

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Andreia da Silva de Souza

QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO:
UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DAS FAMÍLIAS BENEFICIADAS NO
PROGRAMA CRIANÇA FELIZ (PCF) E PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR (PIM)

Santa Maria, RS
2023

Andreia da Silva de Souza

QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO:
UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DAS FAMÍLIAS BENEFICIADAS NO
PROGRAMA CRIANÇA FELIZ (PCF) E PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR (PIM)

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção de título de **Mestre em Administração Pública**.

Orientadora: Professora Dr. Kalinca Léia Becker

Santa Maria, RS
2023

Souza, Andreia da Silva de
QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO: UM ESTUDO SOBRE A
PERCEPÇÃO DAS FAMÍLIAS BENEFICIADAS NO PROGRAMA CRIANÇA
FELIZ (PCF) E PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR (PIM) / Andreia
da Silva de Souza.- 2023.
123 p.; 30 cm

Orientadora: Kalinca Léia Becker
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Administração Pública, RS, 2023

1. Qualidade de Serviço Prestado 2. Políticas Públicas
3. Primeira Infância Melhor 4. Programa Criança Feliz 5.
Programa Primeira Infância Melhor I. Becker, Kalinca Léia
II. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

Declaro, ANDREIA DA SILVA DE SOUZA, para os devidos fins e sob as penas da lei, que a pesquisa constante neste trabalho de conclusão de curso (Dissertação) foi por mim elaborada e que as informações necessárias objeto de consulta em literatura e outras fontes estão devidamente referenciadas. Declaro, ainda, que este trabalho ou parte dele não foi apresentado anteriormente para obtenção de qualquer outro grau acadêmico, estando ciente de que a inveracidade da presente declaração poderá resultar na anulação da titulação pela Universidade, entre outras consequências legais.

Andreia da Silva de Souza

**QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO:
UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DAS FAMÍLIAS BENEFICIADAS NO
PROGRAMA CRIANÇA FELIZ (PCF) E PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR (PIM)**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção de título de **Mestre em Administração Pública**.

Aprovada em 29 de novembro de 2023.

**Kalinca Léia Becker, Dr^a. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)**

Márcia Zampieri Grohmann, Dr^a. (UFSM)

Alessandra Troian, Dr^a. (UNIPAMPA)

Santa Maria, RS
2023

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, pela força e coragem para continuar a caminhada em busca do saber e abençoando esta trajetória.

Aos meus pais, Francisco Alves de Sousa e Francisca Edna da Silva de Sousa, pelo incentivo prestado em todos os momentos da minha vida.

Aos meus irmãos, Aslanderson da Silva de Sousa, Bruna da Silva de Sousa, Bruno da Silva de Sousa e Thiago da Silva de Sousa, pelo amor compreensão, companheirismo nas horas necessárias. Aos meus sobrinhos Bruno Gabriel dos Santos Sousa e Heitor Miguel dos Santos Sousa, que compreendeu a minha ausência.

Ao meu esposo, Rafael Marques Teles, a pessoa com quem compartilho uma vida repleta de amor, compreensão e incentivo. Agradeço por acreditar na minha capacidade e de compreender meus momentos de estresse e por sempre estar ao meu lado, me encorajando a ser forte. Amo-te.

A minha avó Maria do Socorro Marques da Silva (*in memoriam*) e o meu avô Teodoro Alves Carvalho (*in memoriam*) pelo exemplo de vida, ensinando-me as escolhas certas e confirmando que as ideias não morrem.

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), pela oportunidade da realização deste sonho.

A minha professora orientadora Kalinca Léia Becker, por todo conhecimento, ajuda, disponibilidade e paciência no decorrer deste trabalho.

A coordenadora do curso e professora Kelmara Mendes Vieira, pelos conselhos e por não desisti de mim, os meus mais sinceros agradecimentos, serei eternamente grata. Aos professores, Breno Augusto Diniz Pereira e Reisoli Bender Filho, por todo conhecimento, paciência e amizade no decorrer do curso.

A todas as colegas do Grupo de Pesquisa em Economia Aplicada (GPEA) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), pelo fiel apoio se fez presente durante este curso.

A todos do Programa Primeira Infância Melhor (PIM) e Programa Criança Feliz (PCF), pela ajuda prestada na realização deste trabalho. E a todas as famílias entrevistadas, obrigada pela contribuição e disponibilidade para participar da pesquisa. E por fim, obrigada a todos que contribuirão de forma direta ou indireta, e que fizeram parte dessa caminhada.

“Muitos são os planos no coração do
Homem, mas o que prevalece é o
propósito do Senhor”.

Provérbios 19:21

RESUMO

QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DAS FAMÍLIAS BENEFICIADAS NO PROGRAMA CRIANÇA FELIZ (PCF) E PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR (PIM)

AUTORA: Andreia da Silva de Souza
ORIENTADORA: Professora Dr. Kalinca Léia Becker

O Programa Criança Feliz (PCF) foi concebido pelo Governo Federal como apoio à implementação do Marco Legal da Primeira Infância e o Programa Primeira Infância Melhor (PIM) foi criado pelo Governo Estadual do Rio Grande do Sul, conhecido por ser pioneira em políticas públicas no Brasil. Ambos são executados pelos municípios, tendo como finalidade promover o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância. O presente trabalho tem por objetivo geral avaliar o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor segundo a percepção dos seus usuários. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, de abordagem metodológica quantitativa e qualitativa, onde foram investigados a opinião das famílias acerca da qualidade do serviço prestado pelos programas em três municípios do Rio Grande do Sul. Na abordagem quantitativa, utilizou-se dados do projeto no ano de 2023: “A satisfação dos programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas”, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E na abordagem qualitativa, foi realizado uma entrevista semiestruturada, para medir o impacto do PCF e PIM. As duas metodologias foram estruturadas nos indicadores que medem a avaliação da qualidade de serviço baseada na Escala Servqual de Parasuraman, Zeithaml e Berry. A partir disso, por meio de dados secundários foram analisados 284 questionários, das quais analisamos por meio de uma estatística descritiva e análise fatorial. Os resultados mostram, de maneira geral, que as famílias estão satisfeitas com as atividades do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Na análise descritiva as percepções mais positivas estão compreendidas na dimensão Segurança com média 4,93 e Empatia com 4,91, enquanto a dimensão Tangibilidade possui a menor média com 4,32 (média máxima de 5). Em relação à satisfação das famílias com os programas, os respondentes mostraram estarem totalmente satisfeitos com as atividades do PCF e PIM. Os resultados obtidos pela análise fatorial apresentaram confiabilidade positiva nos setes fatores, analisados utilizando o coeficiente *Alpha de Cronbach* como medida de referência, mostrando relativamente similaridade entre os três municípios. Logo, como fonte de dados primários, foi realizado entrevista semiestruturada com seis beneficiárias de ambos os programas de forma online e por telefone. A análise de dados foi realizada manualmente com auxílio da pesquisa bibliográfica, transcrições das entrevistas e análise de conteúdo, das quais expõe opiniões exposta pelas entrevistadas. Os principais resultados mostram a satisfação das famílias com os programas. O estudo mostra-se relevante, pois analisar a satisfação das famílias beneficiadas nos programas. Logo, espera-se que, os resultados desta pesquisa oportunizem uma compreensão em relação da percepção das famílias usuárias dos programas. Estima-se, que o estudo possa servir como instrumento de gestão, capaz de demonstrar para a sociedade os resultados alcançados nos municípios, a fim de, delinear novas ações.

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

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE PROVIDED:

A STUDY ON THE PERCEPTION OF FAMILIES BENEFITING FROM THE HAPPY CHILDREN (PCF) AND BETTER EARLY CHILDHOOD (PIM) PROGRAM

AUTHOR: Andreia da Silva de Souza

ADVISOR: Kalinca Leia Becker

The Happy Child Program (PCF) was designed by the Federal Government to support the implementation of the First Childhood Legal Framework and the Better First Childhood Program (PIM) was created by the State Government of Rio Grande do Sul, known for being a pioneer in public policies in the Brazil. Both are carried out by municipalities, with the aim of promoting the integral development of children in early childhood. The general objective of this work is to evaluate the Criança Feliz and Primeira Infância Melhor Program according to the perception of its users. This is an exploratory and descriptive study, with a quantitative and qualitative methodological approach, where families' opinions about the quality of the service provided by the programs in three municipalities in Rio Grande do Sul were investigated. In the quantitative approach, data from the project in the year 2023: "Satisfaction with the Primeira Infância Melhor (PIM) and Criança Feliz (PCF) programs: an analysis from the perspective of Rio Grande do Sul families", from the Federal University of Santa Maria (UFSM). And in the qualitative approach, a semi-structured interview was carried out to measure the impact of the PCF and PIM. The two methodologies were structured in indicators that measure the assessment of service quality based on the Servqual Scale of Parasuraman, Zeithaml and Berry. From this, 284 questionnaires were analyzed using secondary data, which we analyzed using descriptive statistics and factor analysis. The results show, in general, that families are satisfied with the activities of the Happy Child and Better First Childhood Program. In the descriptive analysis, the most positive perceptions are included in the Security dimension with an average of 4.93 and Empathy with 4.91, while the Tangibility dimension has the lowest average with 4.32 (maximum average of 5). Regarding family satisfaction with the programs, respondents showed that they were completely satisfied with the PCF and PIM activities. The results obtained by factor analysis showed positive reliability in the seven factors, analyzed using Cronbach's Alpha coefficient as a reference measure, showing relatively similarity between the three municipalities. Therefore, as a source of primary data, a semi-structured interview was carried out with six beneficiaries of both programs online and by telephone. Data analysis was carried out manually with the help of bibliographical research, interview transcriptions and content analysis, which exposes the opinions expressed by the interviewees. The main results show families' satisfaction with the programs. The study is relevant as it analyzes the satisfaction of families benefiting from the programs. Therefore, it is expected that the results of this research will provide an understanding of the perception of families using the programs. It is estimated that the study can serve as a management tool, capable of demonstrating to society the results achieved in the municipalities, in order to outline new actions.

Keywords: Quality management. Early Childhood. Public policy.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Desenho da pesquisa, por meio de perspectiva, métodos e procedimentos de abordagem prática.....	51
Figura 2 -	Mapa de distribuição dos municípios do Estado do Rio Grande do Sul.....	56
Figura 3 -	Equação da amostra da população de indivíduos respondentes da pesquisa.....	57
Figura 4 -	Associação entre os objetivos e os métodos empregados.....	66
Figura 5 -	Resumo da dimensão da Qualidade do Serviço Prestado na visão das famílias beneficiadas no PCF e PIM.....	96

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Perfil segundo as variáveis: municípios, gênero, idade, ocupação e escolaridade.....	68
Tabela 2 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Tangibilidade.....	70
Tabela 3 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Presteza.....	71
Tabela 4 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Empatia.....	72
Tabela 5 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Confiabilidade.....	73
Tabela 6 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Segurança.....	74
Tabela 7 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) com o fator Resultado.....	74
Tabela 8 -	Estatística descritiva da satisfação com o(s) programa(s)....	75
Tabela 9 -	Análise fatorial com base nos fatores extraídos com suas respectivas cargas fatoriais, a variância explicada e o coeficiente alfa de <i>Cronbach</i>	77
Tabela 10 -	Análise fatorial com base nos fatores Resultados e Satisfação, com suas respectivas cargas fatoriais, a variância explicada e o coeficiente alfa de <i>Cronbach</i>	80
Tabela 11 -	Descrição estatística dos Construtos de cada fator.....	82
Tabela 12 -	Perfil dos respondentes, por municípios.....	83
Tabela 13 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Tangibilidade, por municípios.....	85
Tabela 14 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Presteza, por municípios.....	86
Tabela 15 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Empatia, por municípios.....	87
Tabela 16 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Confiabilidade, por municípios.....	88
Tabela 17 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s)	

	programa(s) dimensão Segurança, por municípios.....	89
Tabela 18 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Resultado, por municípios.....	90
Tabela 19 -	Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Satisfação, por municípios.....	91

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Principais Programas voltados à Primeira Infância na América Latina.....	33
Quadro 2 -	Algumas iniciativas destacadas no Estado do Rio Grande do Sul como Política Pública voltada à Primeira Infância.....	40
Quadro 3 -	Dimensões do Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithmal e Berry.....	59
Quadro 4 -	Resumo do Roteiro do Questionário.....	59
Quadro 5 -	Resumo do Roteiro de entrevista com as famílias beneficiadas do PCF/PIM.....	60
Quadro 6 -	Questão excluída mediante variância do <i>Alfa de Cronbach</i>	64
Quadro 7 -	Escala de Confiabilidade do coeficiente do <i>Alfa de Cronbach</i>	80
Quadro 8 -	Análise da entrevista distribuídas por blocos, dimensões e variáveis.....	92
Quadro 9 -	Perfil das famílias beneficiadas do PCF e PIM.....	93
Quadro 10 -	A dimensão Qualidade do Serviço Prestado é formada por cinco variáveis (perguntas).....	94

LISTA DE APÊNDICE/ANEXO

Apêndice A -	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	120
Apêndice B -	Termo de Confidencialidade.....	121
Anexo A -	Entrevista Aplicado as Famílias.....	122

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
PPGAP	Programa de Pós-Graduação em Administração Pública
PCF	Programa Criança Feliz
PIM	Primeira Infância Melhor
PI	Primeira Infância
RS	Rio Grande do Sul
FAPERGS	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância
OECD	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
EU	União Europeia
CF	Constituição Federal
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
Nº	Número
PBF	Programa Bolsa Família
BPC	Benefício de Prestação Continuada
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
CRAS	Centros de Referência de Assistência Social
LDB	Leis de Diretrizes e Bases da Educação
OMS	Organização Mundial de Saúde
PEP	Programa de Apoio a Pesquisa
CEP	Comitê de Ética e Pesquisa
PAIF	Proteção e Atendimento Integrado à Família
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	20
1.2	OBJETIVOS.....	22
1.2.1	Objetivo Geral	22
1.2.2	Objetivos Específicos	22
1.3	JUSTIFICATIVA.....	23
2	REFERENCIAL TEÓRICO	26
2.1	POLÍTICA PÚBLICA	26
2.1.1	Políticas Públicas em Atenção à Primeira Infância	29
2.1.2	Políticas Públicas na América Latina para a Primeira Infância	32
2.1.3	Políticas Públicas no Brasil para a Primeira Infância	36
2.1.4	Políticas Públicas no Estado do Rio Grande do Sul para a Primeira Infância	38
2.2	PROGRAMA CRIANÇA FELIZ.....	41
2.2.1	Principais Características do Programa Criança Feliz	42
2.3	PROGRAMA PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR.....	45
2.3.1	Programa Primeira Infância Melhor e o Desenvolvimento na Primeira Infância	46
2.4	QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO NA PRIMEIRA INFÂNCIA	49
2.4.1	Gestão da Qualidade dos Serviços Prestados no Programa Criança Feliz (PCF) e Primeira Infância Melhor (PIM)	51
3	MÉTODO	53
3.1	TIPOLOGIA E NATUREZA DA PESQUISA	53
3.1.1	Método Qualitativo	54
3.1.2	Método Quantitativo	55
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	56
3.3	INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS	58
3.4	ASPECTOS ÉTICOS.....	62
3.4.1	Riscos e Benefícios	62
3.4.2	Crítério de Inclusão e Exclusão	63
3.5	TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS.....	63
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	67
4.1	ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO.....	67

4.1.1	Análise Descritiva	69
4.1.2	Análise Fatorial	76
4.1.3	Análise dos Resultados por Municípios	83
4.2	ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	92
4.2.1	Perfil das famílias beneficiadas no PCF e PIM	92
4.2.2	Qualidade do Serviço Prestado na visão das famílias beneficiadas no PCF e PIM	94
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	99
	REFERÊNCIAS	104
	APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	120
	APÊNDICE B - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	121
	ANEXO A - ENTREVISTA APLICADAS AS FAMÍLIAS	122

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com a primeira infância reflete o compromisso de países com o desenvolvimento sustentável, reconhecendo que investir nas crianças desde os primeiros anos de vida é crucial para um futuro promissor (BARRETO, 2019). O cuidado com os primeiros anos de vida é essencial para garantir o crescimento saudável das crianças (AGUIAR, 2018).

Os países comprometidos com o futuro das crianças, reconhece a importância de desenvolver políticas e programas que, se destinam a proporcionar um desenvolvimento sadio (BOSCARI; SILVA, 2015), a fim de obter prioridade durante a primeira infância (ANDRADE, 2019). Os investimentos não apenas promovem o bem-estar individual das crianças, mas também têm implicações econômicas e sociais para toda a população (CUNHA, 2018).

Quando as políticas públicas voltados para as crianças, elas enfatizam o cuidado e contribui para a formação de uma geração saudável, com habilidades cognitivas e socioemocionais desenvolvidas, o que impacta positivamente na sociedade (ALMEIDA; GOMES, 2019). As crianças que recebem os cuidados adequados na primeira infância têm maiores chances de obter sucesso acadêmico, desenvolver habilidades sociais e emocionais, e se tornarem adultos produtivos e saudáveis (DELGADO et al., 2020).

Além disso, o investimento na primeira infância também está associado a benefícios socioeconômicos, como a redução da desigualdade de oportunidades e o aumento da produtividade econômica a longo prazo (DIAS; MATOS, 2015). As intervenções, nessa fase, com programas de subsídios às crianças e às famílias, conduzem a resultados com elevado retorno, que se propagam ao longo da vida (HECKMAN, 2014). Logo, contribuem para a redução da desigualdade social, principalmente, quando o público-alvo são as crianças em desvantagem socioeconômica (SANTOS et al., 2022).

Com o passar do tempo, é possível observar o progresso e o esforço em prol do bem-estar das crianças (ABUCHAIM et al., 2016). A fase da infância é um período de descobertas intensas e estímulos significativos, caracterizada por processos de desenvolvimento profundos que desempenham um papel crucial na capacidade cognitiva e na sociabilidade do indivíduo (BARRETO, 2019). Os

primeiros anos de vida de uma criança são particularmente importantes. Para atingir o desenvolvimento esperado, a qualidade do ambiente interno em que a criança vive se torna um fator fundamental (REIMÃO, 2021).

Dessa forma, acredita-se que o apoio ao desenvolvimento da criança, especialmente durante a primeira infância, possa ser uma ferramenta poderosa para diminuir as desigualdades sociais e econômicas (MORI; ANDRADE, 2021). Assim, as relações entre as pessoas são fundamentais para o desenvolvimento na primeira infância, e o impacto dessas interações vai além das fases iniciais da vida, afetando o aprendizado e o desenvolvimento futuro em níveis cognitivos, de comunicação, social, emocional e físico (CORREA; COMIM; TAI, 2014).

Um dos aspectos essenciais dessa relação interpessoal são os cuidados atentos das famílias, que reconhecem a importância de sua interação com a criança nos primeiros anos de vida (CUNHA, 2018). Eles oferecem cuidados que estimulam trajetórias ideais de desenvolvimento, promovendo o funcionamento e a participação social da criança ao longo de sua vida (GIANEZINI et al., 2017).

A importância do desenvolvimento na primeira infância foi enfatizada nas metas de Educação de Qualidade da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (VENANCIO, 2018), a Rede de Ação para o Desenvolvimento da Primeira Infância, composta pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), Banco Mundial e Organização Mundial de Saúde (OMS), propôs o "Modelo de nutrição de cuidados" (*Nurturing care model*), como uma abordagem para incentivar os países a investirem em programas intersetoriais (WHO, 2011).

Iniciativas como essas promovem o cuidado no desenvolvimento da primeira infância, fazem parte de uma estrutura para auxiliar as crianças a sobreviver e prosperar, visando transformar a saúde e o potencial humano (HILÁRIO, 2022). Essas iniciativas destacam a preocupação global em relação a sua relevância em âmbito mundial, encontrados na saúde, no comportamento e na aprendizagem (SASSON, 2019). O desenvolvimento equilibrado da criança, torna-se essencial para desencadear seu potencial (HECKMAN, 2014)

A Constituição Federal do Brasil de 1988, que em 2023 completa 35 anos, define que é responsabilidade do Estado, da família e da sociedade garantir prioridade às crianças, adolescentes e jovens, assegurando-lhes o direito à vida, saúde, alimentação, educação, entre outros (BRASIL, 1988). Além disso, a

assistência social no Brasil deve proteger as crianças qualquer forma de abuso, violência, atrocidade, exploração, preconceito e repressão (CARVALHO et al., 2020).

Assim, o Estado será responsável por promover programas abrangentes de assistência à saúde, incluindo programas de prevenção e serviços especializados para crianças (CLOSS, 2015), além disso, os programas contribuí para seu desenvolvimento infantil, com a redução das desigualdades, principalmente as crianças em desvantagem socioeconômica (HECKMAN, 2014).

Logo, podemos mencionar, no âmbito federal, o Programa Criança Feliz (PCF), que se concentra nos primeiros anos de vida. Além dos programas, existem legislações que promovem melhorias para esse público, como a Constituição Federal de 1988, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o Marco Legal da Primeira Infância e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) (RODRIGUES; CRUZ, 2020).

O Programa Criança Feliz (PCF) busca acompanhar e estimular o desenvolvimento das crianças entre 0 aos 3 anos (MUNHOZ, 2022). Com estímulo correto, o governo espera preparar essa geração para vencer a pobreza (DENBOBA et al., 2014). Cabe destacar que um programa com objetivo muito próximo já vinha sendo desenvolvido desde 2003, tornou-se Lei Estadual nº 12.544 em 03 de julho de 2006 no Estado do Rio Grande do Sul (RS). O Programa Primeira Infância Melhor (PIM) está voltado às famílias com criança de 0 a 6 anos, bem com às gestantes vinculadas ao programa (SANTOS et al., 2019).

A finalidade de ambos os programas é contribuir para a quebra do ciclo da pobreza (CÂMARA, 2018). Assim, promover o desenvolvimento infantil integral, proporcionando às crianças condições melhores para crescerem saudáveis e com qualidade de vida (YÁNEZ, 2016). Além do fortalecimento dos laços da família em que elas são inseridas. É uma iniciativa que envolve políticas públicas de diversos setores, composto por ações na área da educação, saúde, assistência social, cultura e direitos humanos, assim denominado de intersetorialidade (AGUM; RISCADO; MENEZES, 2015).

Nesse sentido, os programas atuam por meio de visitas domiciliares realizadas por visitantes capacitados que orientam as famílias sobre a importância do desenvolvimento integral das crianças na primeira infância, oferecendo

informações sobre saúde, nutrição, educação, estimulação, proteção e fortalecimento de vínculos familiares (SASSON, 2019), ou seja, promover acompanhamento no desenvolvimento das gestantes e criança (MORAIS et al., 2015).

Dessa forma, a intervenção desses programas na primeira infância é conhecida pela sua efetividade e contribuição na saúde e no desenvolvimento da criança (AMORIM et al., 2018). Além disso, destaca-se a importância de investir nas crianças como um meio de alcançar uma sociedade mais justa e próspera (SECCHI, 2015). Ao direcionar recursos e esforços para a primeira infância, estamos estabelecendo as bases para um futuro melhor, tanto em termos de igualdade de oportunidades quanto de desenvolvimento sustentável (AGUM; RISCADO; MENEZES, 2015).

Por conseguinte, reitera-se a importância do referido estudo voltado para a primeira infância, abordando o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, mediante ao seu desenvolvimento social (RIZZINI, 2021). Com estímulo as condições adequadas na política nacional de atenção integral à saúde da criança, aos programas voltada a primeira infância e as gestantes em situação vulnerável (VENTURA, 2022).

