da_pesquisa_e_elaboracao_de_dissertacao-libre.pdf?1394699390=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUniversidade_Federal_de_Santa_Catarina_U.pdf&Expires=1743704171&Signature=QVkJRM~LmBDDEJLL6Eyvm--nQW2g8U4EhflqMyfcXOPVHPEQ5YpZ43A751kfFXZTGvn36hFjOs1ptPmtXJQu4xwYpacCI3aCqvPCt6~P4-hg5kt0vP5yvd3vwppzgk5Tu5PAvWwI0ISUIXiSvRb9JucbzudT2jSbqqWan3dX1b9fkKNvEs~IeZ6kQcbs1zwquqYIOENE7gHH4bgNEJAx2985MVI0vDt~ng784TaLJ-CcW59ztYh8vcL7F5YWZE6lq-i02z5hG76yD6N-LTzFSNk1rK-WZhdSTQ7efoCnKmPxTj9uw0XTCxBowwShAfxhi8q52vPldzArf~Gx5-YIA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 28 abr. 2023.

SOUZA, Andreia da Silva de. A Importância do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor no Desenvolvimento Infantil. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 10, p. 502-517, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/10973>. Acesso em: 25 nov. 2023.

VENANCIO, Sonia Isoyama. Políticas Públicas dirigidas para primeira infância: uma agenda em expansão. **BIS. Boletim do Instituto de Saúde**, v. 19, n. 1, p. 15-18, 2018, Disponível em: <https://periodicos.saude.sp.gov.br/bis/article/view/34648>. Acesso em: 20 abr. 2023.

VENTURA, Tatiana Becker *et al.* **Políticas públicas de atenção à primeira infância: estudo comparado entre o Programa Criança Feliz e o Programa Primeira Infância Melhor**. Santa Maria, RS. Dissertação, Universidade Federal de Santa Maria, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/24023>. Acesso em: 20 abr. 2023.

VIEIRA, Marcelo Milano Falcao; ZOUAIN, Deborah Moraes. **Pesquisa qualitativa em administração**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2015. p.