Além disso, as políticas públicas voltadas para primeira infância se organizam a partir de uma demanda social e preconizam o desenvolvimento da sociedade (MORO, 2017). Torna-se relevante investigar as atividades do PCF e PIM em território gaúcho, em razão da expressiva adesão dos programas no Estado. Para efetuar a pesquisa foram selecionados três municípios do Estado do Rio Grande do Sul, pois possuem grande atuação dos programas (SILVA, 2021). Para isso, faz-se importante investigar como os usuários do PCF e PIM avaliam as atividades do programa junto aos municípios (CAVALCANTI; RIVEROS, 2020).

A abordagem metodológica proposta para a pesquisa, propõe uma avaliação da qualidade do serviço prestado, em específico, os resultados, ao buscar investigar de forma exploratória os indicadores do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Assim, optou-se por uma metodológica qualitativa e quantitativa, a fim de, verificar a percepção das famílias beneficiadas, quanto ao serviço realizado pelo programa, por meio de uma pesquisa de campo com as famílias beneficiadas.

1.1 PROBLEMA DE TEMA

A questão social é histórica e complexa por natureza, e condensa importantes lutas sociais no enfrentamento das desigualdades e na afirmação do cidadão como sujeito de direitos (MUNHOZ, 2022). A Constituição Federal (CF) de 1988 foi um importante avanço nesse sentido, constituindo-se como promessa de afirmação e extensão dos direitos sociais em nosso país, do que é exemplo de garantia do direito de igualdade para todos os brasileiros (BRASIL, 1998).

Contudo, a universalidade apregoada pela CF revelou-se incompleta, uma vez que suas políticas se fundam em aspectos genéricos, sem levar em conta as características das condições reais de vida da população que vive sob contextos de maior desigualdade e sob situação de miséria. É preciso encontrar aproximações entre as políticas sociais e as ações dos governos (BOFF; SOUZA; STAHLHÖFER, 2015).

De fato, há toda uma cadeia de problemas socioeconômicos que exige mobilização e articulação das políticas sociais (AMORIM et al., 2018). O cuidado com as crianças pequenas ajuda a promover a saúde física, mental e bem-estar social em curto e logo prazo. Preocupados com o desenvolvimento infantil, as Organizações Mundiais buscam sempre estabelecer programas de incentivos adequados para esta faixa etária (MORAIS, et al., 2015). Assim, surge programas, em que profissionais especializados buscam ajudar as famílias com referências práticas e positivas que estimulam e protegem as crianças pequenas (BARRETO, 2019).

Os recursos bem investidos, nessa fase, geram retornos socioeconômicos expressivos no futuro da sociedade (REIMÃO, 2021). Esses recursos contribuem para melhorar a qualidade do desenvolvimento infantil (ABUCHAIM et al., 2016). É fundamental que se preste atenção especial à primeira infância, oferecendo cuidados adequados e estímulos positivos para promover um desenvolvimento saudável (AMORIM et al., 2018). Isso inclui, por exemplo, alimentação adequada, acompanhamento médico regular, acesso à educação, brincadeiras e interações sociais (SANTOS et al., 2019).

Desta forma, a superação dos desafios para um desenvolvimento infantil adequado contribui para uma sociedade adulta mais saudável e produtiva

(HECKMAN, 2014). Apesar de um crescente desenvolvimento nas políticas e programas que destinem a propiciar um desenvolvimento sadio na primeira infância (PIMENTA; ROCHA; MARCONDES, 2015). Outro impasse importante, é que a primeira infância ganha destaque, por ser um foco que remete aspectos relevantes na busca do desenvolvimento sustentável e a distribuição de riquezas, visando um futuro com equidade e bem-estar para seus cidadãos (TEIXEIRA; LÔBO; DUARTE, 2016).

Considerando o exposto, o Fundo de Emergência Internacional das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) apresenta um relatório, das quais compreende o bem-estar infantil em países de primeiro mundo, no qual fazem parte 41 países membros da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD) e da União Europeia (UE), o país da Holanda ocupa o primeiro lugar no bem-estar infantil na tabela de classificação dos resultados, seguido pela Dinamarca e Noruega (SILVA, 2021).

Logo, considerado o marco da Assistência Social brasileira, instituída pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), que impôs uma nova concepção para a Assistência Social, incluindo-a na Seguridade Social, passa a ser reconhecido enquanto política pública, colocando como direito do cidadão e não mais ajuda ou um tipo de favor ocasional. Desta forma, a CF/88 se constitui como base e caminho para que se formule uma política pública com base na inclusão de direitos sociais previstos em Lei e resultem em benefícios importantes para os cidadãos brasileiros em situação de vulnerabilidade social (BRASIL, 2020).

Sendo assim, entende-se que se deve prioriza investimento nas crianças, com modelo mais equitativo de distribuição de renda e construção de um país mais forte e estruturado no futuro (CÂMARA, 2018). Cabe destacar que, quando a criança vive em situação de vulnerabilidade social, ela tende a desenvolver menor aspecto cognitivo, emocional e de aprendizagem (REIMÃO, 2021).

Em virtude disso, faz-se importante investigar a percepção dos usuários dos programas PIM e PCF em relação à qualidade do serviço prestado, por meio de visitas domiciliares (AMORIM et al., 2018). Por meio de extração e informação com os cuidados das crianças que se consegue averiguar o alcance dos resultados (BARRETO, 2019). Para que uma política consiga alcançar resultados e impactos é

preciso realizar acompanhamento e avaliação. Assim, investigar a qualidade das ações dos programas (MACANA, 2014).

Dessa forma, sabendo da importância dos programas voltados para a primeira infância e no seu desenvolvimento ao longo da vida. Logo, investiga-se a percepção das famílias beneficiadas pelo Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, que poderá verificar a gestão de qualidade no serviço público do programa e como ele está suprindo as demandas do público alvo. Nessa seara, a pesquisa propõe-se a responder: **Como as famílias beneficiárias avaliam a qualidade do serviço recebido pelo Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor segundo a percepção dos seus usuários.

1.2.2 Objetivos Específicos

a) Explorar a evolução histórica das políticas públicas voltadas para a primeira infância no Brasil.

b) Entender a estrutura e atividade do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

c) Realizar um comparativo das atividades do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor nos municípios do território investigado.

d) Analisar as variáveis das diferentes dimensões da qualidade dos serviços prestados pelo Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

e) Avaliar os resultados acerca do desenvolvimento da criança no Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

f) Avaliar a satisfação das famílias beneficiadas acerca das atividades do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

1.3 JUSTIFICATIVA

A preocupação com a primeira infância está cada vez mais voltada no cenário político, tanto em países desenvolvidos, como nos que resulta emergentes (RIZZINI, 2021). Logo, a etapa da primeira infância vai da gravidez até os 6 anos, é fundamental investir no desenvolvimento da criança, de forma que possa trazer benefícios significativos, como a redução da vulnerabilidade social e criminalidade, por exemplo (MONTROYA; SILVESTRE; SOUTO, 2018). Portanto, é importante que governos, instituições e famílias estejam atentos e comprometidos com essa etapa crucial do desenvolvimento humano (MORO, 2017).

Assim, garantir o pleno desenvolvimento infantil, é essencial realizar investimentos e implementar ações que estimulem a criança de maneira adequada (BRITO; ENGLES; SUPER, 2013). É importante investir nos primeiros anos de vida pode resultar em economias futuras e, inclusive, reduzir as desigualdades presentes no país. Nesse contexto, é crucial investir precocemente no desenvolvimento infantil para combater as disparidades sociais vivenciadas pelas nações (SILVA, 2021).

Sendo que, Heckman (2014), descrever que, o desenvolvimento na primeira infância influencia diretamente os resultados econômicos, na saúde e sociais para os indivíduos e para a sociedade. Nessa concepção, Secchil (2015), enfatiza o fortalecimento da economia, das quais deve-se investir em recursos para o desenvolvimento da criança em situação de risco nos primeiros anos de vida, que impulsiona o sucesso na vida das famílias beneficiadas.

Ao investir nas crianças desde cedo, proporcionando educação de qualidade, cuidados de saúde adequados e um ambiente estimulante, estamos criando as condições necessárias para que todas as crianças tenham a oportunidade de desenvolver seu potencial máximo, independentemente de sua origem socioeconômica. Além disso, ao priorizar a primeira infância, estamos rompendo o ciclo de desigualdade e pobreza (MORI; ANDRADE, 2021).

Dessa forma, percebe-se que o principal objetivo das ações do PCF e PIM é garantir condições de igualdades para as famílias em situação de vulnerabilidade (SANTOS et al., 2019). Assim, fornece suporte e oportunidades igualitárias para todas as crianças inseridas nesses programas (VENANCIO, 2018). Esses programas têm o poder de transformar não apenas a vida das crianças, mas

também o futuro da sociedade, pois construir uma base sólida durante os primeiros anos de vida (VENTURA, 2022).

Em suma, priorizar o investimento nas crianças é um investimento inteligente e estratégico, pois traz retornos significativos em termos de equidade social, crescimento econômico e bem-estar geral da sociedade (SILVA; MARINO, 2022). As crianças que recebem cuidados adequados na primeira infância têm maior probabilidade de ter sucesso na vida adulta (SILVA; ALVES, 2019).

Dada à relevância do tema, com o foco na percepção das famílias beneficiadas no Estado do Rio Grande do Sul, assim como a avaliação referente a avaliação o programa e como essas famílias se sentem acolhidas pelos visitantes, interfaces das atividades em rede socioassistencial e contribuição para resolução de problemas das famílias atendidas nos municípios estudados.

Além do foco nas beneficiárias do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, a pesquisa é justificada por outros dois aspectos. Em primeiro lugar, pela região onde se propõe realizar o estudo. E a segunda contempla pelo fato de a pesquisa abordar uma visão abrangente da satisfação das famílias beneficiárias dos programas, abrangendo aspectos relacionados à operacionalização de suas atividades. Dessa forma, a compreensão da percepção da população-alvo em seus territórios contribui para diversos elementos, tanto na compreensão e avaliação das práticas dos órgãos públicos quanto na escuta e compreensão das expectativas das famílias. Isso permite uma prestação de contas à sociedade em relação ao delineamento dos investimentos nas políticas públicas.

A importância dessa pesquisa está intrinsecamente ligada à crucial temática da política pública destinada à primeira infância, tanto do ponto de vista social quanto econômico. Destaca-se sua importância no exame do aprimoramento no fornecimento de políticas públicas e governamentais voltadas para um segmento significativo da sociedade nacional, a Primeira Infância.

No que diz respeito ao critério de viabilidade, foi possível obter fácil acesso ao conjunto de documentos e informações de campo relacionados aos trabalhos coordenados pela professora Doutora Kalinca Léia Becker. Este estudo é considerado viável, uma vez que não acarretou despesas significativas para sua realização, e o tempo disponível foi suficiente para a condução completa da pesquisa.

No quesito oportunidade, salienta-se o estudo em fomento com a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS) e ao Programa de Apoio a Pesquisa Aplicada em Finanças Públicas, Estrutura Produtiva, Análise Econômica e Políticas Públicas trabalhado e coordenado pela professora Doutora Kalinca Léia Becker, das quais, pode-se considerar uma pesquisa viável para a sua realização. Ainda vale a pena evidenciar, a oportunidade de fazer parte do grupo de pesquisa do projeto: A satisfação dos beneficiários dos programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas, no qual foi executado no ano de 2023 pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), proporcionando um conhecimento aprofundado sobre a análise dos problemas sociais relevante ao país, à UFSM e ao Programa de Mestrado em Administração Pública.

Para a academia, o presente estudo não tem a intenção de esgotar o assunto, mas o intuito de oferecer uma contribuição sobre a temática, principalmente das políticas públicas voltadas para a primeira infância e, em especial, investigar o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, a partir da perspectiva das famílias beneficiadas pelos programas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para adquirir conhecimento empírico que guie a análise dos resultados, busca-se uma compreensão mais aprofundada da temática de interesse deste estudo. Assim, o referencial teórico aborda alguns conceitos essenciais para o entendimento do significado das políticas públicas. Dessa maneira, o referencial teórico está subdividido em quatro seções: a primeira versa sobre as políticas públicas na América Latina, no Brasil e no Estado do Rio Grande do Sul; a segunda discute acerca do Programa Criança Feliz e seu desenvolvimento na primeira infância; a terceira adentra no Programa Primeira Infância Melhor; e por fim, na quarta apresenta a qualidade do serviço prestado na primeira infância no Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

2.1 POLÍTICAS PÚBLICAS

A abordagem das políticas públicas é abrangente, carecendo de uma teoria completa e consolidada, contudo, engloba diversos conceitos relacionados ao tema. Ela é considerada uma área do conhecimento contida na Ciência Política, as políticas públicas foram adquiridas, autonomia e condição científicas a partir de meados do século XX na Europa e Estados Unidos (DIAS; MATOS, 2015). A origem das políticas públicas está vinculada à formação do Estado Social com o fim precípua de concretizar os direitos sociais (BOFF; SOUZA; STAHLHÖFER, 2015).

[...] A política pública é a discussão e prática de ações relacionadas ao conteúdo, concreto ou simbólico, de decisões reconhecidas como políticas, isto é, o campo de construção e atuação de decisões políticas (AGUM; RISCADO; MENEZES, 2015, p. 16).

Por sua vez, a expressão “política pública” engloba vários ramos do pensamento humano, sendo interdisciplinar, pois sua descrição e definição abrangem diversas áreas do conhecimento, tendo como objetivo o estudo do problema central, ou seja, o processo decisório governamental. Desta forma salienta-se, as políticas públicas se trata de conteúdos de decisão política (SECCHI, 2015).

Ao se abandonar a postura abstencionista liberal, que protegia os direitos de liberdade, primeira dimensão de direitos fundamentais, o Estado e a sociedade

passaram a objetivar não apenas a posituação dos direitos de segunda dimensão, econômicos, sociais e culturais, como também necessitou de novos instrumentos, a fim de viabilizar a consecução dessas normas (AGUIAR, 2018). Corresponde à maneira que o Estado procura resolver as necessidades coletivas (FARAH, 2018).

Cordelini e Castelli (2020) salientam que, embora a origem histórica tenha por escopo a consagração de direitos de segunda dimensão, as políticas públicas, como instrumento de efetivação de direitos, também atendem à persecução dos direitos de terceira dimensão, quais sejam: direito ao meio ambiente equilibrado, à biodiversidade ao desenvolvimento.

Para os autores Dias e Matos (2015), a administração pública surgiu como instrumento do estado para defender os interesses públicos ao invés dos interesses privados. Freitas (2022) enquanto há aqueles que acham que somente os mercados podem equilibrar os interesses públicos e privados, outros entendem que a administração pública é o meio mais racional de promover o interesse público.

Nesse sentido, as políticas públicas são ações e medidas adotadas pelo governo para solucionar problemas, atender às necessidades da população e promover o bem-estar (HOWLETT; RAMESH; PERL, 2013). Elas envolvem decisões, diretrizes e programas que buscam orientar a atuação do Estado. Assim, ela pode ser implementada em diferentes níveis de governo (LIMA, 2018).

[...] O governo é o principal gestor dos recursos e quem garante a ordem e a segurança providas pelo Estado, isto é, ele obriga a atender e resolver os problemas e levar adiante o processo de planejamento, elaboração, implementação e avaliação das políticas públicas que sejam necessárias ao cumprimento, de modo coordenado e permanente, dessa função que lhe delegou a sociedade (CUNHA, 2018, p. 18).

Desse modo, entende-se que a função primordial do governo, uma primeira definida de política pública, pode ser formulada como sendo o conjunto de princípios, critérios e linhas de ação que garantem e permitem a gestão do Estado na solução de problemas nacionais (BECHELAINÉ; CKAGNAZAROFF, 2014). As ações empreendidas ou não pelo governo que deveriam estabelecer condições de equidade no convívio social, tendo por objetivo dar condições para que todos possam atingir uma melhoria da qualidade de vida compatível com a dignidade humana (DIAS; MATOS, 2015).

Nesta definição está implícito que os governos têm por objetivo garantir que sejam atingidos os fins para os quais foi criado o Estado, ou seja, com a utilização

de mecanismos legais e coercitivos, permitir que todos os cidadãos possam buscar a felicidade, sem que sejam prejudicados pelas ações de outros indivíduos ou organizações (SERAPIONI, 2016).

No entanto, deve ficar bem claro que embora as ações do governo tenham por objetivo primordial cumprir seu papel de gestor dos negócios do Estado e primeiramente entender ao conjunto da sociedade, sem discriminação de qualquer tipo, visando ao bem comum, as pessoas que integram a administração por prazo determinado têm seus próprios interesses particulares e procuram atender durante o tempo que permanecerem como administradores da coisa pública (CUNHA, 2018).

Assim, considerando esse aspecto que as políticas públicas devem compreender todas as ações dos governos, pois estas, de algum modo, procurarão se legitimar por meio de um discurso (e alguma prática) que considera a necessidade de atender os fins do Estado, pois é esta a expectativa que possuem todas as pessoas da sociedade (ALMEIDA; GOMES, 2019).

É importante compreender-se que a política pública inclui temas do governo, como do Estado (DIAS; MATOS, 2015). Este último são, na realidade, políticas de mais de um governo, o que lhe confere uma particularidade política (FARAH, 2018). Também é possível considerar política de Estado aquelas que envolvem o conjunto dos poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), em seu projeto e execução (CUNHA, 2018).

As políticas públicas são o resultado da atividade política, requerem várias ações estratégicas destinadas a implementar os objetivos desejados e, por isso, envolvem mais de uma decisão política (BOFF; SOUZA; STAHLHOLER, 2015). Discutir políticas públicas é importante para entender a maneira pela qual elas atingem a vida cotidiana, o que pode ser feito para melhor formatá-las e quais as possibilidades de se aprimorar sua fiscalização (SILVA et al., 2016).

Um dado importante a ser considerado sobre as políticas públicas é que elas têm um aspecto coercitivo oficializado que os cidadãos aceitam como legítimo, como, por exemplo: os impostos que devem ser pagos, os sinais de trânsito devem ser obedecidos, as normas que regulam o funcionamento dos espaços públicos devem ser acatadas, em caso contrário, aqueles que não o fizerem são penalizados (SECCHI, 2015).

A discussão sobre políticas públicas, assim como qualquer abordagem sobre a Administração Pública atualmente, qualquer que seja seu nível, deve considerar três grandes tendências que ocorrem em escala planetária e que se inter-relacionam: a globalização da economia, a transformação do Estado e o processo de descentralização (CAPELLA, 2018).

Essas megatendências influenciam os programas nacionais de desenvolvimento, alteram o papel das instituições públicas, reorientam os processos de integração nacional, pressionam por mudanças organizacionais, alteram a relação público-privado, promovem o surgimento de novos atores políticos e fortalecem a territorialidade dos processos socioeconômicos (NATALINO, 2016).

2.1.1 Políticas Públicas em Atenção à Primeira Infância

As políticas públicas em atenção à primeira infância constituem um meio de concretização dos direitos que estão codificados nas leis de um país (DIAS; MATOS, 2015). O Brasil, um país caracterizado por desigualdades sociais e uma alta taxa de pobreza extrema, requer políticas de qualidade voltadas para o cuidado de crianças em situação de vulnerabilidade social (BRASIL, 2020). A Constituição não contém políticas públicas, mas direitos cuja efetivação se dá por meio de políticas públicas sociais (BRASIL, 1998).

Do mesmo modo, devem ser consideradas as constituições estaduais e as leis orgânicas municipais, que apresentam disposições jurídicas onde estão codificados direitos de todos os tipos (humanos, sociais, ambientais, entre outros), e não políticas públicas (ANDRADE, 2019). Estas têm a função explícita de concretizar aqueles direitos junto à comunidade a que se referem: o país todo, os Estados ou as comunidades locais (BOSCARI; DA SILVA, 2015).

Secchi (2015, p. 11), define política pública como "uma diretriz formulada para abordar uma questão de interesse público e compreende dois elementos essenciais: intenção pública e resposta a um problema público". O autor enfatiza que as políticas públicas envolvem tanto o aspecto concreto quanto o simbólico das decisões políticas, bem como o processo de elaboração e implementação dessas decisões, onde a razão subjacente à criação de uma política pública é a resolução de um problema percebido como coletivamente relevante.

Nesse sentido, as políticas públicas implicam em estabelecer uma ou mais estratégias orientadas a soluções de problemas públicos e/ou à obtenção de maiores níveis de bem-estar social (ANDRADE, 2019). Resultam de processo de decisão surgido no seio do governo com participação da sociedade civil, onde são estabelecidos os meios, agentes e fins das ações a serem realizadas para que se atinjam os objetivos estabelecidos (HECKMAN, 2014).

Vale ressaltar, que as políticas públicas em atenção à primeira infância são medidas governamentais destinadas a promover o desenvolvimento integral e o bem-estar das crianças desde o período da gestação até os primeiros anos de vida (VENTURA, 2022). Essas políticas pretendem garantir que todas as crianças tenham acesso a serviços e condições adequadas para um desenvolvimento saudável (NATALINO, 2016).

Assim, é na primeira infância que a criança desenvolve as suas potencialidades, é também um período sensível que demanda atenção especial e investimentos adequados (BARRETO, 2019). Os cuidados e investimentos na primeira infância envolvem proporcionar um ambiente seguro, estimulante e afetivo, garantindo acesso a cuidados de saúde adequados, nutrição adequada, educação de qualidade e interações sociais positivas (AGUIAR, 2018). Ao fornecer esses elementos essenciais, estamos criando as bases para um desenvolvimento saudável e promovendo o máximo potencial das crianças (SASSON, 2019).

É importante reconhecer a sensibilidade desse período e estar atento às necessidades das crianças (SERAPIONI, 2016). O investimento na primeira infância não se trata apenas de garantir o bem-estar individual das crianças, mas também de promover o desenvolvimento de uma sociedade saudável, resiliente e próspera (RIZZINI, 2021). Portanto, é fundamental que governos, famílias, comunidades e sociedade em geral compreendam a importância de cuidar e investir adequadamente na primeira infância (BRASIL, 2020).

Nesse contexto, ao investir na primeira infância, estamos investindo no futuro, pois crianças saudáveis, bem-educadas e emocionalmente estáveis têm maiores chances de se tornarem adultos produtivos, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e para o bem-estar de toda a sociedade (REIMÃO, 2021). Ao fazê-lo, estamos contribuindo para um futuro promissor, onde as crianças têm a

oportunidade de desenvolver todo o seu potencial e se tornarem adultos felizes, saudáveis e bem-sucedidos (PIMENTA; ROCHA; MARCONDES, 2015).

As políticas públicas voltadas para a primeira infância têm por objetivo contribuir para a criação de políticas interdisciplinares destinadas a garantir os direitos das crianças, buscando efetivar o já consagrado na Constituição Federal. Além disso, é fundamental que a formulação de políticas públicas em prol da infância reconheça a criança como titular de direitos (SILVA et al., 2016, p. 20).

Isso implica compreender a criança como um indivíduo em processo de crescimento e desenvolvimento, estabelecer metas que assegurem seus direitos e promover o diálogo com os diversos agentes sociais que cuidam e educam nossas crianças (PIRES et al., 2020). As principais condições de acesso aos serviços adequados para o desenvolvimento infantil são: a educação e cuidado infantil; apoio às famílias; e a proteção e prevenção das crianças (BRASIL, 2020).

- Educação e cuidado infantil: busca promover o acesso a serviços de educação e cuidado infantil de qualidade. Isso pode incluir a criação de creches e pré-escolas acessíveis, programas de educação infantil, formação de professores, currículos adequados às necessidades das crianças pequenas e a promoção do desenvolvimento cognitivo, linguístico, social e emocional.
- Apoio às famílias: Reconhece a importância do ambiente familiar para o desenvolvimento infantil. Isso pode envolver a implementação de programas de visita domiciliar, programas de educação parental, licença-maternidade/paternidade remunerada, acesso a serviços sociais e de assistência, além de medidas de conciliação entre trabalho e família.
- Proteção e prevenção: Garante a proteção das crianças e prevenir situações de violência, abuso, negligência e exploração. Isso envolve o fortalecimento dos sistemas de proteção à infância, a promoção de ambientes seguros e a conscientização sobre a importância da prevenção (BRASIL, 2020, p. 18).

Essas são apenas algumas das áreas abordadas pelas políticas públicas em atenção à Primeira Infância (HECKMAN, 2014). O objetivo geral é promover um ambiente favorável ao desenvolvimento saudável das crianças, garantindo que elas tenham acesso a cuidados de saúde, educação, proteção e apoio adequados durante essa fase crítica de suas vidas (BARRETO, 2019). Dada a sua relevância nos primeiros anos de vida e das políticas públicas voltadas à primeira infância, além dos investimentos destinados para esse fim (PIMENTA; ROCHA; MARCONDES, 2015).

Considerando a importância dos primeiros anos de vida, das políticas públicas voltadas à primeira infância e dos investimentos direcionados a esse período, é evidente que recursos bem aplicados nessa fase resultam em retornos

socioeconômicos significativos no futuro de uma sociedade, por esse motivo, diversos países já estabeleceram que essa questão deve ser tratada como uma prioridade absoluta (BARRETO, 2019).

2.1.2 Políticas Públicas na América Latina para a Primeira Infância

As políticas públicas voltadas à primeira infância têm ganhado destaque na América Latina nas últimas décadas (HAUFFE, 2021). Os governos da região reconhecem a importância crucial dos primeiros anos de vida no desenvolvimento humano e têm implementado diversas iniciativas para promover o bem-estar e o desenvolvimento integral das crianças na América Latina (BORTOT et al., 2019). A América Latina tem desenvolvido diversas políticas públicas voltadas à Primeira Infância, reconhecendo a importância do investimento nessa fase crucial do desenvolvimento humano (VERCH, 2017).

Apesar dos esforços para garantir os direitos das crianças nos países da América Latina e da cooperação internacional estabelecida na Convenção, o agravamento das desigualdades sociais, manifestado pelos alarmantes índices de crescimento da pobreza e do desemprego na região latino-americana durante os anos, levou governos e organizações internacionais, como o Banco Mundial (ANDREUCCI; JUNQUEIRA, 2017).

No contexto latino-americano, a maioria dos programas direciona sua atenção para crianças em situações de vulnerabilidade. Embora alguns desses programas tenham demonstrado efeitos positivos em certos casos, é importante notar que os resultados dos programas de transferência de renda, em particular, apresentam evidências contraditórias devido à falta de equidade mínima na implementação (BORTOT, 2019).

Com relação a programas direcionados para a primeira infância na América Latina, o México possui um programa com metodologia bastante semelhante com o Programa Criança Feliz (AVENUES, 2023). O Programa Primeira Infância Melhor baseia-se na metodologia do projeto cubano *Educa a tu Hijo*, originando-se do Centro de Referência *Latinoamerica para la Educación Preescolar* (Celep), que ofereceu apoio inicial para sua implementação (BERRIO; PÉREZ; GARCÍA, 2023).

Logo, estudos relacionados a programas, projetos e políticas públicas destinados à primeira infância, que abordam benefícios e direitos universais à educação infantil de qualidade, têm suscitado debates em todo o mundo sobre os padrões desse tipo de educação e seus resultados em diversas nações (SHIMOYAMA, 2019). Neste contexto, países como Cuba, México, Colômbia, Panamá, Argentina e Paraguai, conforme descritos no Quadro 1 abaixo.

Quadro 1 – Principais Programas voltados à Primeira Infância na América Latina

Programa/Países/ Ano de Adesão	Eixo
Programa Eduque seu Filho (Cuba, 1992)	Esse programa, pioneiro na América Latina, busca fortalecer a família como agente estimulador do desenvolvimento infantil por meio de visitas domiciliares e integração de programas de educação e saúde.
Programa Estâncias Infantis (México, 2007)	Focado no apoio à inserção dos pais no mercado de trabalho, esse programa oferece serviços de cuidado e educação infantil de qualidade, visando ao desenvolvimento integral das crianças.
Estratégia de Atenção Integral à Primeira Infância de Zero a Sempre (Colômbia, 2012)	Essa estratégia adota uma abordagem intersetorial baseada na perspectiva de direitos, garantindo o acesso a serviços de saúde, educação, proteção e nutrição adequados às necessidades das crianças.
Plano de Atenção Integral à Primeira Infância (Panamá, 2011):	Esse plano visa ao desenvolvimento integral das crianças por meio do fortalecimento de serviços de saúde, educação, proteção social e nutrição, com ênfase na promoção da participação ativa das famílias.
Plano Nacional da Ação pelos Direitos das Crianças e Adolescentes (Argentina, 2012):	Esse plano busca promover o exercício pleno dos direitos das crianças, incluindo ações específicas para a Primeira Infância, como a melhoria dos serviços de cuidado, saúde e educação.
Plano Nacional de Desenvolvimento Integral da Primeira Infância (Paraguai, 2011):	Esse plano estabelece diretrizes para o desenvolvimento integral das crianças, promovendo ações integradas nas áreas de saúde, nutrição, educação e proteção social.

Fonte: Adaptação Cordelini e Castelli (2020).

Esses são apenas alguns exemplos de políticas públicas voltadas à Primeira Infância na América Latina (VERCH, 2017). Cada país tem suas próprias iniciativas e abordagens, mas todas compartilham o objetivo comum de garantir o desenvolvimento saudável e o bem-estar das crianças nessa fase crucial de suas vidas (HAUFFE, 2021).

O Programa Eduque seu Filho de Cuba (1992) foi pioneiro e visa fortalecer a família para que se torne um agente estimulador do desenvolvimento infantil. Isso é

alcançado por meio de visitas domiciliares e integração de programas de educação e saúde. Além desse programa, existem outros que merecem destaque na região (SPOSATI, 2011).

Por exemplo, o Programa Estâncias Infantis (México, 2007) apoia a inserção dos pais no mercado de trabalho. A Estratégia de Atenção Integral à Primeira Infância de Zero a Sempre (Colômbia, 2012) adota uma abordagem intersetorial baseada na perspectiva de direitos. Outros programas notáveis incluem o Plano de Atenção Integral à Primeira Infância (Panamá, 2011), o Plano Nacional da Ação pelos Direitos das Crianças e Adolescentes (Argentina, 2012), o Plano Nacional de Desenvolvimento Integral da Primeira Infância (Paraguai, 2011) (ZEIFERT; BERTON, 2021).

Essas são apenas algumas das muitas iniciativas em andamento na região, e cada país pode ter abordagens específicas de acordo com suas necessidades e contextos (ZEIFERT; CALIONE BERTON, 2021). O objetivo comum é promover o desenvolvimento pleno das crianças desde os primeiros anos de vida, buscando equidade, justiça social e oportunidades igualitárias para todas as crianças latino-americanas (BIROLI; VAGGIONE; MACHADO, 2020).

Os ambientes, tanto internos quanto externos, oferecem diversas condições que possibilitam as relações sociais, estimulam o interesse e a criatividade das crianças, promovem sua independência e permitem a experimentação e análise livre, de forma espontânea e segura (SCHIMOYAMA, 2019). Logo, a compreensão e a valorização das políticas públicas destinadas à primeira infância evoluíram ao longo do tempo, em resposta às mudanças sociais e econômicas, reconhecendo a importância de apoiar o desenvolvimento saudável e a educação das crianças desde os primeiros anos de vida (HAUFFE, 2021).

É crucial destacar que a qualidade dos programas na América Latina é amplamente atribuída às colaborações com entidades internacionais, com destaque para a UNESCO, que concede acesso a informações e experiências consideradas referências globais sobre o assunto. Assim, representa programas inovadores capaz de promover uma mudança transformadora na abordagem das políticas públicas, em vários países. Ao proporcionar um início de vida digno para todas as famílias em situações de vulnerabilidade (CARRARO; DRUMOND, 2020).

2.1.3 Políticas Públicas no Brasil para a Primeira Infância

No Brasil, os direitos das crianças são assegurados por meio de uma série de leis, destacando-se a Constituição Federal (CF) de 1988, a Convenção Internacional dos Direitos da Criança (UNICEF) de 1989 (promulgada em 1990) e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) de 1990. É durante a infância que ocorrem aquisições cruciais ou perdas significativas, influenciadas pelas relações que se desenvolvem entre a criança e o seu ambiente (BRASIL, 2020).

Além disso, visa protegê-los de qualquer forma de violência, exploração, abuso e negligência (COSTA, 2014). O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) é uma legislação específica que estabelece diretrizes e normas para a proteção e promoção dos direitos das crianças e adolescentes no Brasil (BRASIL, 2020). Assim, define os deveres da família, do Estado e da sociedade em relação à proteção e ao desenvolvimento integral dessa parcela da população (SILVA; MARINO, 2022).

Portanto, os avanços significativos na garantia dos direitos das crianças e jovens no Brasil (ANDREUCCI; JUNQUEIRA, 2017). No entanto, é importante ressaltar a importância da efetiva implementação dessas leis, bem como da criação de políticas públicas e mecanismos de monitoramento e fiscalização para garantir sua aplicação em todo o país (COSTA, 2014).

Em suma, o Brasil possui uma base jurídica sólida para a proteção e promoção dos direitos das crianças e jovens, que abrange desde a Constituição Federal até o Estatuto da Criança e do Adolescente (CARVALHO et al., 2020). Essas leis são fundamentais para assegurar a dignidade, o bem-estar e o pleno desenvolvimento das futuras gerações (TOMÁS; FERNANDES, 2014).

Nesse contexto, é importante destacar a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (LDB) de 1996 (DIRETRIZES, 1996). Portanto, em 2013, a LDB foi alterada pela Lei n.º 12.796, que trouxe mudanças significativas. Uma delas foi a denominação do atendimento oferecido às crianças de até 5 anos como Educação Infantil, que passou a ser reconhecida como o primeiro degrau da Educação Básica (CARNEIRO, 2022).

Em conformidade com a LDB de 1996 e suas alterações representam o compromisso do Brasil com a garantia do direito à educação de qualidade desde a

primeira infância (DIRETRIZES, 1996). Reconhece-se a importância de oferecer um ambiente educativo seguro, afetivo e estimulante para as crianças, considerando suas necessidades e potencialidades específicas nessa fase crucial do desenvolvimento (SOUZA; ARAÚJO; SILVA, 2016).

Além da LDB, existem outras leis e regulamentações específicas que complementam e fortalecem a proteção e promoção dos direitos das crianças, como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e a Convenção Internacional dos Direitos da Criança (UNICEF). Em resumo, a legislação brasileira, por meio da LDB e suas alterações, reconhece a importância da Educação Infantil como uma etapa fundamental para o desenvolvimento integral das crianças (SAVIANI, 2019).

Nesse sentido, é importante fortalecer a Assistência Social no Brasil, com proteção à família, à maternidade, à infância e o amparo às crianças (BARRETO, 2019). No qual, institui o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) prevê a implantação de unidades públicas como Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), que buscam ações de proteção básicas, atendendo a população que se encontra em situação de vulnerabilidade e risco social (COUTO, 2014).

Portanto, é fundamental fornecer um ambiente seguro, saudável e estimulante para as crianças durante esse período sensível, a fim de promover seu desenvolvimento ótimo e evitar possíveis consequências negativas a longo prazo (DENDOBA et al., 2014). Por isso, a importância de investir nas políticas de Primeira Infância, é extremamente importante e fundamenta-se em diversos argumentos, como: desenvolvimento humano, redução das desigualdades, retorno sobre o investimento, prevenção de problemas futuros e fortalecimento das famílias (SANTOS et al., 2019). Apesar disso, ainda existem desafios significativos a serem superados para transformar esse direito em realidade prática.

[...] Mesmo possuindo uma legislação avançada, o cumprimento e a efetivação de todos os seus dispositivos não são garantidos por si só. É fundamental contar com a vontade política, sensibilidade, envolvimento e comprometimento dos gestores (SECCHI, 2015, p. 22).

Além disso, é imperativo contar com a participação ativa da sociedade, o controle social, bem como a alocação de recursos e a colaboração coordenada entre diferentes esferas de governo, os quais também desempenham papéis cruciais nesse processo. Portanto, o Brasil é um país marcado por profundas disparidades sociais e uma persistente taxa de extrema pobreza, é imperativo

implementar políticas de qualidade destinadas ao cuidado de crianças em situação de vulnerabilidade social (RIBEIRO, 2023).

Essas políticas públicas têm como objetivo aprimorar o desempenho econômico no futuro e, conseqüentemente, interromper a reprodução de gerações em condições de pobreza (CUNHA, 2018). De acordo com Reimão (2021), a falta de investimento na primeira infância está associada ao aumento da violência doméstica, corrupção, assaltos, sequestros e até mesmo homicídios. O autor enfatiza que o investimento na primeira infância representa a única ferramenta fundamental para promover transformações no atual contexto de desigualdades e violência.

Esses argumentos destacam a importância do investimento nas políticas de primeira infância como uma estratégia eficaz para promover o desenvolvimento saudável das crianças, reduzir desigualdades e construir uma sociedade mais justa e próspera (CUNHA, 2018). Surge, assim, um conjunto de princípios que visam proteger e promover o bem-estar, o desenvolvimento saudável e os direitos fundamentais de todas as crianças (SILVA et al., 2016).

Os direitos são desenvolvidos, reconhecidos e respaldados por diferentes instrumentos legais e normativos (VENTURA, 2022). A Convenção dos Direitos da Criança, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1989, é um tratado internacional que estabelece os direitos fundamentais de todas as crianças (CARVALHO et al., 2015). O artigo 6º da Convenção enfatiza o direito inalienável das crianças ao desenvolvimento e destaca a importância de garantir condições adequadas para alcançar seu potencial máximo (BRASIL, 2020).

Além disso, o Marco Legal da Primeira Infância, aprovado em 2016 por meio da Lei n.º 13.257, reforça a importância do desenvolvimento pleno das crianças desde a gestação até os 6 anos (MORI; ANDRADE, 2021). Essa lei estabelece diretrizes e princípios para a formulação e implementação de políticas públicas voltadas à Primeira Infância (SILVA, 2021). O Marco Legal reconhece a Primeira Infância como uma fase única de desenvolvimento e enfatiza a importância de garantir o acesso a serviços de qualidade, promovendo o bem-estar e o desenvolvimento integral das crianças nesse período (MORO, 2017).

Esses instrumentos legais e normativos destacam a importância de garantir o direito de todas as crianças ao desenvolvimento pleno de seus potenciais,

estabelecendo um arcabouço jurídico que respalda a implementação de políticas públicas e ações voltadas para a Primeira Infância (GALVÃO, 2018). Na busca de promover a integração entre diferentes setores do governo, a articulação com a sociedade civil e a participação das famílias, visando o fortalecimento das políticas públicas e a garantia dos direitos das crianças (ANDREUCCI; JUNQUEIRA, 2017).

Portanto, as políticas públicas voltadas para a primeira infância podem ajudar a reduzir as desigualdades socioeconômicas e educacionais. Elas garantem que todas as crianças tenham acesso a oportunidades de desenvolvimento, independentemente de sua origem socioeconômica. Logo, as crianças que recebem apoio na primeira infância têm maior probabilidade de se tornarem adultos que contribuem positivamente para a sociedade, promovendo valores cívicos, participação cívica e coesão social (SILVA; FRANCISCHINI, 2012).

Portanto, é crucial investir em políticas públicas para a primeira infância, permitindo uma sequência de aquisição de novas habilidades e capacidades que possibilitam a realização de funções mais complexas (FILGUEIRAS; FERNANDEZ, 2014). Isso reflete a importância de reconhecer cada criança como um indivíduo único, com direitos inalienáveis (BARRETO, 2019). Logo, a fase inicial da vida, conhecida como primeira infância, é caracterizada por um período abundante em desenvolvimento e potencialidades. Contudo, é igualmente um momento sensível que demanda atenção especial e investimentos (ESSVEIN, 2019).

Além disso, é fundamental considerar o respeito pelos contextos de vida de cada criança e a construção da identidade de suas famílias nas discussões sobre o desenvolvimento da primeira infância no Brasil. Portanto, cabe ao Estado a criação de políticas, programas e mudanças sistematizadas nos estados e municípios do Brasil, de modo a contribuir para a promoção do bem-estar das crianças nos primeiros anos de vida (AGUIAR, 2018).

É importante ressaltar, que o alto índice de desigualdade Brasil é o causador dos principais resultados extrema pobreza, manifestando-se em diversas áreas da vida, como educação, saúde, moradia, saneamento, alimentação e cultura. Para as crianças em situação de vulnerabilidade social, o início da vida já está impregnado por essas disparidades. Dessa forma, o desenvolvimento na primeira infância no Brasil ocorre sob a influência marcante da desigualdade, que se revela ainda mais acentuada entre as crianças (BRASIL, 2020).

2.1.4 Políticas Públicas no Estado do Rio Grande do Sul para a Primeira Infância

O desenvolvimento infantil integral engloba as dimensões cognitivas, motoras, emocional e social (BARRETO, 2019). Para ser alcançado, e para uma infância feliz, cada bebê que nasce depende de cuidadores com quem possa estabelecer vínculos afetivos estáveis, ambiente seguro e protegido (TOMÁS; FERNANDES, 2014). Evidências científicas comprovam os efeitos devastadores, irreversíveis e com reflexos ao longo de toda vida, das situações de negligência e violência vivenciadas durante os primeiros anos de vida (BORTOR et al., 2019).

Por mais relevantes que os impactos dos investimentos na primeira infância sejam na vida adulta, esses investimentos já se justificam plenamente pelos impactos no presente, na vida de cada uma das crianças que passam a ser vista e tratadas como sujeitos de direito (AGUIAR, 2018). Como está colocado na Constituição Federal (CF) e no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), a responsabilidade por assegurar o direito pleno desenvolvimento na infância é compartilhado pelo Estado, pela sociedade e pela família (BRASIL, 2020).

Cabe ao Estado direcionar recursos e formular políticas públicas que deem suporte às famílias, induza o envolvimento da sociedade e disponibilize serviços públicos de qualidade que promovam o desenvolvimento infantil (CARVALHO et al., 2020). Assim, a primeira infância é prioridade de organizações nacionais e internacionais. O Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), defende o avanço no direito de todas as crianças, especialmente aquelas com maiores desvantagens (MORI; ANDRADE, 2021).

O Estado do Rio Grande do Sul (RS), comprometido com a infância, criou o Programa Primeira Infância Melhor (PIM). Este programa traduz para a primeira infância grandes compromissos assumidos pelos municípios em integração com o Programa Criança Feliz (PCF). Um desses compromissos é o regaste a cidadania em territórios vulneráveis e o outro os direitos sociais e civis (PIRES et al., 2020).

Outro ponto bastante significativo é a responsabilidade do Estado do Rio Grande do Sul (RS) em organizar as relações econômico-sociais e o meio ambiente em um contexto globalizado, indo mais além do social para converter-se em

sustentável (MORAIS, et al., 2015). Nesse sentido, reconhecendo a sua importância na fase de desenvolvimento das crianças.

Para isso, um ambiente propício para o Estado deve ser a soma das motivações, instrumentos e capacidades humanas e institucionais na qual têm e devem ter lugar tanto atores públicos como privados, levando em consideração tanto os padrões e práticas internacionais, quanto às nacionais e locais (MACANA; COSTA; MATTOS, 2016). Nos últimos anos, o governo tem atuado de forma cada vez mais preventiva em promover ao Estado através de suas políticas públicas voltados à primeira infância (Quadro 2).

Quadro 2 - Algumas iniciativas destacadas no Estado do Rio Grande do Sul como Política Pública voltada à Primeira Infância

Principais Iniciativas	Características principais
Programa Primeira Infância Melhor (PIM):	Esse programa busca promover o desenvolvimento integral de crianças de 0 a 6 anos, por meio do acompanhamento de visitantes domiciliares.
Programa Criança Feliz (PCF):	É um programa do Governo Federal, também é implementado no estado do Rio Grande do Sul. Ele visa fortalecer as políticas de atenção à primeira infância, promovendo visitas domiciliares a famílias em situação de vulnerabilidade social, visando estimular o desenvolvimento infantil por meio de interações afetivas e atividades lúdicas.
Ampliação do acesso à Educação Infantil:	O estado tem buscado ampliar o acesso à educação infantil, especialmente para crianças de 0 a 3 anos. Com o objetivo de garantir que todas as crianças tenham a oportunidade de receber uma educação de qualidade desde os primeiros anos de vida.
Fortalecimento da Rede de Proteção:	O estado do Rio Grande do Sul tem fortalecido a rede de proteção à infância, promovendo a articulação entre diferentes órgãos e instituições que atuam na área, como as secretarias de educação, saúde, assistência social e justiça. Essa integração visa garantir a proteção e o cuidado adequado às crianças desde a primeira infância.

Fonte: Adaptação Santos et al. (2022).

Essas são algumas das iniciativas implementadas no estado do Rio Grande do Sul para promover a primeira infância. É importante ressaltar que as políticas e programas podem variar ao longo do tempo, conforme as demandas e prioridades estabelecidas pelas autoridades estaduais (VILLAMIL, 2020). Logo, as políticas voltadas para a primeira infância, compreender os potenciais sinergias com outros programas e políticas públicas estaduais pode resultar em ganhos futuros de produtividade e bem-estar que, até então, parecem inimagináveis para a realidade brasileira. Pensar no desenvolvimento humano e na produtividade das futuras

gerações, visando à criação de mais riqueza e à redução das desigualdades a longo prazo, implica direcionar esforços para construir uma rede de políticas públicas que acompanhe e estimule o desenvolvimento dos indivíduos ao longo de suas vidas, preferencialmente desde a gestação até as fases finais da formação do capital humano (ROSTIROLLA et al., 2021).

Políticas direcionadas para a primeira infância que possam integrar-se às já existentes para a população em geral, como a Estratégia Saúde da Família e o Programa Bolsa Família, e que permitam à rede pública de ensino potencializar seus resultados ao ter alunos mais preparados para o aprendizado, são fundamentais. Inúmeras pesquisas ao redor do mundo documentam a importância da primeira infância no desenvolvimento de habilidades essenciais, assim como o papel de programas sociais focados nessa fase da vida (BERGMANN et al., 2015).

Nessa seara, o Rio Grande do Sul possui como propósito desenvolver em diversos municípios programas de políticas pública voltadas para a primeira infância. Um dos principais propósitos dessas políticas é guiar as famílias, baseando-se em sua cultura e vivências, para que possam fomentar o desenvolvimento abrangente de seus filhos desde a gestação até os cinco anos de idade (MARTINS et al., 2021).

Para atingir esse objetivo, as famílias recebem orientações por meio de atividades lúdicas específicas, direcionadas para potencializar as habilidades e capacidades das crianças, levando em consideração seu contexto cultural, necessidades e interesses. Essas orientações são proporcionadas através de encontros semanais realizados nas residências das famílias, atendimentos individuais destinados às crianças com menos de três anos e em espaços comunitários para as crianças entre três e cinco anos, complementadas por atividades de cunho comunitário (SANTOS, 2022).

O capítulo adiante, irá abordar a respeito do Programa Criança Feliz, abrangendo a execução de ações socioassistenciais complementares e integradas, incluindo a oferta de serviços e benefícios socioassistenciais. Logo, apresentando sua origem, levando em consideração a sua principal característica e o posteriormente seu desenvolvimento.

2.2 PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

O Programa Criança Feliz (PCF) foi instituído pelo Decreto n. 8.869, de 5 de outubro de 2016, e passou a ter municípios beneficiados a partir de 2017. A sua formalização ocorreu em novembro de 2018, por meio do Decreto n. 9.579, para promover o desenvolvimento humano a partir do apoio e acompanhamento do desenvolvimento infantil integral mediante visitas domiciliares (BRASIL, 2019).

Sendo assim, o Programa Criança Feliz¹ tem por finalidade promover o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância. Logo com ações de acompanhamento familiar passaram a ser realizadas por meio de visitas às famílias beneficiadas. A equipe do programa deve realizar acompanhamento e proporciona orientações para o fortalecimento do vínculo familiar no desenvolvimento infantil (BRÁS, 2020).

Nesse âmbito, o Programa Criança Feliz, que atingiu a marca de sete anos em outubro de 2023, realizou mais de 1,53 milhão de visitas desde o início de suas atividades. Ao longo desse período, foram atendidas mais de 1,48 milhões crianças, acompanhadas 1,87 milhões de famílias, e 385 mil gestantes foram beneficiadas em unidades federativas do Brasil. É importante ressaltar que, o Marco Legal da Primeira Infância completou, estabeleceu princípios e diretrizes para a formulação e implementação de políticas públicas voltadas para a primeira infância. Esse marco legal foi responsável por diversos avanços no Brasil, incluindo a criação do Programa Criança Feliz (MINISTÉRIO DA CIDADANIA, 2023).

Em decorrência disso, o PCF também contribuiu significativamente para o aprimoramento das ações socioassistenciais, superando determinadas barreiras e desafios e estabelecendo uma rotina diária sob a perspectiva da intersetorialidade e interdisciplinaridade. Dessa forma, o PCF estimulou a discussão sobre o cofinanciamento, abrangendo não apenas a esfera interfederativa (Federal + Estadual + Municipal), mas também a dimensão intersetorial, envolvendo diversas políticas (MUNHOZ, 2022).

¹ Instituído pelo Governo Federal, através do Decreto n.º 8.869, de 05 de outubro de 2016 e possui como fundamento a Lei n.º 13.257 que discorre sobre o Marco Legal da Primeira Infância (BRASIL, 2017).

2.2.1 Principais Características do Programa Criança Feliz

As principais iniciativas do Programa Criança Feliz (PCF) fazem parte do Programa Governamental Primeira Infância, que está integrado no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Esse programa abrange atividades que complementam e se integram às ações socioassistenciais, além de serviços e benefícios socioassistenciais. O SUAS é implementado ao nível municipal, gerenciado diretamente pela prefeitura ou em colaboração com Organizações da Sociedade Civil reconhecidas (BRASIL, 2019).

Os principais objetivos do Programa Criança Feliz é promover o desenvolvimento humano através do apoio e acompanhamento abrangente do desenvolvimento infantil na primeira infância; oferecer suporte à gestante e à família durante a preparação para o nascimento e nos cuidados perinatais; contribuir para o exercício da parentalidade, fortalecendo os laços familiares e o papel desempenhado pelas famílias no cuidado, proteção e educação de crianças na primeira infância; facilitar o acesso da gestante, das crianças na primeira infância e de suas famílias às políticas e serviços públicos necessários; e unificar, expandir e fortalecer a implementação de ações de políticas públicas direcionadas para gestantes, crianças na primeira infância e suas famílias (GAIA; CANDIDO; BARBOSA JÚNIOR, 2019).

Portanto, foram estabelecidos alguns critérios de priorização para casos em que os municípios não consigam inicialmente incluir todas as famílias no programa. Conforme as diretrizes e as orientações do Ministério do Desenvolvimento Social consideram a situação de vulnerabilidade das famílias e os fatores que podem impactar negativamente no desenvolvimento integral das crianças. Entre esses fatores estão o baixo peso ao nascer, a baixa escolaridade materna, o uso de álcool e outras drogas, a depressão materna, a gravidez na adolescência, entre outros (MARTINS et al., 2021).

Sendo assim, o PCF visa promover o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância, considerando sua família e seu contexto de vida (SANTOS et al., 2022). Representou um progresso significativo no que diz respeito às iniciativas socioassistenciais, superando os obstáculos e os desafios específicos.

Estabelecendo uma abordagem diária baseada na colaboração interdepartamental e interdisciplinar (BRASIL, 2019).

Para atender ao Decreto 9.579, de 22 de novembro de 2018, especifica alguns elementos necessários para que o PCF consiga cumprir tais propósitos (BRASIL, 2018). Além disso, o público prioritário do PCF, conforme o artigo 2º da Portaria nº 664 do Ministério da Cidadania, datada de 02 de setembro de 2021, engloba gestantes e crianças de até setenta e dois meses, juntamente com suas famílias, compreendendo por meio de:

- I - Visitas domiciliares: Ações complementares que apoiem as famílias, favorecendo o desenvolvimento da criança na primeira infância.
- II - A capacitação e a formação continuada de profissionais: Em prol da qualificação do atendimento e do fortalecimento da intersetorialidade.
- III - Concepção de conteúdo: Em prol da qualificação do atendimento e do fortalecimento da intersetorialidade.
- IV - Apoio político: Em prol da implementação do PCF e da articulação intersetorial do mesmo.
- V - Promoção e conhecimento do PCF: Os estudos e pesquisas contemplem o desenvolvimento infantil integral. (Cavalcanti; Riveros, 2020, p. 32).

No entanto, para articular os componentes do PCF e atender seus objetivos faz-se necessário uma estrutura organizacional, que contemple todos os entes federados (União, Estados, DF e Municípios) (ANDRADE, 2019). À vista disso, o decreto nº 9.855, de 25 de junho de 2019, dispõe sobre o comitê gestor do Programa Criança Feliz, cujas atribuições destinam-se ao: planejamento e articulação dos componentes do PCF, ao acompanhamento e execução do Programa, assim como a promoção das ações setoriais voltadas para o atendimento do público alvo do PCF (BRASIL, 2019).

O Programa Criança Feliz assume o papel de operacionalizar e organizar as atividades das instâncias decisórias e técnicas, da articulação entre os parceiros das políticas setoriais locais e da disseminação das decisões e encaminhamentos realizados nessas esferas (CAVALCANTI; RIVEROS, 2020). Assim, o Programa Criança Feliz, o caráter intersetorial, distribui para diferentes áreas e órgãos a responsabilidade de desenvolver integralmente as crianças na primeira infância, ao mesmo tempo, em que descentraliza o papel da educação nesse processo (MONTROYA; SILVESTRE; SOUTO, 2018).

Nesse contexto, o programa pretende fortalecer ações preventivas e de proteção proativa no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS),

visando trabalhar a primeira infância sob a perspectiva da Proteção Social por meio de visitas domiciliares (BRASIL, 2020). A implementação do Programa Criança Feliz (PCF) em todo o país, que possui dimensões continentais, fez dele o maior programa de visitação domiciliar do mundo (CAVALCANTI; RIVEROS, 2020).

Mesmo diante das medidas de distanciamento social em decorrência da pandemia da COVID-19, o programa alcançou um marco significativo em 2020, com mais de um milhão de crianças e gestantes acompanhadas e mais de 42 milhões de visitas realizadas. O programa busca oferecer suporte e orientação às famílias, promovendo um ambiente propício para que as crianças possam explorar, aprender e se desenvolver de maneira plena (BRASIL, 2020).

Em 2019, o PCF recebeu reconhecimento internacional por meio do Prêmio *Wise Awards da Qatar Foundation*, destacando-o como uma das iniciativas mais inovadoras globalmente no enfrentamento dos desafios educacionais (MARTINS et al., 2021). Evidenciando impacto positivo e a relevância do programa na promoção do desenvolvimento infantil e no apoio às famílias em todo o mundo.

É importante salientar que, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) nos municípios desempenha um papel fundamental na coordenação das atividades do PCF e na referência para as famílias dos beneficiários, incluindo visitas domiciliares. Sua responsabilidade é organizar a oferta do Programa em conjunto com os serviços socioassistenciais e outras políticas públicas, com o objetivo de garantir a plenitude da proteção social. Isso ocorre por meio do amparo, assistência e/ou acompanhamento de famílias que incluem gestantes e crianças na primeira infância, priorizando a abordagem integral à família, fundamentada no princípio do núcleo familiar. Dessa forma, busca-se fortalecer a capacidade protetiva, garantindo direitos, acesso à informação e ampliação da participação nas diversas políticas públicas relacionadas à educação, proteção e cuidado, com foco no estímulo ao desenvolvimento infantil (CAMPOS, 2020).

No próximo capítulo, vamos explorar o Programa Primeira Infância Melhor, delineando seu contexto histórico, origem e natureza transversal direcionada ao público infantil. Esse programa implementa uma série de iniciativas voltadas às famílias em situação de extrema pobreza, englobando gestantes e crianças de zero a seis anos incompletos.

2.3 PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR

O Programa Primeira Infância Melhor (PIM) foi criada no ano de 2003, e tem por objetivo orientar as famílias, a partir de sua cultura e experiências, para que promovam o desenvolvimento integral de suas crianças, desde a gestação até aos seis anos (SERPA, 2015). Logo, a dimensão da política de gestão busca modelos de intervenção na primeira infância, a fim, de reconhecer a importância dessa fase ao longo de toda a vida (SASSON, 2019).

A implementação do PIM, iniciou por meio da Portaria SES/RS n. 15/2003 e instituído pela Lei Estadual² n. 12.544, de 03 de junho de 2006, o Anexo IV da Portaria n. 635/2021, os critérios de habitação como será feita a distribuição dos recursos financeiros. A Nota Técnica 03/2021 DAPPS/PIM orienta sobre os aspectos do programa, tais como seu objetivo, público prioritário de atenção, eixo de atuação, atribuições das equipes/agentes e metodologias de atendimento às famílias beneficiadas pelo programa.

O objetivo desse programa é promover o desenvolvimento das habilidades intelectuais, físicas, psicológicas e sociais das crianças, das quais são essenciais nessa fase de vida (AGUIAR, 2018). As ações são implementadas, por meio de visitas domiciliares semanais e encontros comunitários, com o propósito de fortalecer as relações familiares parentais e aprimorar a forma de educar as crianças (DENBOBA et al., 2014). O programa promove, por exemplo, intervenção na área da saúde, educação e da assistência social, pois desenvolve práticas aos cuidados nos primeiros anos de vida (BRASIL, 2020).

É importante mencionar, que o Programa Primeira Infância Melhor, em execução no Estado do Rio Grande do Sul, exemplifica a abordagem bem-sucedida para enfrentar o desafio da atenção integral. Ele impulsiona uma ação coordenada entre as esferas de saúde, educação, assistência social e cultura, visando o benefício das crianças, gestantes e famílias em condições de maior vulnerabilidade social (ESMERALDO, 2018).

² Legislação do Programa Primeira Infância Melhor, Lei Estadual, Rio Grande do Sul. Acesso: pim.saude.rs.gov.br/site/legislação-pim/.

2.3.1 Programa Primeira Infância Melhor e o Desenvolvimento na Primeira Infância

O Programa Primeira Infância Melhor (PIM) tem como propósito guiar as famílias, considerando sua cultura e experiências, para que possam fomentar o desenvolvimento integral de suas crianças desde a gestação até os seis anos de idade. O desenvolvimento abrangente da criança aborda os aspectos físicos, psicológicos, intelectuais e sociais. A primeira infância, que compreende o período do nascimento até os seis anos de idade, é crucial para o desenvolvimento infantil, representando o momento fundamental de interação da criança com o mundo ao seu redor, com todos que a cercam e consigo mesma. Portanto, é essencial acompanhar o desenvolvimento da criança desde o nascimento (SANTOS et al., 2019).

A promoção do desenvolvimento de habilidades cognitivas e socioemocionais, objetivo central do PIM, encontra respaldo substancial em pesquisas empíricas (SANTOS, 2022). Primeiramente, há evidências de que grande parte das habilidades cognitivas e não cognitivas (socioemocionais) são adquiridas e aprimoradas durante a primeira infância (RIBEIRO et al., 2021). Em segundo lugar, essas habilidades desempenham um papel crucial no desempenho acadêmico (ESCOUTO, 2019), e como resultado desse fator, têm influência na performance das pessoas no mercado de trabalho (HECKMAN, 2014).

Além disso, o desenvolvimento dessas habilidades influencia a adoção de bons hábitos sociais e de saúde na adolescência e vida adulta (AGUIAR, 2018). A literatura empírica também revela que as desigualdades nas habilidades cognitivas e socioemocionais começam a se manifestar nos primeiros anos de vida, sendo, portanto, as disparidades futuras observadas no mercado de trabalho e em outras dimensões do desenvolvimento, em parte, resultantes do que ocorre na primeira infância (GONÇALVES; DUKU; JANUS, 2019). Por fim, a importância de um ambiente familiar adequado para o desenvolvimento dessas habilidades também é documentada na pesquisa em economia (DORNELLES; FERRARI; ARROSI, 2023).

Logo, o programa PIM desempenha um papel crucial na moldagem da personalidade da criança, permitindo sua adaptação à convivência em comunidade, em contextos que vão além dos limites familiares, e contribuindo para a formação do

eu psíquico. O programa Primeira Infância Melhor orienta as famílias a estimularem as crianças em diversas fases do desenvolvimento, levando em consideração suas potencialidades e habilidades individuais. As atividades em grupo devem ser intercaladas com atividades individuais, seguindo as alternâncias comuns nessa etapa, a fim de promover o desenvolvimento de uma gama mais ampla de recursos de personalidade (ALLEBRANDT et al., 2018).

Brás (2020), descreve que, a preocupação com a infância pauta nas políticas públicas que tem comprometimento com o futuro, sendo o cuidado com a primeira infância fundamental para o crescimento saudável da criança. Nessa perspectiva, Andrade (2019), descreve que, a Secretaria Estadual de Saúde (SES), incentivou as políticas pautadas na primeira infância, minimizando a taxa de mortalidade infantil, na qual influência socioeconomicamente à sociedade que se encontra em situação vulnerável.

É um assunto que merece atenção da população e dos políticos, investir em políticas públicas com foco na primeira infância traz em sua essência aspectos relevantes para uma nação, como a brasileira, que precisa buscar o desenvolvimento sustentável e a distribuição de riquezas, visando um futuro com equidade e bem-estar para seus cidadãos (MORAIS et al., 2015).

A sociedade que prioriza o investimento nas crianças está investindo em um modelo mais equitativo de distribuição de renda e construção de um país mais forte e estruturado no futuro (AGUIAR, 2018). O desenvolvimento infantil traz impactos sobre a economia que se prolonga até a vida adulta, principalmente com crianças que vivem em situação de vulnerabilidade social, essas tendem a desenvolverem-se menos do que o esperado em diversos aspectos cognitivos, como inteligência e capacidade de autorregulação emocional (HECKMAN, 2014).

Acredita-se que apoiar o desenvolvimento da criança, especialmente na primeira infância, pode ser uma ferramenta poderosa para reduzir as disparidades sociais e econômicas (MUNHOZ, 2022). Pires et al. (2020), afirmam que, os cuidados na primeira infância são essenciais para o desenvolvimento humano inicial como impactos importantes sobre o aprendizado escolar e na saúde física e mental por todo o período da vida. Os autores ainda complementam que um desenvolvimento inicial prejudicado afeta a saúde (física e mental), o comportamento e a aprendizagem na vida futura.

Alguns aspectos do funcionamento familiar e experiências que ocorrem no início da vida podem colocar os indivíduos em uma situação diferente no ponto de partida, afetando o funcionamento cognitivo várias décadas depois (BARRETO, 2019). Normalmente, mesmo na ausência de doenças, a vulnerabilidade pode afetar a saúde da criança, seu estado psicológico, social ou mental, impedindo-a de atingir seu potencial de desenvolvimento pleno (SASSON, 2019).

Nessa esfera, os cuidados na primeira infância são essenciais para o desenvolvimento integral da criança, a partir da gravidez e na primeira infância, os ambientes em que a criança vive, aprende e a qualidade de suas relações com adultos tem alto impacto em seu crescimento cognitivo, emocional e social (SCHIRMANN, 2019). Assim, o primeiro ano de vida é um período de intensa aprendizagem do bebê, as suas experiências, a segurança, a confiança nas situações favoráveis do ambiente são tão ou mais significativas do que as características genéticas (VERCH, 2017).

[...] O investimento na primeira infância é uma ferramenta de transformações no atual contexto de desigualdades e violência. Embora o Programa Primeira Infância Melhor tenha obtido resultados positivos, contribuindo para o fortalecimento do vínculo familiar, o estímulo ao desenvolvimento infantil e a promoção de uma infância saudável e plena. Além disso, o programa busca envolver a comunidade, por meio de parcerias com organizações locais e voluntários, ampliando sua abrangência e impacto (FILHEIRO, 2021, p. 4).

Vale ressaltar que o Programa Primeira Infância Melhor é uma iniciativa específica do estado do Rio Grande do Sul, e outros estados brasileiros podem ter programas similares ou com abordagens diferenciadas para a promoção da primeira infância (ESMERALDO, 2018). Logo, o PIM serviu de inspiração e apoio para o desenvolvimento de várias iniciativas, consolidando-se como uma referência no cuidado com a primeira infância no Brasil (SCHIRMANN, 2019). Destaca-se, ainda, o papel do PIM no auxílio à construção de iniciativas vinculadas ao Programa Brasil Carinhoso e ao Programa Criança Feliz (PCF), ambos do Governo Federal.

No capítulo adiante, abordaremos sobre a qualidade do serviço prestado na primeira infância, destacando a qualidade dos serviços prestados pelo Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Esses programas fortalecer e ampliar as ações voltadas ao cuidado e ao desenvolvimento das crianças, promovendo um impacto positivo em suas vidas e na sociedade.

2.4 QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO NA PRIMEIRA INFÂNCIA

A área de prestação de serviços engloba a oferta de serviços e a organização de métodos (MARTINS, 2014). Ao contrário da indústria, não é possível separar claramente o processo de produção da prestação do serviço em si, pois ambos se entrelaçam (LAS CASAS, 2014). Portanto, a gestão da qualidade no contexto de prestação de serviços concentra-se na interação com o usuário (DORNELLES; CORONEL, 2016).

A busca pela qualidade é um processo contínuo que desempenha um papel fundamental na transformação cultural dos gestores e colaboradores nas organizações públicas (LORENZI, 2016). Esse processo visa alcançar a excelência e melhorar o atendimento aos cidadãos que utilizam os serviços públicos prestado a comunidade (MONTEIRO et al., 2022). O atendimento ao usuário abrange as expectativas manifestadas por eles ao longo do processo e demanda alta flexibilidade, criatividade e capacidade de adaptação (PEREIRA; PACHECO; FILHO, 2021).

A qualidade da prestação de serviço está centrada em elementos que se relacionam com a percepção dos clientes, uma vez que não existem pontos de controle específicos que possam ser claramente identificados (CARPINETTI et al., 2015). A opinião do usuário sobre a qualidade dos serviços prestados é formada com base nos contatos que ele tem com a organização (NOVAES; LASSO; MAINARDES, 2015).

O mapeamento e a análise desses momentos representam uma ferramenta poderosa para identificar os pontos fracos dos serviços oferecidos (SAVASSI, 2012). A partir dessa identificação, surge a oportunidade de corrigir falhas e aprimorar os aspectos que impactam a satisfação do usuário (SILVEIRA, 2018). Portanto, para fornecer um serviço de qualidade, é essencial que os gestores estejam atentos aos aspectos relacionados à satisfação, a fim de aumentar a percepção de qualidade pelos seus usuários (PEREIRA; CARVALHO; ROTONDARO, 2013).

Quanto se trata da qualidade de serviço prestado na primeira infância, deve-se ter uma atenção, pois deve atender às necessidades e aos direitos das crianças, promovendo um ambiente seguro, estimulante e afetivo (LAS CASA, 2014). É

importante ressaltar que os serviços prestados na primeira infância são moldados a partir das necessidades da sociedade e pretende promover o progresso da comunidade (REIS, 2016).

Nesse sentido, a qualidade do serviço público refere-se à medida que os serviços prestados pelo governo atendem às necessidades e expectativas da população de forma eficiente, eficaz e equitativa (PACHECO; SANTOS, 2022). A qualidade do serviço prestado na primeira infância tem um impacto significativo no desenvolvimento das crianças (DENBOBA, et al., 2014). Portanto, é essencial que os governos, as instituições e a sociedade em geral priorizem a garantia de um serviço de qualidade, investindo em formação profissional, infraestrutura adequada e políticas que promovam o bem-estar e o desenvolvimento integral das crianças nessa fase tão importante (BARROS et al., 2010).

2.4.1 Gestão da Qualidade dos Serviços Prestados no Programa Criança Feliz (PCF) e Primeira Infância Melhor (PIM)

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço posto, ou seja, deve atender a real necessidade dos usuários (PACHECO; SANTOS, 2022). Assim, programas e políticas públicas com foco no atendimento à criança começaram a revisitar, com o acompanhamento e avaliação contínua do desenvolvimento infantil, com visitas domiciliares, a qual são consideradas estratégias efetivas no desenvolver infantil (SILVA; ALVES, 2019).

Todos os níveis governamentais estão engajados de forma ativa na implementação e gestão do programa, com equipes designadas para suas respectivas responsabilidades (REIS, 2016). Cada ente federativo desempenha um papel importante para o desenvolvimento dos programas (PEREIRA; CARVALHO; ROTONDARO, 2013). Pode-se compreender esse processo como um caminho do visitador até a casa das famílias beneficiadas (SILVEIRA, 2018).

Esse percurso começa no Governo Federal e se estende até a visita domiciliar conduzida pelos agentes do Programa Criança Feliz e do Primeira Infância Melhor (SILVA et al., 2016). Dessa forma, a qualidade dos programas pode

ser avaliada com base em diversos critérios, mas o principal é a atenção à primeira infância (SAVASSI, 2012).

Logo, a articulação na prestação de serviço e articulação dos programas oferece ao município a oportunidade de obter cofinanciamento para suas ações. Isso é possível por meio do recebimento de recursos financeiros provenientes de duas fontes de financiamento: federal (PCF) e estadual (PIM) (MARTINS et al., 2021). Essa articulação visa otimizar a utilização dos recursos financeiros disponíveis. Os municípios que implementam tanto o PIM quanto o PCF têm acesso a incentivos financeiros para o desenvolvimento das ações, fortalecendo assim as iniciativas voltadas para o cuidado e o desenvolvimento da primeira infância (BRASIL, 2019). Esses recursos financeiros adicionais contribuem para a efetividade e a expansão dos programas nos municípios, beneficiando as famílias e promovendo o desenvolvimento saudável das crianças (BRASIL, 2020).

É importante ressaltar que, a qualidade dos programas Criança Feliz e Primeira Infância Melhor deve ser analisada levando em conta esses critérios, além do contexto específico em que estão sendo implementados (MESQUITA, 2022). No qual, ambos os programas possuem abordagem semelhantes como: visitas domiciliares, oferecer orientações e apoio às famílias, estimular práticas de cuidado, brincadeiras e interações que promovam o desenvolvimento saudável das crianças (VENANCIO, 2018). Essas visitas são realizadas por profissionais capacitados, como assistentes sociais, psicólogos e pedagogos (SASSON, 2019).

Portanto, é importante destacar que a qualidade do serviço prestado no PCF e PIM variam, de acordo com a capacitação dos profissionais envolvidos, a disponibilidade de recursos financeiros e materiais, a articulação entre os diferentes órgãos governamentais e a infraestrutura de apoio às famílias atendidas (PEREIRA; CARVALHO; ROTONDARO, 2013), considerando indicador de impacto e efetividade no desenvolvimento das crianças atendidas (MORAIS et al., 2015).

O próximo capítulo, irá abordar a metodologia aplicada no presente trabalho, destacando o tipo de estudo, os métodos que foram utilizados para coleta de dados, o universo e o tratamento utilizado na análise dos dados. Procedimentos necessários para a elaboração da pesquisa.

3 MÉTODO

Este capítulo descreve os procedimentos metodológicos que compõem a pesquisa, visando alcançar os objetivos propostos. Segundo Marconi e Lakatos (2017, p. 33), método refere-se ao "conjunto de atividades sistemáticas realizadas pelo pesquisador, que, por meio do problema de pesquisa, busca atingir objetivos - conhecimentos válidos, verdadeiros e infalíveis. Isso envolve traçar o caminho a ser seguido, identificar erros e apoiar as decisões do cientista". Bervian e Cervo (2015, p. 23) concordam, enfatizando que o método é a "ordem a ser imposta aos diversos processos necessários para atingir um determinado fim ou resultado desejado".

Na sequência, inicialmente, tipologia e natureza da pesquisa (3.1), com a definição do método quantitativo (3.1.1) e qualitativos (3.1.2), em seguida define-se a população e amostra da pesquisa (3.2), também se apresenta o instrumento de coleta de dados (3.3), aspectos éticos (3.4), assim como os riscos e benefícios (3.4.1), critério de inclusão e exclusão (3.4.2), e por último o tratamento e análise dos dados.

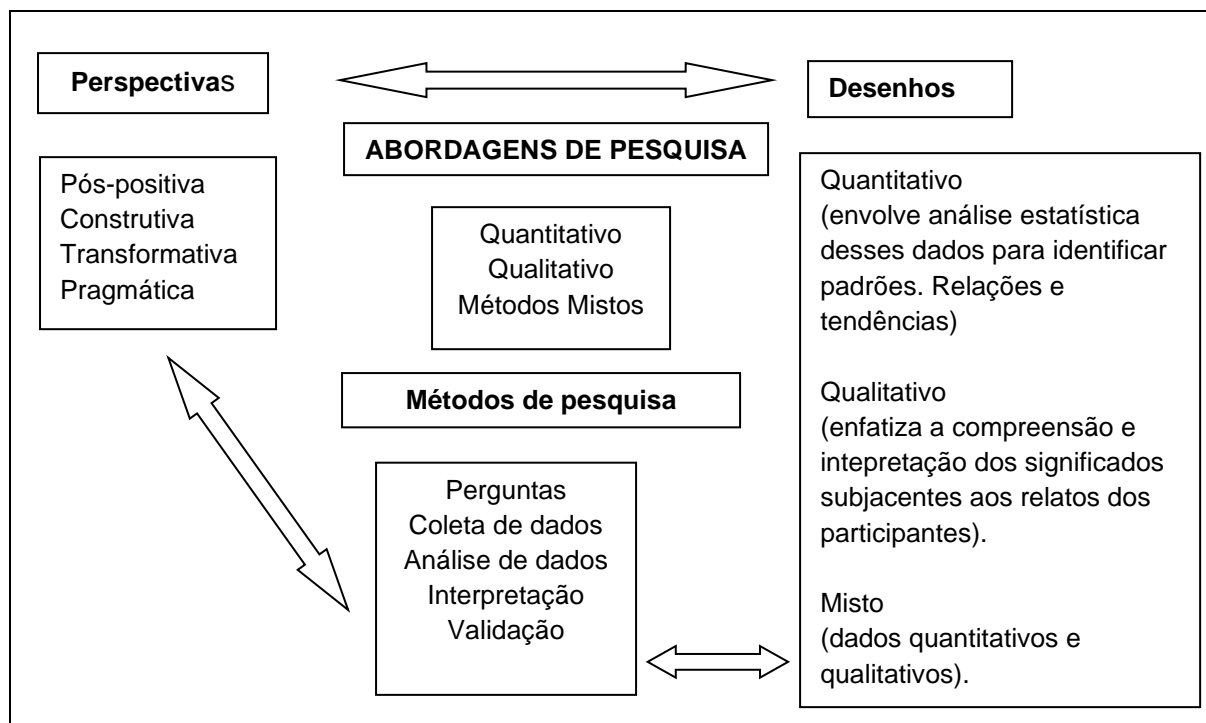
3.1. TIPOLOGIA E NATUREZA DA PESQUISA

Tendo em vista o objetivo que conduz essa pesquisa: avaliar o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor segundo a percepção dos seus usuários, esse estudo caracteriza-se quanto à forma de abordagem como pesquisa quantitativa e qualitativa. As duas abordagens se complementam e permitem uma melhor análise acerca da temática. Combinar métodos quantitativos e qualitativos pode contribuir com o potencial de cada uma delas, além de suprir as deficiências de cada uma. Isto proporciona respostas mais ampla às questões de pesquisa, indo além das limitações de uma única abordagem (GERHARDT; SILVEIRA, 2014).

Quanto aos seus objetivos, esta proposta é classificada como uma pesquisa exploratória e descritiva. A pesquisa de natureza exploratória permite uma compreensão mais aprofundada do fenômeno em investigação, facilitando o delineamento preciso do problema. Por outro lado, as pesquisas descritivas têm o propósito de explicar as causas e efeitos do tema proposto, registrando e

descrevendo os fatos observados sem interferir nos mesmos (Figura 1) (MARCONI; LAKATOS, 2017).

Figura 1 – Desenho da pesquisa, por meio de perspectiva, métodos e procedimentos de abordagem prática



Fonte: Adaptação Creswell e Creswell (2021, p. 40).

3.1.1 Definição do Método Quantitativo

No que se refere à abordagem quantitativa, utiliza-se métodos de coleta de dados estruturados, como questionário padronizado, para coletar informações numéricas que podem ser analisadas estatisticamente (MALHOTRAS, 2020) para estabelecer padrões de comportamento no grupo estudado. A avaliação quantitativa busca traduzir os resultados coletados em números, opiniões e informações, permitindo sua classificação e análise (MARTINS; THEÓPHILO, 2016). Logo, as pesquisas quantitativas buscam quantificar os dados usando técnicas estatísticas para compreender o problema de pesquisa (ALVES; TRIVIÑOS, 2013).

No que diz respeito ao procedimento técnico da pesquisa, destaca-se a ênfase na pesquisa de campo. Segundo Marconi e Lakatos (2017), esse tipo de pesquisa visa obter informações ou conhecimento sobre um problema, buscando

respostas ou corroborando hipóteses para gerar novas descobertas. Neste contexto, será investigada a percepção das famílias usuárias do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor sobre a intervenção da política nos municípios que representam as três regiões intermediárias do Estado do Rio Grande do Sul.

No entanto, nessa metodologia, foi utilizado os dados secundários por meio da pesquisa realizada no projeto: A satisfação dos beneficiários dos Programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas”, que recebeu fomento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS), por meio do Edital 05/2022, desenvolvida e executada pela professora doutora Kalinca Léia Becker.

3.1.2 Definição do Método Qualitativo

Na abordagem qualitativa, a realidade estudada é considerada significativa e contribui para o desenvolvimento da pesquisa. Este método é percebido como mais subjetivo, pois envolve a análise e a reflexão das percepções para obter conhecimento relacionado à atividade investigada. Em resumo, consiste em uma análise não mensurada das variáveis. Na prática, a pesquisadora busca compreender a percepção dos indivíduos em relação à qualidade dos serviços prestados, procurando relacionar os estudos teóricos apresentados na revisão bibliográfica com os resultados obtidos (GODOY, 2014).

Marconi e Lakatos (2017) destacam que a abordagem qualitativa se trata de uma pesquisa que busca investigar e interpretar questões mais intensas, detalhando a complexidade do comportamento humano e oferecendo análises mais minuciosas em relação às apurações, ações e tendências de comportamento. Segundo Alves e Triviños (2013, p.21), "a pesquisa qualitativa visa descrever as características de uma determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis".

Nesse sentido, Cervo e Bervian (2015, p. 100), descrevem que, "a pesquisa qualitativa observa, registra, analisa e correlaciona fatos e fenômenos (variáveis) sem manipulá-los". Quanto à metodologia qualitativa utilizada nesse estudo, foi desenvolvido uma entrevista semiestruturada (Anexo A). Logo, a entrevista pode ser empregada pelos pesquisadores como um procedimento autônomo ou como um recurso auxiliar na coleta de dados.

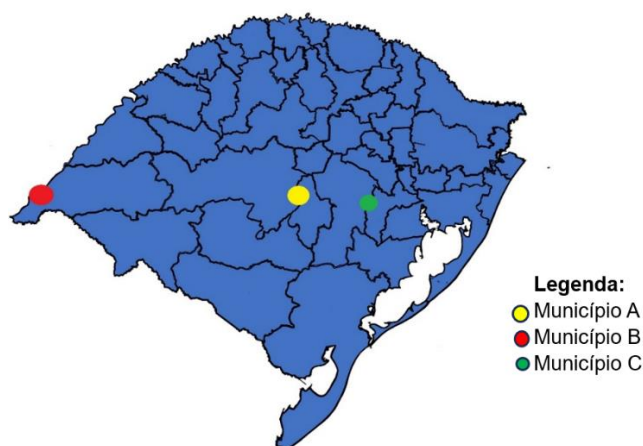
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

A população do presente estudo compreende as famílias usuárias do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor do Estado do Rio Grande do Sul (RS). Para compor a pesquisa foram selecionados três municípios em três diferentes regiões intermediárias do Estado do Rio Grande do Sul. Realizou-se a escolha desses municípios devido à execução e integração do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

As informações foram coletadas no ano de 2023, na pesquisa realizada com a participação no projeto: A satisfação dos beneficiários dos Programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas”, que recebeu fomento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS), por meio do Edital 05/2022. A pesquisa foi registrada no Comitê de Ética, número CAAE 31328120.7.0000.5346, por meio de uma emenda.

Nesse estudo, a população quantitativa e qualitativa a ser mensurada, será representada pelos três primeiros municípios a serem desenvolvido o questionário e a entrevista, das quais iremos identificar como municípios A, B e C (Figura 2). A escolha desses municípios se deu pela presença da autora nas coletas de dados secundários (questionário) aplicados pelo projeto em fomento da FAPERGS, por conseguinte a realização da entrevista.

Figura 2 - Mapa de distribuição dos municípios do Estado do Rio Grande do Sul



Fonte: Elaborada pela autora (2023).

Levando em consideração a natureza do público-alvo, composto pelo número de famílias beneficiárias do PCF e PIM no território em estudo, foi realizado um processo de amostragem para determinar o número adequado de indivíduos a serem entrevistados. A amostragem quantitativa refere-se ao processo de seleção de um subconjunto representativo de elementos de uma população maior, visando realizar análises estatísticas e inferências sobre essa população (SOUTO; KORKISCHKO, 2012). A definição da amostragem quantitativa, será adotado o método de Martins (2014) para verificar a amostra da pesquisa, conforme estimação evidenciada pela equação (Figura 3).

Figura 3 - Equação da amostra da população de indivíduos respondentes da pesquisa

Em que:

$$n = \frac{(z_g^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N)}{e^2 (N-1) + z_g^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$

n = tamanho da amostra;
 z_g = abscissa da distribuição normal padrão, fixado um nível de confiança g;
 \hat{p} = estimativa da proporção p;
 $\hat{q} = 1 - \hat{p}$;
N = tamanho da população;
e = erro amostral (máxima diferença permitida entre p e \hat{p}).

Fonte: Martins (2014).

Logo, após a realização do cálculo do processo de amostragem será possível considerar os elementos: erro da amostragem e a população que representará o total de beneficiários de cada município para o estudo. Sendo assim, a amostragem através do método de Martins (2014) resultará no total de famílias beneficiadas do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, distribuída nas três regiões intermediárias do Estado do Rio Grande do Sul.

Ao realizar o cálculo do processo de amostragem (Figura 1) considerou-se um erro amostral de 5% com nível de confiança de 95%. Logo, o instrumento foi encaminhado para a população que optou em participar da pesquisa. Considerando que nem todas as famílias responderam ao questionário.

Conforme Hair et al. (2014), a amostra probabilística permite que o pesquisador especifique o processo de perda de dados, considerando os mesmos com erro amostra quando não apresentados na amostra são ignoráveis. Marconi e

Lakatos (2017), complementam que, esse tipo de amostra permitem a utilização de tratamento estatístico, o que compensa os erros amostrais e outros aspectos relevantes para a representatividade e significância.

Os entrevistados da pesquisa, como fonte de dados primários foram os cuidadores das crianças. Para isso, delimitou-se como área do estudo três municípios, ao fato de ambos possuírem no momento da pesquisa a integração de ambos os programas. Assim, em cada município foi realizado duas entrevistas (RICHARDSON, 2014).

Em seguida, determinou-se como parâmetros de inclusão as famílias beneficiadas pelos programas que responderão aos questionários juntamente com a entrevista, que serão incluídos no escopo desta pesquisa um representante por família, que participam do programa em um prazo mínimo de três meses.

3.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

No que se refere ao instrumento e à coleta de dados, a pesquisa em questão obteve informações por meio de uma fonte secundárias e primária, caracterizada pela coleta de dados originais diretamente de cada fonte. Nessas abordagens, os dados foram diretamente obtidos das famílias beneficiárias dos programas Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

Conforme Knechtel (2014, p. 93), "os dados secundários são informações já processadas, geralmente provenientes de pesquisas oficiais e/ou outras fontes credenciadas", sendo coletado mediante o questionário aplicado no ano de 2023 do Projeto: "A satisfação dos beneficiários dos Programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas". O autor ainda afirma que, os "dados primários são obtidos no campo da pesquisa, diretamente com as fontes originais de informação (sujeitos respondentes e/ou entrevistados)".

Na totalidade, o modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithmal e Berry (1998) compreende cinco dimensões, buscando avaliar a qualidade dos serviços por meio dos construtos: elementos tangíveis, confiabilidade, capacidade de respostas (presteza), segurança e empatia. O Quadro 3 apresenta as dimensões do modelo SERVQUAL, suas descrições e a variância explicada.

Quadro 3 - Dimensões do Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithmal e Berry

Dimensões	Definições
Tangibilidade (T)	Diz respeito às instalações físicas, equipamentos, pessoal e material que podem ser percebidos pelos cinco sentidos humanos.
Confiabilidade (C)	Ela é traduzida pela habilidade do fornecedor em executar de forma segura e eficiente o serviço.
Segurança (S)	Capacidade de atender os usuários e fornecer o serviço prontamente, capturando a noção de flexibilidade e habilidade para adaptar o serviço às necessidades do usuário.
Presteza (P)	Competência e cortesia estendida aos usuários e a segurança fornecida através das operações.
Empatia (E)	Relata se a organização se importa com os usuários e assistentes de forma individualizada, referindo-se à capacidade de demonstrar interesse e atenção personalizada.

Fonte: Adaptação Parasuraman, Zeithmal e Berry (1988).

O questionário é composto por 37 questões divididas em dois blocos: O primeiro bloco é composto por 5 questões sobre o perfil dos respondentes, como município, idade, escolaridade, ocupação e parentesco com a criança. O segundo bloco com 30 questões em escala tipo *likert* de cinco pontos de aceitação (1 - Discordo Totalmente, 2 - Discordo, 3 - Indiferente, 4 - Concordo e 5 - Concordo Totalmente) e 2 questões relacionada a satisfação com o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, indicando uma nota de 0 a 10 (considerando nota 0 muito insatisfeito e 10 totalmente satisfeito). O Quadro 4 apresenta um resumo das questões abordadas, incluindo o tema de cada bloco, a sua dimensão e as questões.

Quadro 4 - Resumo do Roteiro do Questionário

Bloco	Dimensão	Questões
Bloco I	Perfil	5 questões iniciais.
Bloco II	Qualidade do Serviço, conforme Parasuraman, Zeithmal e Berry (1998)	Da questão 1 a 8 (T).
		Da questão 9 a 12 (P).
		Da questão 13 a 16 (E).
		Da questão 17 a 20 (C).
		Segurança - Da questão 21 a 24 (S).
	Resultados	Da questão 25 a 30.
	Satisfação	Da questão 31 e 32.

Fonte: Elaborada pela autora (2023).

Destaca-se que para assegurar a identidade dos municípios, optou-se por designar as cidades pelos nomes das letras do alfabeto "A", "B" e "C" ao mencionar os locais onde o estudo foi realizado. Foi examinado uma amostra de 284 questionários, distribuídos nas seguintes cidades: com a participação de 88 (oitenta e oito) questionários na cidade A, representada por 111 (centro e onze) respondentes na cidade B e com 85 (oitenta e cinco) no município C.

Para a coleta de dados primários, conduziu-se uma entrevista semiestruturada (Anexo A), conforme preconizado por Marconi e Lakatos (2017), a entrevista é uma técnica de pesquisa que representa uma das ferramentas fundamentais para a obtenção de dados, caracterizada por um diálogo oral entre dois participantes, sendo um o entrevistador e o outro o entrevistado. Tratando-se de entrevista semiestruturada, é tipo de entrevista com perguntas abertas, onde o entrevistado tem a autonomia para se posicionar a favor ou não sobre um determinado assunto (MINAYO, 2010). Optou-se por esse tipo de entrevista para proporcionar ao entrevistado a liberdade de expor suas ideias nas respostas, ao mesmo tempo em que permite ao entrevistador conduzir cada momento na direção que considerar mais apropriada, favorecendo assim uma exploração abrangente do tema.

As entrevistas foram realizadas individuais por meio de ligações via aparelho celular, com duração média das entrevistas foi de aproximadamente 15 minutos. Logo, as entrevistas foram agendadas previamente com autorização do participante, sendo esclarecido o objetivo da pesquisa. A entrevista é composta por 5 questões sobre o perfil dos respondentes, como município, idade, escolaridade, ocupação e parentesco com a criança. O segundo bloco composto por 5 questões em Escala *Servqual* de avaliação da qualidade de serviço de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), apresentado no Quadro 5.

Quadro 5 - Resumo do Roteiro de entrevista com as famílias beneficiadas do PCF/PIM

Blocos	Dimensões	Questões
Bloco I –	Perfil dos entrevistados/respondentes	1. Município 2. Idade 3. Escolaridade 4. Ocupação 5. Grau de parentesco com a criança

Bloco II –	Qualidade dos elementos estruturais a partir das cinco, dimensões de Parasuraman, Zheitmal e Berry	1 Os visitantes utilizam identificação como crachá ou uniforme? (T) 2 O visitante cumprir com os horários combinados? A duração das visitas é suficiente? (C) 3 Você acredita que as visitas irão ajudar no desenvolvimento do (a) seu/sua filho (a)? (S) 4 A visitadora (ou o programa) te explica/auxilia/ajuda obter assistência em geral (Exemplo: cesta básica)? (P) 5 Você percebe que a visitadora tem interesse no desenvolvimento da criança? (E)
------------	--	--

Fonte: Elaborada pela autora (2023).

Optou-se pela entrevista por permitir que o entrevistado se sinta à vontade para expressar suas ideias nas respostas, enquanto proporciona ao entrevistador a flexibilidade para conduzir cada momento na direção considerada mais adequada, favorecendo, assim, uma exploração abrangente sobre o tema. As entrevistas foram conduzidas individualmente de forma online, utilizando o celular (WhatsApp), com uma duração média de aproximadamente 15 minutos.

O agendamento prévio das entrevistas foi realizado com a autorização dos participantes de cada município. Todas as entrevistas ocorreram entre 10 de abril de 2023 e 14 de setembro de 2023, sendo agendadas por meio do telefone de contato das famílias. Foi solicitada a permissão dos participantes para gravar as entrevistas, explicando o propósito para efetuar as devidas transcrições e realizar a análise do conteúdo. Além disso, foi explicado que suas identidades seriam preservadas, assim como suas respostas, e que poderiam interromper a entrevista se tivessem dúvidas nas perguntas ou para compartilhar suas experiências.

Antes do início das entrevistas, apresentou-se aos entrevistados o objetivo, o tema e a relevância da pesquisa. Para garantir o sigilo da identidade dos participantes, foram utilizadas codificações: A1, A2, B1, B2, C1, C2, em que as letras simbolizam os municípios e os números representam os entrevistados, totalizando 6 entrevistas. Na sequência, foram aplicadas as seguintes metodologias: análise documental e bibliográfica.

No que se refere à análise documental, foram examinados relatórios, guias, cadernos, cartilhas do governo federal relacionadas ao Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Logo, a pesquisa documental caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não receberam nenhum tratamento científico, como relatórios, reportagens de jornais, revistas, cartas, filmes, gravações, fotografias, entre outras formas de divulgação (CECHINEL, 2016). Também foi realizada uma pesquisa bibliográfica, envolvendo a busca,

consulta e leitura do acervo de obras literárias que exploram diversas áreas de conhecimento e pensamentos de diferentes autores sobre o tema específico da pesquisa. A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos (GIL, 2019).

3.4 ASPECTOS ÉTICOS

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), número CAAE 31328120.7.0000.5346, por meio de uma proposta de extensão/emenda, atendendo aos critérios éticos de pesquisa e às Diretrizes e Normas Reguladoras de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos (Resolução CNS 196/96). Todas as entrevistas e questionários ocorreram no ano de 2023.

Também foi explicado que suas identidades serão preservadas, conforme o Termo de Confiabilidade (Apêndice B), assim como suas respostas e que podem ficar à vontade durante o questionário, além disso, que o entrevistado poderá interromper se tiver dúvidas nas perguntas efetuadas. Além disso, o entrevistado não receberá nenhuma remuneração ou qualquer tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária na pesquisa.

Antes do início do questionário e da entrevista, será apresentado para os respondentes o objetivo, o tema e a relevância da pesquisa. O estudo requer autorização dos entrevistados por meio de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A) deve ser entregue ao respondendo, e após aceitação deverá ser assinado.

3.4.1 Riscos e Benefícios

Tendo em vista o processo de coleta de dados, um dos possíveis riscos, das quais podem acontecer na pesquisa é a não aceitação do indivíduo em participar da pesquisa. Outro aspecto que pode representar um risco para o estudo é o cenário de pandemia do Coronavírus.

Quanto aos benefícios, destaca-se que os resultados do estudo proposto irá contribuir para o aumento da responsabilização dos gestores públicos, para desenvolverem estratégias de melhoria ou intervenção sobre o cenário que se encontra o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor nos municípios

estudados e para orientar os tomadores de decisão, quanto a necessidade de adequação das políticas do serviço direcionado as famílias e as crianças beneficiadas pelo PCF e PIM.

3.4.2 Critério de inclusão e exclusão

Como critério de inclusão considerar-se os parâmetros a seguir: os três primeiros municípios que aderiram à pesquisa e devem estar integrados aos dois programas (PCF/PIM); somente uma pessoa da família poderá responder o questionário e a entrevista e por fim, que participam dos programas com um prazo mínimo de três meses.

Como critério de exclusão, não farão parte do escopo da pesquisa, famílias beneficiárias do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, menores de 18 anos, bem como as gestantes. A análise da informação, e as técnicas podem contribuir para verificação das informações e reinterpretar as observações através dos métodos, permitindo conclusões menos objetivas. Cabe destacar que a pesquisa deve estar orientada à melhoria das condições de vida da grande maioria da população. Portanto, é necessário, dentro do possível, integrar pontos de vista, métodos, técnicas para enfrentar esse desafio.

3.5 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

Com o intuito de conduzir o tratamento e análise dos dados, procedeu-se primeiramente à avaliação dos questionários, por meio de estatística descritiva e análise fatorial. Quanto às técnicas de análise, estas serão executadas utilizando o *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versão 23. Antes da análise, os dados foram devidamente organizados na base de dados criada na ferramenta Microsoft Excel.

A técnica de estatística descritiva tem como objetivo reunir concepções equivalentes, proporcionando uma perspectiva abrangente sobre os valores obtidos (RODRIGO; ALVAREZ, 2020). Por meio da estatística descritiva, buscou-se descrever o perfil da amostra, assim como a percepção dos cuidadores do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor em relação às atividades

propostas pelo programa. Este esforço visou responder à questão problema investigada e atender ao objetivo secundário deste estudo (LUIZ; LUIZ, 2019).

Adicionalmente, a estatística descritiva permitiu atender aos objetivos específicos, que incluíram realizar um comparativo das atividades dos programas nos municípios do território investigado, avaliar a satisfação geral dos cuidadores em relação às atividades do programa e avaliar a satisfação geral das famílias quanto aos resultados e a satisfação dos beneficiários (GIL, 2019).

Posteriormente, foi empregada a técnica multivariada conhecida como Análise Fatorial Exploratória (AFE), a qual, segundo Hair et al. (2014), revela a estrutura de inter-relação e covariância entre as variáveis, com o objetivo de identificar dimensões que se assemelham a ponto de formar novos fatores. Utilizando a análise dos componentes principais, buscou-se definir a menor quantidade de fatores que correspondessem à variância máxima dos dados.

Para verificar a fatorabilidade dos dados, foram aplicados os testes de esfericidade de *Barlett* e o teste de *Kaiser Meyer Olkin* (KMO). A estatística de KMO é uma medida na análise fatorial que avalia a qualidade das correlações. Valores superiores a 0,50 indicam adequação para a análise fatorial (HONGYU, 2018). Após essa verificação e a mensuração do nível de qualidade das correlações, foi necessário identificar a quantidade de variância que uma variável possui em relação às demais, certificando a comunalidade extraída.

Os resultados com variâncias menores indicam baixa representatividade, enquanto variâncias elevadas apontam para uma boa representação das variáveis latentes (HAIR et al., 2014). Ao realizar a análise do KMO e suas correlações nas tabelas de comunalidades no SPSS, observaram-se valores abaixo de 0,5, o que levou à exclusão de variáveis com baixa representatividade, conforme o Quadro 6.

Quadro 6 - Questão excluída mediante variância baixa

Nº	Identificação da Variável	Variância
Q.19	Participo com frequência dos eventos, oficinas e grupos promovidos pelo PCF e PIM.	0,483

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Após as exclusões necessárias, os valores das variâncias foram ajustados e ultrapassaram 0,5, indicando que as variáveis eram aceitáveis para a análise fatorial. Para determinar o processo de seleção dos fatores, adotou-se o método de

rotação *varimax*. Segundo Hair et al. (2014), o *varimax* é um dos métodos mais populares de rotação ortogonal, focando na simplificação das colunas de uma matriz fatorial. O número de valores é determinado com base no critério *Eigenvalue* (autovalores), examinando apenas as variáveis com *Eigenvalue* superior a 1,0, enquanto os demais fatores são excluídos do modelo.

A investigação dos dados da entrevista fundamentou-se na análise de conteúdo, considerando as informações provenientes das entrevistas e da pesquisa documental (TRIVIÑOS, 2014). Segundo Mendes e Miskulin (2017), a metodologia da análise de conteúdo constitui "um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, aplicáveis a 'discursos' (conteúdos e continentes) extremamente diversificados". Conforme Cavalcante, Calixto e Pinheiro (2014), "a análise de conteúdo compreende técnicas de pesquisa que possibilitam, de maneira sistemática, a descrição das mensagens e atitudes vinculadas ao contexto da enunciação, bem como inferências sobre os dados coletados".

Nesse sentido, a Análise Temática de Conteúdo se desenvolve em etapas de pré-análise, exploração do material ou codificação, e tratamento dos resultados obtidos/interpretação. A análise de conteúdo, de maneira resumida, abarca as seguintes etapas: transcrição das entrevistas, organização documental, leitura do material pesquisado, análise das respostas das entrevistadas destacando palavras-chave, identificação de semelhanças nos relatos das entrevistas com as supervisoras, assistentes sociais e visitadoras, e, por último, interpretações embasadas na teoria (BARDIN, 2016).

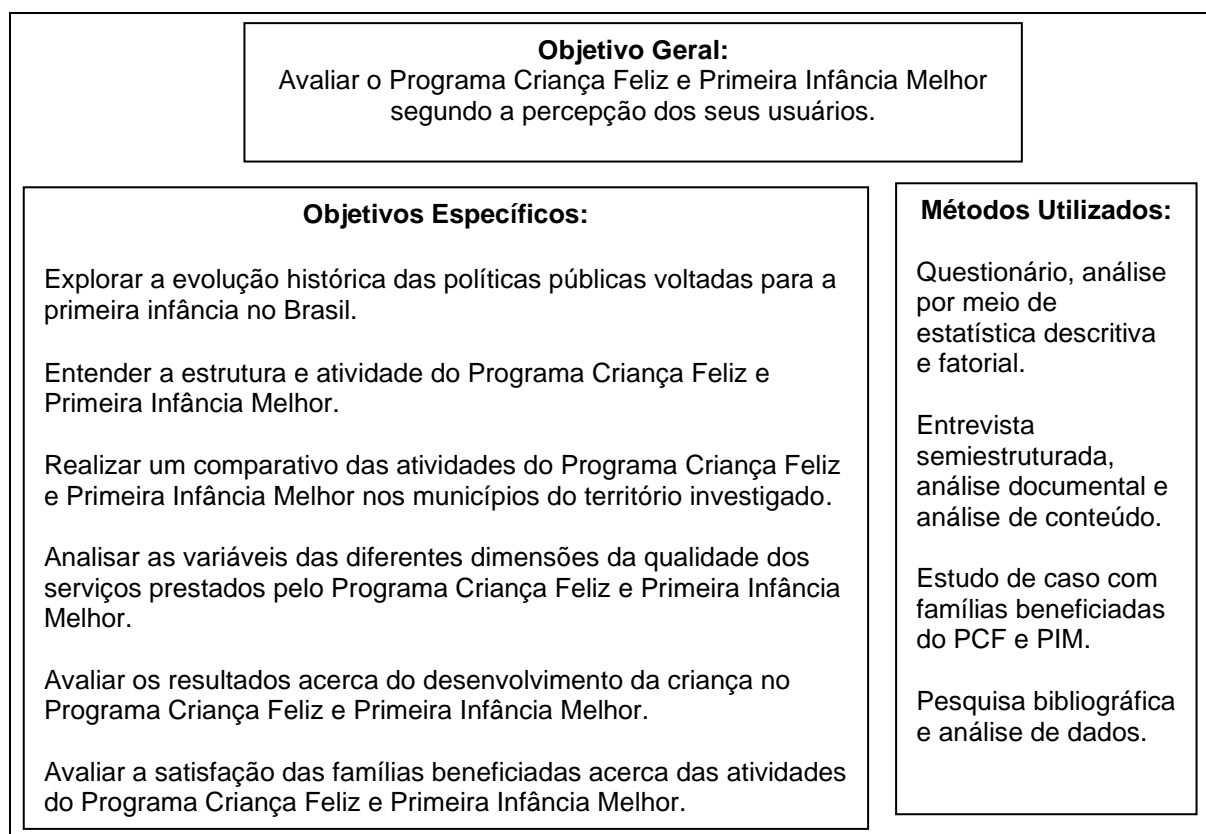
Conforme Gil (2019), existem inúmeros métodos de coleta de dados para pesquisa, variando conforme as possibilidades associadas aos instrumentos de pesquisa. Para Zanella (2015), o instrumento principal escolhido para a coleta de dados nesta pesquisa foi a entrevista semiestruturada, estrategicamente planejada para extrair o máximo de informações do entrevistado, e o diálogo foi gravado mediante devida autorização dos entrevistados. Todas as entrevistas foram transcritas para análise da coleta de dados.

Para auxiliar na avaliação dos dados coletados, utilizou-se a qualidade dos elementos estruturais, a partir das cinco dimensões de Parasuraman, Zheitmal e Berry (1998). As entrevistas realizadas com os cuidadores buscam informações sobre o comprometimento dos programas. As dimensões de Conteúdo não foram

consideradas como variáveis, pois as metas, métodos para atingir os objetivos e critérios de implementação dos programas são idênticos para todos os municípios que aderem a integração do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Quanto ao Contexto, devido a todas as famílias e municípios precisarem atender às condições exigidas pelo Programa para participarem, essa dimensão não foi considerada como variável (ZEIFERT; BERTON, 2021).

Para análise e tratamento de dados, foi será realizada a transcrição integral das entrevistas. A transcrição consiste principalmente na conversão da fala oral em texto escrito com significado, permitindo a análise posterior das informações relevantes da entrevista (APOLINÁRIO, 2014). Esse processo de transcrição das entrevistas é essencial para reduzir erros relacionados à impressão ou recordação de informações, levando em consideração os significados individuais. Para compreender a trajetória rumo à realização dos objetivos por meio da análise de dados, é delineado a seguir o percurso na Figura 4.

Figura 4 - Associação entre os objetivos e os métodos empregados



Fonte: Elaborada pela autora (2023).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo são apresentados e discutidos os resultados encontrados com a realização da pesquisa. Inicialmente apresenta-se a análise dos questionários (4.1), e posteriormente a análise das entrevistas aplicados (4.2). Logo, buscou-se analisar a percepção dos cuidadores em relação a cada um dos fatores investigados nos programas, que incluem a tangibilidade de materiais lúdicos, a presteza, empatia e confiabilidade do visitador, a segurança, os resultados e a satisfação com os programas.

Ressalta-se, que o estudo buscou-se analisar a percepção dos cuidadores em relação a cada um dos fatores estudados, que incluem a Presteza do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, a Tangibilidade dos materiais lúdicos e informativos, a Empatia e Confiabilidade do visitador, a Segurança e Resultado dos programas, e por fim a Satisfação com o PCF e PIM.

É importante destacar que os dados a seguir são oriundos dos dados secundários e primários conduzida por meio da coleta de informações em três municípios situados no Estado do Rio Grande do Sul. Com o objetivo de resguardar a identidade desses municípios, optou-se por designar as cidades pelos nomes das letras do alfabeto "A", "B" e "C" ao mencionar os locais onde o estudo foi realizado.

4.1 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

Esta seção apresenta os detalhes sobre o perfil dos participantes e suas características. Com o propósito de tornar a exposição e análise dos dados mais acessível, as trintas questões relacionadas sobre a avaliação do visitador(a) do(s) programa(s), e por fim, a satisfação com o(s) programa(s), das quais o entrevistado indicou uma nota em uma régua, considerando nota zero (nada satisfeito) e dez (totalmente satisfeito).

Em relação ao número de participantes, 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 (centro e onze) respondentes na cidade B e com 85 (oitenta e cinco) no município C. Com o

propósito de aprofundar o entendimento sobre o perfil dos participantes da pesquisa, foi desenvolvida a seguinte Tabela 1.

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

Variáveis	Alternativas	Frequência	(%)
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

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Com a finalidade de fornecer uma descrição mais abrangente de todos os fatores, a idade foi dividida em três intervalos. 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.

4.1.1 Análise Descritiva

Neste item, são fornecidas as médias e os percentuais válidos das variáveis que compõem os seguintes fatores: Tangibilidade (T) dos materiais lúdicos, Confiabilidade (C) na execução do serviço prestado, Segurança (S), conforme a flexibilidade do visitador, Presteza (P), segundo a clareza das informações fornecidas pelo visitador ao cuidador e Empatia (E) do visitador com a família.

De acordo com Pena et al. (2013), esse modelo é genérico e pode ser utilizado para avaliar qualquer tipo de serviço, embora necessite de adaptação para o contexto específico no qual está sendo aplicado. Cada dimensão é independente, o que significa que um determinado serviço pode ser bem avaliado em uma dimensão, mas receber uma avaliação negativa em outra.

Para proceder com o processamento e exame dos dados, foram submetidos à análise estatística descritiva e à análise fatorial. Quanto aos métodos de análise, estas serão conduzidas utilizando o software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 23, após os dados terem sido previamente organizados na base de dados criada na ferramenta Microsoft Excel.

A 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

Questões	Média	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	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	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	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	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	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	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	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	1,05	0,35	1,05	4,57	92,63

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

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 visitantes, 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 tratar-se 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

Questões	Média	Percentual %				
		1	2	3	4	5
09. O visitador deixa claro o motivo das visitas.	4,91	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	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	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	2,46	3,52	14,0	6,69	69,46

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

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, Zeithmal 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

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

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

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; MACHADO, 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) programa(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

Questões	Média	Percentual %				
		1	2	3	4	5
17. O visitador cumpre os horários combinados.	4,88	1,05	0,70	1,05	3,16	92,99
18. A duração (tempo) das visitas é suficiente.	4,8	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	12,32	7,39	12,67	11,26	54,60
20. Avalio de forma positiva o PCF e o PIM.	4,93	0,35	0,35	0,35	3,16	95,44

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

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, 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 (MARTINS et al., 2021). 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

Questões	Média	Percentual %				
		1	2	3	4	5
21. Se sente à vontade com o visitador.	4,95	0,35	0,35	0,35	1,40	97,20
22. O visitador contribui no desenvolvimento da criança.	4,92	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	0,	0,35	0,70	5,28	92,97
24. Avalio de forma positiva o visitador do PCF e do PIM.	4,94	0,35	0,35	1,05	1,05	96,84

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

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

Questões	Média	Percentual %				
		1	2	3	4	5
25. A criança está se desenvolvendo no ritmo e da forma adequada.	4,91	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	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	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	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	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	0,35	0,35	0,70	4,20	93,70

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

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 quão 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							9,83					
Desvio Padrão							1,103					
NOTAS	5	6	7	8	9	10	Média	9,78				
Frequência	1	0	2	9	18	253	Desvio Padrão	1,151				
Porcentagem	0,35	0,	0,70	3,16	6,33	89,11	1,05	0,	0,70	3,15	4,90	89,50

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

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 em encontros como o 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 (MARTINS et al., 2021).

4.1.2 Análise Fatorial

Para construir os fatores, recorreu-se à análise fatorial exploratória, uma das técnicas estatísticas multivariadas. A análise fatorial é uma abordagem estatística empregada para compreender a relação entre várias variáveis presentes em um questionário, auxiliando na identificação de padrões e grupos de perguntas que estão interconectados. Isso, por sua vez, facilita a interpretação dos resultados obtidos por meio dos questionários aplicados nas cidades A, B e C, situadas no Estado do Rio Grande do Sul.

Assim, seguindo o procedimento adotado, utilizou-se o método de extração de componentes principais, priorizando autovalores superiores a 1. Em seguida,

eliminaram-se os itens que apresentaram comunalidades inferiores a 0,5. Para verificar a adequação da amostra à análise fatorial, foram aplicados os testes de esfericidade de *Bartlett* e o teste *Kaiser-Meyer-Olkin*. Quanto à seleção dos fatores, optou-se pelo método de rotação *Varimax*.

De acordo com Hair et al. (2014), revela a estrutura de inter-relações e covariância entre as variáveis, visando identificar quais dimensões se assemelham a ponto de originar novos fatores. Portanto, empregou-se a análise dos componentes principais, que visa identificar o menor número possível de fatores que capturam a máxima variabilidade presente nos dados.

A avaliação da confiabilidade dos sete fatores gerados na análise fatorial, utilizando o coeficiente *Alpha de Cronbach* como medida de referência. Conforme Hair et al. (2014), a confiabilidade indica o nível de consistência interna entre os diversos indicadores de um fator, sendo geralmente aceito que o limite mínimo é de 0,70. No entanto, os autores ressaltam que esse valor pode ser reduzido para 0,6 em situações de pesquisas exploratórias.

O número de fatores a serem retidos foi determinado com base no critério dos autovalores (*Eigenvalue*). Conseqüentemente, apenas as variáveis com autovalores superiores a 1,0 foram mantidas. Nesse contexto, a Tabela 9 apresenta as cargas fatoriais das questões, a variância explicada e o coeficiente *Alfa de Cronbach* das seis dimensões resultantes da análise fatorial.

Tabela 9 - Análise fatorial com base nos fatores extraídos com suas respectivas cargas fatoriais, a variância explicada e o coeficiente *Alfa de Cronbach*

	Carga Fatorial	Variância	Alpha de Cronbach
Fator 1 – Tangibilidade: Qualidade dos brinquedos e panfletos			
O visitador traz brinquedos ou os elabora a partir de materiais recicláveis que há na residência.	0,826	47,501	0,839
Os brinquedos de materiais recicláveis que o visitador utiliza estão em condições adequadas.	0,810		
Os brinquedos de materiais recicláveis que o visitador utiliza nas visitas são úteis.	0,817		
Os brinquedos de materiais recicláveis e materiais usados pelo visitador desperta o interesse da criança.	0,813		
O visitador traz materiais informativos impressos como panfletos, manuais, etc., ou encaminha esses materiais pelo celular.	0,824		
Os panfletos, papéis, manuais e outros materiais que o	0,814		

visitador apresenta são de fácil entendimento.			
Os panfletos, papéis, manuais e outros materiais que o visitador apresenta são atrativos e bonitos.	0,812		
O visitador utiliza algum tipo de identificação do programa: crachá, uniforme, ou blusa personalizada.	0,855		
Fator 2 – Presteza: Qualidade de ser ágil			
O visitador deixa claro o motivo das visitas.	1,0115	59,371	0,923
Quando você precisa de informações, se ele não a possui, ele consegue explicar na próxima visita.	1,0112		
Em caso de necessidade, o programa ou o visitador ajuda no encaminhamento para a assistência de saúde.	0,7402		
O visitador (ou os programas) ajuda a conseguir assistência em geral: como cesta básica, encaminhamento para escola ou creche, outros.	0,8368		
Fator 3 – Empatia: Compreensão, apoio e cuidado			
De maneira geral, é fácil entender o que o visitador fala e explica.	0,8605	58,465	0,888
O visitador está aberto para responder perguntas e tirar dúvidas.	0,8947		
O visitador dá a atenção que preciso.	0,8348		
O visitador tem interesse no desenvolvimento da criança.	0,8868		
Fator 4 – Confiabilidade: Confiança no visitador e no(s) programa(s)			
O visitador cumpre os horários combinados.	0,706	39,473	0,901
A duração (tempo) das visitas é suficiente.	0,758		
Avalio de forma positiva o PCF e o PIM.	0,769		
Fator 5 – Segurança: Compromisso e credibilidade			
Se sente à vontade com o visitador.	0,8717	27,705	0,890
O visitador contribui no desenvolvimento da criança.	0,8381		
Eu sigo as recomendações e conselhos do visitador em relação a criança.	0,9187		
Avalio de forma positiva o visitador do PCF e do PIM.	0,8495		

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A partir da matriz de componentes rotativa, foram atribuídos nomes aos fatores. O primeiro fator, composto por 08 questões, recebeu a denominação de "Tangibilidade: Qualidade dos brinquedos e panfletos". Esse fator busca explicar como os cuidadores percebem a tangibilidade dos materiais usados no Programa de Implantação de Manutenção (PIM) e no Programa de Controle de Fornecedores (PCF). Ele apresenta uma variância de 47,50%. Em sua essência, essa dimensão está relacionada com a aparência das instalações físicas, equipamentos e a aparência dos funcionários. No contexto deste estudo, esse construto avalia aspectos relacionados à aparência dos materiais recicláveis utilizados nas visitas, como evidenciado pela variável "Os brinquedos de materiais recicláveis que o visitador utiliza estão em condições adequadas."

O Fator 2, com a maior variação constituído por 4 questões que se concentram na percepção dos cuidadores em relação à "Presteza: Qualidade de ser ágil". Este fator visa explicar como os cuidadores percebem a rapidez e agilidade do programa e dos visitantes ao interagir com as crianças e cuidadores participantes. Apresenta a menor variância, que é de 59,37%. Nesse contexto, "presteza" refere-se à disposição em auxiliar as crianças e fornecer serviços de forma rápida e eficiente.

O terceiro fator foi nomeado como "Empatia: Compreensão, apoio e cuidado". Ele é composto por 4 questões e possui a menor variância, que é de 58,46%. Esse fator busca avaliar a atenção dos visitantes em relação às crianças que participam do programa, bem como medir a confiabilidade dos cuidadores com relação aos serviços prestados pelos visitantes. A empatia inclui aspectos como acessibilidade, comunicação e compreensão dos usuários do programa em relação aos seus agentes.

O Fator 4 é caracterizado como "Confiabilidade: Confiança no visitante e no(s) programa(s)", composto por 3 questões, e apresenta variância de 39,47%. A confiabilidade está relacionada com a capacidade de garantir que os serviços prestados sejam capazes de atender às necessidades e expectativas de uma organização. Esses aspectos podem ser observados nas variáveis: "O visitante cumpre os horários combinados"; "A duração (tempo) das visitas é suficiente"; "Participo com frequência dos eventos, oficinas e grupos promovidos pelo PCF e PIM"; "Avalio de forma positiva o PCF e o PIM".

O último fator, com a menor variância com 27,7%, com 4 questões foi intitulado como "Segurança: Compromisso e credibilidade" do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a dimensão de Segurança abrange profissionalismo, cortesia, credibilidade e a confiança nos serviços prestados. Esses elementos podem ser identificados nas variáveis como "Se sente à vontade com o visitante", "O visitante contribui para o desenvolvimento da criança", "Eu sigo as recomendações e conselhos do visitante em relação a criança" e "Avalio de forma positiva o visitante do PCF e do PIM".

Para compreender a classificação de confiabilidade, os autores Rodrigues e Alvares (2020), analisam a confiabilidade de acordo com o coeficiente do *Alfa de Cronbach*, descrito no Quadro 7. Logo, a correlação entre os elementos do

questionário pode ser avaliada mediante a exclusão de um item da escala de medição. Se o coeficiente alfa aumentar, pode-se inferir que esse item não está fortemente correlacionado com os outros elementos do questionário.

Quadro7 - Escala de Confiabilidade do coeficiente do *Alfa de Cronbach*

Escala de Confiabilidade	Descrição
0 a 0,30	Muito baixo.
0,30 a 0,60	Baixa
0,60 a 0,75	Moderada
0,75 a 0,90	Alta
Acima de 0,90	Muito alta

Fonte: Adaptação de Rodrigues e Alvarez (2020).

A correlação entre os itens do questionário pode ser realizada por meio da remoção de um item da escala de medição. Em contrapartida, se o coeficiente alfa diminuir, indica que esse item está fortemente correlacionado com os outros itens da escala. Desta maneira, o *Alfa de Cronbach* é uma medida que determina a confiabilidade do questionário, pois avalia como cada item contribui para a sua consistência interna (GOTTEMS, 2018).

Logo, o coeficiente do *Alfa de Cronbach* como uma ferramenta para avaliar o nível de confiabilidade de um questionário desenvolvido com o propósito de medir a satisfação dos entrevistados, conforme a dimensão apresentada. A dimensão Segurança abrange o profissionalismo, cortesia, credibilidade, com o propósito de mensurar como os cuidadores percebem os resultados do(s) programa(s), conforme análise apresentado na Tabela 10.

Tabela 10 - Análise fatorial com base nos fatores Resultados e Satisfação, com suas respectivas cargas fatoriais, a variância explicada e o coeficiente *Alfa de Cronbach*

	Carga Fatorial	Variância	<i>Alfa de Cronbach</i>
Fator 6 – Resultados do PCF e PIM			
25. A criança está se desenvolvendo no ritmo e da forma adequada.	0,9597	24,90	0,9482
26. Houve melhoria no comportamento da criança com a participação no PCF e no PIM.	0,9459		
27. Houve melhoria no comportamento da família com a participação no PCF e no PIM.	0,9458		
28. Os serviços dos programas ajudam a sua família a	0,9349		

conhecer e entender os seus direitos.			
29. Os serviços dos programas ajudam a sua família a transmitir da maneira correta as necessidades da criança.	0,9227		
30. Os serviços dos programas auxiliaram a sua família a ajudar a criança no seu desenvolvimento e no seu aprendizado.	0,9438		
Fator 7 – Satisfação com o PCF e PIM			
O quão satisfeito você está com o(s) programa(s)?	0,8650		
Quanto você acha que o(s) programa(s) está contribuindo para o desenvolvimento da criança que você é responsável?	0,8350	53,01	0,7543

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Fator 6 aborda os "Resultados do PCF e PIM". Este fator analisou variáveis relacionadas ao desenvolvimento adequado da criança, entre outros aspectos. Ele possui uma variância explicada de 24,90% e demonstra uma confiabilidade interna representada pelo coeficiente *Alpha de Cronbach* de 0,9482.

Por outro lado, o último fator, que possui uma variação explicada de 53,01%, é denominado "Satisfação com o Programa PIM e PCF". Este fator é composto por duas variáveis que medem o grau de satisfação dos cuidadores em relação aos serviços e atividades oferecidos pelo programa. Os entrevistados responderam a perguntas relacionadas à sua satisfação, atribuindo notas de 1 a 10 para o programa e para a contribuição do PCF e do PIM no desenvolvimento das crianças.

A confiabilidade dessas dimensões foi avaliada usando o coeficiente *Alpha de Cronbach*, que obteve um valor de 0,7543, indicando um nível aceitável de confiabilidade, variando entre 0,8650 e 0,8350. Essas medidas são amplamente empregada para avaliar a confiabilidade. Entretanto, é fundamental poder verificar se o instrumento empregado na pesquisa é capaz de efetivamente deduzir ou mensurar o que se propõe, pois isso atribui relevância dos dados analisados.

Além de examinar a confiabilidade e a variação explicada dos fatores, é importante também analisar as estatísticas descritivas, como média, mediana e desvio padrão, desses fatores derivados da pesquisa. A variância é o valor obtido ao elevar ao quadrado o desvio padrão e serve como uma medida que indica o quão dispersos estão os dados em um conjunto, ou seja, quão distantes os valores se encontram em relação ao valor médio esperado. A Tabela 11 apresenta a análise estatística dos setes fatores.

Tabela 11 - Descrição estatística dos Construtos de cada fator

Fatores	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Fator 1 – Tangibilidade: Qualidade dos brinquedos e panfletos	4,7971	0,6893	1	5
Fator 2 – Presteza: Qualidade de ser ágil	4,7032	0,7681	1	5
Fator 3 – Empatia: Compreensão, apoio e cuidado	4,9336	0,3738	1	5
Fator 4 – Confiabilidade: Confiança no visitador e no(s) programa(s)	4,6287	0,9642	1	5
Fator 5 – Segurança: Compromisso e credibilidade	4,9372	0,3744	1	5
Fator 6 – Resultados do PCF e do PIM	4,8682	0,4990	1	5
Fator 7 – Satisfação com o PCF e PCF	9,8074	0,7280	5	10

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Por meio da Tabela 11, é possível analisar as estatísticas descritivas dos construtos. O Fator de Tangibilidade exibe uma média de 4,7971. Isso significa que, em média, os participantes concordam que a aparência dos materiais informativos utilizados nas visitas está atendendo ao que é proposto. No caso do Fator Presteza, sua média é de 4,7032, bastante próxima da média do Fator de Tangibilidade. Isso sugere que os cuidadores têm uma percepção positiva da disposição em ajudar as crianças e da prontidão na prestação de serviços.

Tanto o Fator Empatia quanto o Fator Segurança apresentam médias de 4,9336 e 4,9372, respectivamente, o que os coloca próximos da marca de 5 na escala. Isso indica que os cuidadores concordam ou concordam totalmente com as afirmações relacionadas a esses dois fatores. Por sua vez, o Fator de Confiabilidade apresenta uma média de 4,6287.

O construto "Resultado e Satisfação com o(s) programa(s)" é baseado em perguntas que avaliam a satisfação dos cuidadores em relação às atividades do PIM e do PCF, bem como aos serviços prestados. A dimensão "Resultados" possui uma média de 4,8682. No que diz respeito à "Satisfação com o PIM e PCF", a média é de 9,8074, e a mediana é de 10, o que indica um nível elevado de satisfação com as atividades e serviços oferecidos pelo(s) programa(s).

No contexto dos serviços prestados, observa-se que uma elevada satisfação por parte dos usuários pode ser explicada pelo temor destes em perder o acesso a esses serviços, mesmo que sua qualidade seja potencialmente baixa (FREITAS, 2022). Como já mencionado, a primeira infância é reconhecida como um período crucial para intervenções, devido à percepção de que as crianças pequenas são

flexíveis e altamente influenciáveis por fatores externos. O argumento de que o cérebro tem um rápido desenvolvimento durante os primeiros anos de vida torna qualquer programa voltado para o desenvolvimento cerebral uma avaliação positiva (PENN, 2022).

É importante ressaltar que os aspectos econômicos e sociais, a situação de vulnerabilidade social à qual as crianças, que são o foco das políticas públicas de primeira infância, estão sujeitas, reforça a presença de desafios emocionais e de saúde mental tanto na criança quanto no ambiente familiar como um todo. Estima-se que, no Brasil, aproximadamente 13% da população de seis anos de idade apresenta diagnóstico de algum transtorno mental (ABUCHAIM et al., 2016).

A alta satisfação dos beneficiários participantes do estudo facilita a criação de políticas de colaboração com a primeira infância, impulsionando melhorias na qualidade do serviço prestado e valorização nas diretrizes dos valores sociais. Assim, é possível identificar as áreas que requerem melhorias para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos à população (ANDRADE, 2019).

4.1.3 Análise dos Resultados por Municípios

Com propósito de atender ao objetivo específico de realizar uma comparação das atividades do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor nos municípios do território investigado, esta seção se esforçará em apresentar os dados da pesquisa estratificados por municípios, proporcionando uma visão detalhada da realidade em cada localidade. Para atingir esse fim, a Tabela 12 detalha os dados relativos ao perfil do respondente e da família.

Tabela 12 - Perfil dos respondentes, por municípios

Variáveis	Alternativas	Município A		Município B		Município C	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
N° Respondentes		88	100	111	100	85	100
Idade	De 18 a 31 anos	61	21,47	83	29,22	53	18,66
	De 32 a 41 anos	22	7,74	22	7,74	25	8,80
	De 42 a 52 anos	5	1,76	6	2,10	7	2,45
Escolaridade	Ensino Fundamental Incompleto	9	3,16	14	4,92	14	4,92
	Ensino Fundamental Completo	8	2,81	22	7,74	17	5,98
	Ensino Médio Incompleto	13	4,57	27	9,50	22	7,74
	Ensino Médio Completo	55	19,36	44	15,49	30	10,56
	Outro	3	1,05	4	1,40	2	0,70

Ocupação	Assalariado (trabalho com carteira assinada)	12	4,22	1	0,35	1	0,35
	Assalariado (trabalho sem carteira assinada)	6	0	3	1,05	15	5,28
	Desempregado a procura de emprego	2	0,70	8	2,81	5	1,76
	Conta própria / Freelancer / Bico	4	1,40	21	7,39	5	1,76
	Funcionário Público	3	1,05	0	0	0	0
	Dona de casa	59	20,77	73	25,70	57	20,07
	Aposentado (a)	1	0,35	1	0,35	0	0
	Outro	1	0,35	4	1,40	2	0,70
Parentesco com a criança	Sou a mãe	88	30,98	107	37,67	80	28,16
	Sou avó/avô	0	0	2	0,70	2	0,70
	Sou irmão	0	0	0	0	1	0,35
	Sou cuidadora dele, não sou parente de primeiro grau	0	0	1	0,35	0	0
	Sou a tia.	0	0	0	0	1	0,35
	Sou o pai.	0	0	1	0,35	1	0,35

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

No que diz respeito ao número de entrevistados, é evidente que o município B registrou o maior número, totalizando 111 respondentes, seguido pelo município A, com 88 respondentes, e a cidade C, que contou com 85 questionários preenchidos. A população entrevistada, em sua grande maioria, está na faixa etária de 18 a 31 anos.

No que diz respeito ao nível de escolaridade dos respondentes, é possível observar variações entre os municípios. No município B, 15,49% dos cuidadores possuem ensino médio completo, enquanto 9,50% têm ensino médio incompleto. Já no município A, há mais escolaridade, com 19,36% dos cuidadores tendo concluído o ensino médio e 4,57% com ensino médio incompleto. O município C apresenta 10,56% dos cuidadores com ensino médio completo e 7,74% com ensino médio incompleto.

Em relação à ocupação, os três municípios demonstram resultados bastante semelhantes. No município B, 25,70% são donas de casa, seguido pelo município A, com 20,77%, e o município C, com 20,07%. No que se refere ao grau de parentesco dos cuidadores em relação às crianças, todos os três municípios têm em comum o fator de que as cuidadoras são principalmente as mães das crianças.

A análise estatística descritiva das dimensões visa compreender as diferenças e semelhanças entre os três municípios que foram objeto de pesquisa. Isso nos permite visualizar quais dimensões são mais relevantes na perspectiva das

cuidadoras (WACHELKE; WOLTER; MATOS, 2016). Em cada dimensão, são apresentadas tabelas com as porcentagens obtidas para cada critério, bem como a média, a mediana e suas respectivas porcentagens (SOUZA, 2013).

As tabelas descritivas a seguir fornecem a média, a mediana e a variância da frequência das opiniões dos cuidadores das crianças participantes do programa em cada município. Elas apresentam a análise das opiniões dos cuidadores, expressas por meio da média, mediana e porcentagem de frequência (GERHARDT; SILVEIRA, 2017). A Tabela 13 se dedica à análise da dimensão de Tangibilidade, pois desempenha um papel importante na percepção da qualidade dos serviços, pois as pessoas muitas vezes julgam a qualidade de um serviço com base em aspectos tangíveis que podem ser observados ou experimentados diretamente (PENA, 2013).

Tabela 13 - Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s)
dimensão Tangibilidade, por municípios

Questões	Município A		Município B		Município C	
	Média	Var.	Média	Var.	Média	Var.
01. O visitador traz brinquedos ou os elabora a partir de materiais recicláveis que há na residência.	4,741	0,686	4,879	0,198	4,702	0,756
02. Os brinquedos de materiais recicláveis que o visitador utiliza estão em condições adequadas.	4,202	0,529	4,879	0,216	4,867	0,307
03. Os brinquedos de materiais recicláveis que o visitador utiliza nas visitas são úteis.	4,831	0,409	4,880	0,215	4,821	0,361
04. Os brinquedos de materiais recicláveis e materiais usados pelo visitador desperta o interesse da criança.	4,809	0,424	4,862	0,228	4,867	0,307
05. O visitador traz materiais informativos impressos como panfletos, manuais, etc., ou encaminha esses materiais pelo celular.	4,775	0,354	4,486	1,203	4,892	0,119
06. Os panfletos, papéis, manuais e outros materiais que o visitador apresenta são de fácil entendimento.	4,853	0,237	4,537	1,193	4,916	0,124
07. Os panfletos, papéis, manuais e outros materiais que o visitador apresenta são atrativos e bonitos.	4,865	0,229	4,486	1,277	4,903	0,111
08. O visitador utiliza algum tipo de identificação do programa: crachá, uniforme, ou blusa personalizada.	4,795	0,526	4,889	0,226	4,952	0,069

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Com base nas medianas, podemos afirmar que os entrevistados concordam plenamente com relação às questões relacionadas à tangibilidade dos materiais lúdicos, com médias acima de 4. Isso sugere que os municípios A, B e C estão desenvolvendo os materiais recicláveis para despertar o interesse das crianças e a demonstrar sua utilidade, atendendo assim ao propósito de uso dos materiais. A dimensão Tangibilidade dos materiais lúdicos visa avaliar o nível de aprovação dos cuidadores em relação à aparência dos materiais lúdicos utilizados durante as visitas domiciliares. A dimensão de Presteza de cada município está disponível na Tabela 14.

Tabela 14 - Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Presteza, por municípios

Questões	Município A		Município B		Município C	
	Média	Var.	Média	Var.	Média	Var.
09. O visitador deixa claro o motivo das visitas.	4,910	0,194	4,935	0,078	4,857	0,312
10. Quando você precisa de informações, se ele não a possui, ele consegue explicar na próxima visita.	4,865	0,206	4,880	0,160	4,928	0,113
11. Em caso de necessidade, o programa ou o visitador ajuda no encaminhamento para a assistência de saúde.	4,595	0,712	4,564	0,780	4,500	1,030
12. O visitador (ou os programas) ajuda a conseguir assistência em geral: como cesta básica, encaminhamento para escola ou creche, outros.	4,460	1,034	4,539	0,777	4,209	1,425

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Vale explorar ainda que a média dos municípios A com média 4,910 e B com 4,935 estão muito próximo de 5 no constructo, com a variável: “O visitador deixa claro o motivo das visitas”. Tal variável expõem os próprios objetivos do Programa, de acordo Martins et al. (2021), os visitantes desempenham um papel fundamental na implementação desses programas, ajudando as famílias a acessar recursos e serviços necessários, promovendo práticas parentais saudáveis e apoiando o desenvolvimento integral das crianças. Eles trabalham em estreita colaboração com as famílias para ajudá-las a atender às necessidades de seus filhos e garantir um ambiente favorável ao crescimento e desenvolvimento saudável das crianças.

Para reforçar os laços familiares e a capacidade dos pais para cuidar das crianças e promover o desenvolvimento infantil. A Tabela 15, apresenta a estatística

descritiva de cada município, conforme a dimensão Empatia. A construção do relacionamento entre a família e o visitador a estabelecer relacionamentos sólidos e confiáveis com as famílias. Isso é essencial para que as famílias se sintam à vontade em compartilhar suas preocupações e desafios.

Tabela 15 - Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Empatia, por municípios

Questões	Município A		Município B		Município C	
	Média	Var.	Média	Var.	Média	Var.
13. De maneira geral, é fácil entender o que o visitador fala e explica.	4,910	0,171	4,926	0,104	4,939	0,080
14. O visitador está aberto para responder perguntas e tirar dúvidas.	4,944	0,120	4,935	0,096	4,904	0,181
15. O visitador dá a atenção que preciso.	4,921	0,162	4,944	0,125	4,916	0,195
16. O visitador tem interesse no desenvolvimento da criança.	4,988	0,124	4,963	0,053	4,904	0,276

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A dimensão empatia do visitador no Programa Primeira Infância Melhor (PIM) e no Programa Criança Feliz (PCF) é um aspecto crítico de sua atuação. A empatia envolve a capacidade de compreender e se conectar emocionalmente com as famílias atendidas, demonstrando sensibilidade às suas necessidades, sentimentos e circunstâncias. De maneira geral, todos os municípios apresentaram valores muito próximo de 5.

É válido ressaltar que, o visitador compreender melhor as necessidades específicas de cada família. Isso permite que eles adaptem suas orientações e apoio, conforme a situação única de cada família. O envolvimento com os cuidadores, de forma eficaz, incentiva as famílias a participar ativamente no desenvolvimento de seus filhos.

Conforme descrito por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a dimensão de empatia refere-se à avaliação da atenção minuciosa e individualizada, à disponibilidade de informações, à habilidade de ouvir e compreender as necessidades. Enquanto isso, o componente relacionado à confiabilidade mensura a capacidade da organização, neste caso, do visitador, em cumprir as promessas e fazê-lo de forma precisa.

Em resumo, o visitador do(s) programa(s) ajudam a construir relacionamentos sólidos e a fornecer apoio personalizado às famílias, o que é essencial para

promover o desenvolvimento saudável das crianças e o bem-estar das famílias atendidas. Esse relacionamento cria laços entre os cuidadores e os visitantes, por meio da Confiabilidade (Tabela 16).

Tabela 16 - Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Confiabilidade, por municípios

Questões	Município A		Município B		Município C	
	Média	Var.	Média	Var.	Média	Var.
17. O visitador cumpre os horários combinados.	4,820	0,507	4,915	0,114	4,880	0,342
18. A duração (tempo) das visitas é suficiente.	4,752	0,658	4,788	0,441	4,797	0,423
19. Participo com frequência dos eventos, oficinas e grupos promovidos pelo PCF e PIM.	4,415	1,164	3,542	2,362	3,845	2,226
20. Avalio de forma positiva o PCF e o PIM.	4,910	0,284	4,935	0,078	4,964	0,034

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As percepções dos cuidadores dos municípios A, B e C acerca confiabilidade dos visitantes possuem bastante homogeneidade, de forma que a mediana das quatro variáveis de cada um dos municípios obteve o valor 5,00, o que se presume que as famílias concordam totalmente que os visitantes possuem bons níveis de empatia e confiabilidade. Logo, a confiabilidade refere-se à consistência, integridade e qualidade na implementação desses programas.

Essa dimensão é bem estabelecida pelos programas que possuem diretrizes claras e ajudam a manter a consistência em todo o país ou região onde são oferecidos. Isso inclui diretrizes sobre como as visitas domiciliares devem ser conduzidas, que tipo de informações deve ser coletadas e como o progresso das crianças deve ser avaliado (PENA, 2013).

É importante salientar que, a confiabilidade nos programas PIM e PCF é alcançada por meio de treinamento adequado, padrões claros, supervisão rigorosa e monitoramento contínuo. Isso garante que esses programas continuem a beneficiar as crianças e famílias, promovendo o desenvolvimento infantil saudável e o bem-estar das famílias atendidas, conforme apresentado na Tabela 17 (KAISER; FREITAS, 2010).

Tabela 17 - Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Segurança, por municípios

Questões	Município A		Município B		Município C	
	Média	Var.	Média	Var.	Média	Var.
21. Se sente à vontade com o visitador.	4,976	0,333	4,990	0,009	4,988	0,018
22. O visitador contribui no desenvolvimento da criança.	4,853	0,461	4,972	0,045	4,928	0,161
23. Eu sigo as recomendações e conselhos do visitador em relação a criança.	4,909	0,150	4,935	0,078	4,898	0,143
24. Avalio de forma positiva o visitador do PCF e do PIM.	4,887	0,324	4,963	0,053	4,976	0,047

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A dimensão Segurança do(s) programa(s) é formada por 4 afirmativas que consiste no sentimento de segurança transmitido pelos visitantes às crianças e aos cuidadores, bem como à avaliação dos participantes da pesquisa em relação aos resultados do(s) programas. Em outras palavras, essa dimensão permite identificar se os cuidadores conseguem perceber alguma melhoria nas crianças e/ou na família devido à participação no programa. No aspecto relacionado à pergunta: "Sente-se à vontade com o visitador", a média é de 4,97 para o município A, 4,99 para o município B e 4,988 para o município C.

Essa dimensão Segurança é visto como uma prioridade absoluta nos programas PIM e PCF, uma vez que eles lidam com crianças vulneráveis e suas famílias. Garantir um ambiente seguro e protegido é essencial para promover o desenvolvimento saudável das crianças e o bem-estar das famílias atendidas por esses programas (MARTINS et al., 2021).

A partir dessas dimensões, torna-se evidente que os programas desempenham um papel crucial na formação da personalidade da criança, proporcionando sua adaptação à convivência em comunidade, em grupos que extrapolam os limites familiares, e contribuindo para a construção do eu psíquico. Logo, o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor orienta as famílias a estimular as crianças em diversas fases do desenvolvimento, respeitando suas potencialidades e capacidades individuais, por meio das visitas (SILVA, 2021). Nesse contexto, os dados mostraram os efeitos e impactos que esses programas têm sobre o desenvolvimento das crianças e o bem-estar das famílias atendidas, na Tabela 18.

Tabela 18 - Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Resultado, por municípios

Questões	Município A		Município B		Município C	
	Média	Var.	Média	Var.	Média	Var.
25. A criança está se desenvolvendo no ritmo e da forma adequada.	4,786	0,243	4,954	0,062	4,892	0,190
26. Houve melhoria no comportamento da criança com a participação no PCF e no PIM.	4,842	0,357	4,871	0,185	4,833	0,400
27. Houve melhoria no comportamento da família com a participação no PCF e no PIM.	4,831	0,364	4,880	0,178	4,726	0,460
28. Os serviços dos programas ajudam a sua família a conhecer e entender os seus direitos.	4,795	0,389	4,917	0,094	4,674	0,629
29. Os serviços dos programas ajudam a sua família a transmitir da maneira correta as necessidades da criança.	4,852	0,353	4,917	0,094	4,807	0,348
30. Os serviços dos programas auxiliaram a sua família a ajudar a criança no seu desenvolvimento e no seu aprendizado.	4,875	0,336	4,935	0,078	4,916	0,100

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A Tabela 18, exibe os resultados identificados pelos municípios A, B e C, por meio da sua média, mediana e variância. Todos com médias bem próximas de 5, assim com a sua mediana. Isso indica que os respondentes estão sendo bem atendidos pelo Programa Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF). Uma avaliação positiva da eficácia dos serviços prestados pelos visitantes, em consonância unânime da percepção dos cuidadores de que as atividades realizadas pelas visitadoras contribuem para o desenvolvimento das crianças.

No entanto, os programas visam promover o desenvolvimento integral e saudável das crianças desde os primeiros anos de vida. Isso envolve várias dimensões do desenvolvimento infantil, ou seja, é estimular as crianças em suas habilidades cognitivas, por meio de atividades educativas e interações positivas (MARTINS et al., 2021).

Conforme os resultados obtidos, observou-se que a maioria dos beneficiários estão plenamente satisfeito com o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. A seguir, na Tabela 19 apresentou-se o nível de Satisfação dos beneficiários no(s) programa(s), conforme dados apresentados nos três municípios gaúchos.

Tabela 19 - Estatística descritiva da avaliação do visitador do(s) programa(s) dimensão Satisfação, por municípios

Questões	Município A		Município B		Município C	
	Média	Var.	Média	Var.	Média	Var.
O quão satisfeito você está com o(s) programa(s)?	9,831	0,477	9,871	0,148	9,795	0,355
Quanto você acha que o(s) programa(s) está contribuindo para o desenvolvimento da criança que você é responsável?	9,696	1,402	9,862	0,357	9,759	0,544

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

De uma forma geral, os resultados não revelam diferenças substanciais nas opiniões dos cuidadores dos três municípios. Tanto as médias quanto as medianas dos resultados são bastante semelhantes entre os três locais, indicando que todos têm conseguido atender de maneira satisfatória os beneficiários dos programas. A satisfação das famílias no Programa Criança Feliz e Programa Primeira Infância Melhor é um indicador fundamental do sucesso e da eficácia desses programas. A satisfação das famílias reflete o grau de contentamento, aprovação e benefício percebido pelos participantes em relação aos serviços oferecidos por esses programas.

Os resultados encontrados nesta pesquisa vão ao encontro do objetivo dos programas, que busca assegurar cuidados de alta qualidade e promover o desenvolvimento infantil de crianças na primeira infância em Serviços de Acolhimento. No entanto, as visitas são realizadas regularmente pelos visitadores, que adotam a ludicidade como uma abordagem que incorpora atividades lúdicas e jogos, destacando o potencial brincante das crianças e das famílias (MARTINS et al., 2021).

Com relação a natureza lúdica das atividades, ao empregar brinquedos feitos de sucatas, representa ferramentas cruciais para promover o desenvolvimento infantil. Contudo, é imperativo sempre respeitar as peculiaridades, capacidades e singularidades de cada criança. A análise indica que os investimentos públicos e sociais oferecem a melhor relação custo-benefício para aprimorar as habilidades humanas, sejam elas intelectuais, emocionais ou motoras. Portanto, a participação das famílias é totalmente voluntária e acontece por meio de convite, com pleno conhecimento dos objetivos e das ações planejadas, levando em consideração o melhor interesse da família (MUNHOZ et al., 2022).

4.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Essa seção pretende fornecer a transcrição das entrevistas, permitindo a compreensão e verificação das informações coletadas, das quais foram realizadas seis entrevistas, distribuídas nos três municípios estudado. Todas as entrevistas obteve respostas semelhantes, por isso optou-se em trazer as informações primordiais. A análise da entrevista está organizada em dois blocos: Bloco 1 - Perfil dos entrevistados/respondentes e Bloco 2 - Qualidade dos elementos estruturais a partir das cinco, dimensões de Parasuraman, Zeithmal e Berry. O Quadro 8 seguir sumariza os blocos, dimensões e variáveis da entrevista.

Quadro 8 - Análise da entrevista distribuídas por blocos, dimensões e variáveis

Blocos	Dimensões	Variáveis
Bloco 1 – Perfil dos entrevistados/res pondentes	1.1 Perfil	1.1.1 Município 1.1.2 Idade 1.1.3 Sexo 1.1.4 Escolaridade 1.1.5 Profissão 1.1.6 Estado Civil 1.1.7 Grau de parentesco com a criança
Bloco 2 – Qualidade dos elementos estruturais a partir das cinco, dimensões de Parasuraman, Zeithmal e Berry	1.2 Qualidade do Serviço Prestado pelo PIM e PCF	2.1.1 Os visitantes utilizam identificação como crachá ou uniforme? 2.1.2 O visitante cumprir com os horários combinados? A duração das visitas é suficiente? 2.1.3 Você acredita que as visitas irão ajudar no desenvolvimento do (a) seu/sua filho (a)? 2.1.4 A visitadora (ou o programa) te explica/auxilia/ajuda obter assistência em geral (Exemplo: cesta básica)? 2.1.5 Você percebe que a visitadora tem interesse no desenvolvimento da criança?

Fonte: Elaborada pela autora (2023).

4.2.1 Perfil das famílias beneficiadas no PCF e PIM

Nesse primeiro bloco, apresentam-se as características das famílias beneficiadas no Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor com seus respectivos temas, para conhecer o perfil sócio demográfico dessas famílias nos municípios (A, B e C) selecionados. Apresentam-se as informações referente às variáveis: município, idade, sexo, escolaridade, profissão, renda, estado civil e grau de parentesco com a criança.

Destaca-se que a escolha dos municípios que fazem parte da amostra dessa pesquisa, se dar em função da interação de ambos os programas e da participação da

autora no Projeto: “A satisfação dos beneficiários dos Programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas”. A pesquisa foi desenvolvida nos três primeiros municípios a ser exultado a coleta de informação através do projeto em questão. Foram realizadas entrevistas com 2 (duas) mães beneficiárias nos programas de cada município, totalizando 6 (seis) entrevistadas, todas do sexo feminino. O Quadro 9, demonstra as principais informações sobre as variáveis sócio demográficas das entrevistadas.

Quadro 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	Ens. Médio	Autônoma	Casada	Mãe
A2	22	F	Ens. Médio	Autônoma	Solteira	Mãe
B1	21	F	Ens. Médio	Dona de casa	Solteira	Mãe
B2	21	F	Ens. Médio	Dona de casa	Solteira	Mãe
C1	22	F	Ens. Médio	Dona de casa	Solteira	Mãe
C2	37	F	Ens. Médio	Dona de casa	Casada	Mãe

Fonte: Elaborada pela autora (2023).

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 autônoma, as demais donas de casa, somente duas casadas, as demais são solteiras e não tem companhia do conjugue. Logo, 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.

Nesse contexto, o comportamento humano se estrutura por meio de esquemas de ações ou representações desenvolvidos pelo indivíduo a partir de sua experiência pessoal. Esses esquemas podem se coordenar de maneiras variadas em resposta a uma meta intencional, formando estruturas de conhecimento em diferentes níveis. A inteligência desempenha o papel de integrar essas estruturas e facilitar sua adaptação e evolução ao longo do tempo (TEIXEIRA; LOBO; DUARTE, 2016).

4.2.2 Qualidade do Serviço Prestado na visão das famílias beneficiadas no PCF e PIM

Segundo Parasuraman, Zeithmal e Berry (1988), a qualidade é um conceito abstrato que pode ser desafiador de compreender devido às 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. O Quadro 10 apresenta 5 (cinco) questões relacionadas com os elementos estruturais de Qualidade do Serviço Prestado do PIM e PCF a partir das cinco dimensões de Parasuraman, Zeithmal e Berry (1988).

Quadro 10 - A dimensão Qualidade do Serviço Prestado é formada por cinco variáveis (perguntas)

Questão	Descrição	Dimensão	
		Sigla	Descrição
1.º	Os visitantes utilizam identificação como crachá ou uniforme?	(T)	Tangibilidade
2.º	O visitador cumprir com os horários combinados? A duração das visitas é suficiente?	(C)	Confiabilidade
3.º	Você acredita que as visitas irão ajudar no desenvolvimento do (a) seu/sua filho (a)?	(S)	Segurança
4.º	A visitadora (ou o programa) te explica/auxilia/ajuda obter assistência em geral (Exemplo: cesta básica)?	(P)	Presteza
5.º	Você percebe que a visitadora tem interesse no desenvolvimento da criança?	(E)	Empatia

Fonte: Elaborada pela autora (2023).

A primeira dimensão engloba os elementos tangíveis da organização, que incluem a aparência das instalações físicas, os equipamentos utilizados e a apresentação pessoal das pessoas que fornecem o serviço. Isso é denominado de Tangibilidade (PARASURAMAN; ZHEITMAL; BERRY, 1988). Todas as entrevistas responderam a primeira questão corresponde a tangibilidade (qualidade ou característica) da visitadora, na qual se perguntou: “Os visitantes utilizam identificação como crachá ou uniforme?”. A respondente 1 do município A detalha que:

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 a semana (A1).

A percepção das entrevistadas 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, 2010).

As visitadoras são profissionais que desempenham suas funções realizando visitas diárias às residências tanto na área urbana quanto rural. Nesse sentido, o uso dos uniformes tem como principal objetivo assegurar condições de trabalho adequadas e identificação da equipe. Assim, o objetivo é fornecer às visitadoras as ferramentas de trabalho necessárias, o que contribui para a qualidade das ações dos programas e fortalece sua implementação no município (MARTINS et al., 2021).

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 cumprir com os horários combinados? A duração das visitas é suficiente?”. Todas as respondentes consideram o horário da visita suficiente e que são combinados o dia e horário da visita. A 1 respondente do município B relata:

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).

Todas as entrevistadas consideram que as visitas tem uma grande contribuição e importância, principalmente quando vinculado ao desenvolvimento da criança durante as visitas domiciliares. A terceira dimensão, chamada de Segurança, diz respeito à competência, conhecimento e cortesia com os quais o serviço é fornecido (PARASURAMAN; ZHEITMAL; BERRY, 1988). Logo, questionou-se: “Você acredita que as visitas irão ajudar no desenvolvimento do (a) seu/sua filho (a)?”. Todas as entrevistadas acreditam que com auxílio das

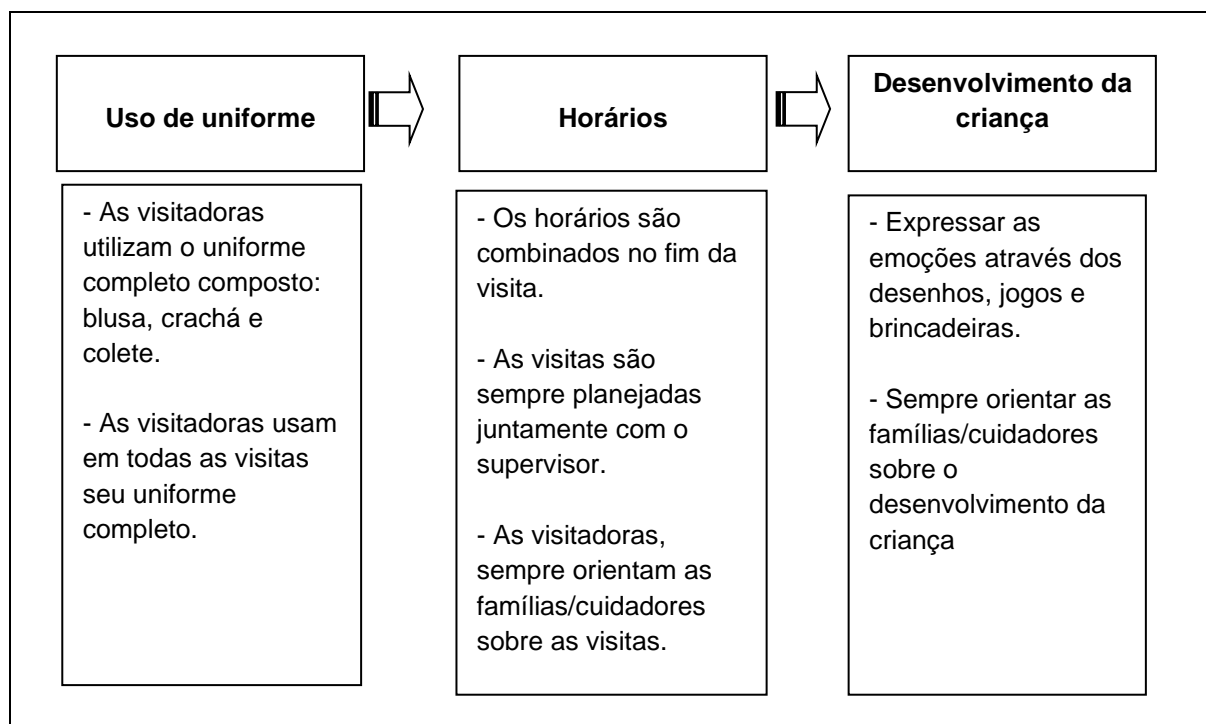
visitadoras as crianças conseguem se destacar mais. O relato das entrevistadas do município C e B destacam:

Sem dúvidas, deste 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).

A visitadora ajudou muito o meu filho no conhecimento do alfabeto, e ele já sabe diferenciar as vogais das consoantes (B2)

Martins et al. (2021) os programas estão avançando em suas estratégias de apoio à família e estímulo ao desenvolvimento infantil, utilizando ferramentas que promovem o brincar e o fortalecimento dos laços familiares e comunitários como elementos essenciais para o trabalho junto as famílias com gestantes e crianças na primeira infância. Nessa abordagem, o programa visa fortalecer ações preventivas e proativas de proteção no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), para abordar a primeira infância sob a perspectiva da Proteção Social por meio de visitas domiciliares. A Figura 5 representa o resumo dos resultados das dimensões apresentados na visão das entrevistadas.

Figura 5 - Resumo da dimensão da Qualidade do Serviço Prestado na visão das famílias beneficiadas no PCF e PIM



Fonte: Elaborada pela autora (2023).

Conforme, o guia de interação do PCF/PIM, os atendimentos são planejados e realizados regularmente pelos visitantes, que adotam a ludicidade como abordagem, incorporando brincadeiras e jogos e valorizando o potencial lúdico das crianças e suas famílias. A participação das famílias é voluntária e ocorre mediante convite, com pleno conhecimento dos objetivos e das ações que serão desenvolvidas. A data e o horário dos atendimentos são definidos em comum acordo, levando em consideração o melhor interesse da família. É importante ressaltar que, caso a família opte por se desligar do Programa de Intervenção na Primeira Infância, isso não afetará o recebimento de benefícios socioassistenciais (MARTINS et al., 2021).

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)?”. Todas as entrevistadas relataram que a visitadora dar toda assistência necessária, como relatado pela 2 entrevistada do município A.

Nunca precisamos de setas 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 perdi 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 (MARTINS et al., 2021).

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 (DOS 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 (SANTOS, et al., 2022).

Além disso, a visitadora também está atenta ao acompanhamento do desenvolvimento da criança, identificando eventuais atrasos ou necessidades específicas, e buscando encaminhamentos adequados para serviços especializados, quando necessário (MARTINS et al., 2021). A visitadora trabalha em parceria com a família, valorizando seu papel como principal agente de cuidado e educação, e oferece apoio e informações para que os pais possam promover o desenvolvimento saudável de seus filhos (ALESSANDRA et al., 2023). O interesse da visitadora no desenvolvimento da criança é essencial para garantir que ela tenha as melhores oportunidades para crescer e se desenvolver de maneira plena, com base em suas necessidades individuais e contextuais (SANTOS et al, 2022).

Portanto, a abordagem intersetorial presente em ambos os programas, que envolve a integração das políticas de Assistência Social, Saúde, Cultura, Educação, Direitos Humanos e outras áreas, deve ser garantida em âmbito local (SOUZA, 2013). É fundamental planejar discussões interdisciplinares relacionadas aos programas, com o intuito de promover não apenas visitas domiciliares e assistência às necessidades identificadas, mas também outras medidas voltadas para o cuidado das famílias e das crianças. Isso deve ser feito levando em consideração análises sobre a primeira infância ao nível local (BRASIL, 2020).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As disparidades econômicas e sociais constituem elementos intrínsecos ao cenário brasileiro, exercendo um impacto significativo no aumento da vulnerabilidade social de crianças e suas famílias. Além disso, setores como educação, saúde e transporte são suscetíveis às influências desses desafios decorrentes das desigualdades. Nesse contexto, as políticas públicas buscam mitigar tais desafios e contribuir para a melhoria da qualidade de vida, especialmente das crianças que participam dessas transformações. Destaca-se entre as políticas públicas voltadas para a primeira infância o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, que se apresenta como uma iniciativa para auxiliar na construção social por meio do cuidado na primeira infância.

O presente estudo propôs responder: como as famílias beneficiárias avaliam a qualidade do serviço recebido pelo Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor? Assim objetivou-se avaliar o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor segundo a percepção dos seus usuários.

Para alcançar o objetivo mencionado, optou-se por uma adaptação do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithmal e Berry (1988), que avalia a qualidade dos serviços e é composto por cinco dimensões: elementos tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta (presteza), segurança e empatia. Em relação aos objetivos específicos, explorar a evolução histórica das políticas públicas voltadas para a primeira infância no Brasil.

Logo, observa-se um percurso marcado por avanços significativos, com ações que envolvem a colaboração de entidades tanto públicas quanto privadas para promover melhorias econômicas e sociais. Destaca-se que as políticas públicas desempenham um papel crucial como agentes catalisadores de mudança, especialmente quando direcionadas a famílias em situação de vulnerabilidade econômica. Contudo, destaca-se que, apesar do avanço no desenvolvimento das políticas públicas voltadas para a primeira infância, persiste a necessidade de implementação de estratégias, planos e ações que possam promover mudanças mais eficazes, levando em consideração as limitações e disparidades sociais presentes em diversas famílias.

O segundo objetivo específico, entender a estrutura e atividade do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. O Programa Criança Feliz foi estabelecido Governo Federal, mediante o Decreto nº 8.869, de 05 de outubro de 2016, com o objetivo de promover de maneira abrangente o desenvolvimento das crianças na infância. O Programa Primeira Infância Melhor se tornou uma política pública de Estado por meio da Lei nº 12.544/2006, sendo atualmente a fundação para a política pública nacional denominada "Programa Criança Feliz".

Na América Latina, especificamente em Cuba, o Programa Eduque seu Filho foi implementado no ano de 1992, com visitas domiciliares voltados para a primeira infância, que foi referência ao programa Estadual PIM, desenvolvida exclusivamente no Estado do Rio Grande do Sul. Sua metodologia é visitar regularmente as beneficiárias desde o período pré-natal até a criança completar seis anos para fornecer suporte ao desenvolvimento das crianças e apoio emocional aos pais.

Quanto ao terceiro objetivo, que consiste em realizar uma comparação das atividades do programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor nos municípios situados no Estado do Rio Grande do Sul, denominados como municípios A, B e C. As atividades desenvolvidas nos programas foram analisadas de forma abrangente e separada por meio dos construtos: Tangibilidade dos materiais utilizados como brinquedos e panfletos, Presteza dos programas e das visitas, Empatia, Confiabilidade e Segurança com a equipe de visitantes, o Resultado da atribuição dos programas na vida das crianças, e por fim, a satisfação com os programas. Essa abordagem visa fornecer uma visão global e individual das atividades nos municípios investigados.

Os resultados da dimensão Tangibilidade revelaram que os municípios A, B e C estão desenvolvendo materiais recicláveis que despertam o interesse das crianças e demonstram utilidade. Os respondentes demonstraram um elevado nível de aceitação quanto à aparência dos materiais lúdicos utilizados nas visitas domiciliares.

Na dimensão Presteza revelaram-se favoráveis para os municípios A, B e C, com cuidadores expressando concordância e concordância total em relação à prontidão tanto do programa quanto dos visitantes. Isso indica que o público em Alfa está satisfeito com a disposição do programa e dos visitantes em auxiliar as crianças, fornecendo serviços com prontidão.

Quanto à dimensão "Empatia e Confiabilidade do visitador", as percepções dos respondentes indicam que os cuidadores dos municípios A, B e C concordam totalmente que os visitadores possuem níveis elevados de empatia e confiabilidade. Portanto, nota-se uma avaliação positiva da atuação dos visitadores nas Visitas Domiciliares e na capacidade de cumprir o que é prometido nos três municípios pesquisados.

Analisando a dimensão Segurança e Resultado dos programas, observa-se que as famílias atendidas pelo Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor nos três municípios pesquisados possuem uma boa percepção das atividades prestadas pelo programa. Há concordância total em relação à credibilidade dos agentes do programa, e os cuidadores afirmam perceber evolução nas crianças e/ou famílias por meio da participação no programa.

O quarto objetivo visou examinar as variáveis das diferentes dimensões da qualidade dos serviços prestados pelo Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Para alcançar esse propósito, foram conduzidas por meio dos dados secundários, por meio do questionário, do projeto: "A satisfação dos beneficiários dos Programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas", que recebeu fomento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS), por meio do Edital 05/2022. E por meio dos dados primários a entrevista semiestruturada.

Por fim, a dimensão Satisfação com o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor é composta por duas variáveis, que versam o grau de satisfação das famílias em relação das atividades dos programas e a sua contribuição para o desenvolvimento da criança. Este constructo atende aos objetivos específicos de avaliar os resultados acerca do desenvolvimento da criança no Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor e avaliar a satisfação das famílias beneficiadas acerca das atividades do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

Ao comparar o nível de satisfação dos cuidadores em cada cidade com os seus respectivos programas, observa-se que, quando questionados sobre sua satisfação com o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, 89,11% dos respondentes dos municípios afirmam estar totalmente satisfeitos.

A avaliação do grau geral de satisfação dos cuidadores em relação aos resultados do Programa Criança Feliz revela que, nos três municípios, as notas

mínimas foram 5, o que contribui para uma avaliação positiva. Nesse contexto, 89,50% dos das famílias dos municípios estudado também atribuíram a nota em comum, demonstrando uma satisfação completa com o programa.

Os resultados globais, sob uma perspectiva abrangente, não apresentam discrepâncias significativas entre as opiniões dos cuidadores nos três municípios. Tanto as médias quanto as medianas mostram-se relativamente similares, indicando que todos conseguiram atender às expectativas dos usuários do programa Criança Feliz. Esses dados refletem a semelhança entre os municípios, aspecto que pode ser justificado pela proximidade geográfica e pelas características econômicas, culturais e sociais da região estudada.

No geral, os resultados não revelam 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 de maneira satisfatória os usuários do PCF e do PIM. Esses dados refletem a semelhança entre os municípios, o que pode ser explicado pela proximidade geográfica e pelas características econômicas, culturais e sociais da região estudada.

Além disso, essas políticas têm aprimorado o acolhimento e o acompanhamento das famílias com crianças de zero a seis anos que enfrentam vulnerabilidade social. No entanto, embora os benefícios dessas ações sejam evidentes, algumas lacunas ainda são observadas. Isso inclui a fragmentação da política, uma abordagem limitada para lidar com as 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 fornecer uma nutrição adequada para o pleno desenvolvimento infantil, apesar das ações coordenadas do(s) programa(s).

Mediante aos resultados essa pesquisa torna-se significativa ao revelar a visão das famílias envolvidas nos programas, fornecendo um panorama significativo. O tema das políticas públicas voltadas para a primeira infância é reconhecido globalmente, e é essencial expandir as pesquisas relacionadas aos programas governamentais direcionados às crianças, a fim de destacar sua importância adequada.

Sendo assim, esse estudo proporcionou, por meio dos objetivos específicos, avaliar os Programas Criança Feliz e Primeira Infância Melhor conforme a percepção das famílias beneficiadas. Como limitações deste estudo incluem a realização da pesquisa em apenas três municípios que aderiram à integração dos dois programas, bem como o fato de que as entrevistas foram conduzidas virtualmente, o que pode ser considerado uma limitação.

Por fim, sugere-se que estudos futuros sejam conduzidos com uma abordagem qualitativa e quantitativa, a fim de aprofundar a análise dos atendimentos realizados pelos programas, abordando o tema em questão e acompanhando o desenvolvimento das crianças atendidas pelo Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Além disso, sugere-se a realização de um novo estudo para avaliar o impacto dos programas na vida das famílias beneficiárias nos respectivos municípios.

REFERÊNCIAS

ABUCHAIM, Beatriz de Oliveira. et al. **Importância dos vínculos familiares na primeira infância: Estudo II.1a.** ed. São Paulo: Fundação Maria Cecília Souto Vidigal, 2016. (Série Estudos do Comitê Científico: NCPI: 2).

AGUIAR, Bruna Gonçalves **Estratégias de gestão pública no setor energético: um ensaio acerca das racionalidades econômicas.** 2018. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/194360>> Acesso em: 02 de jan. 2023.

AGUM, Ricardo; RISCADO, Priscila; MENEZES, Monique. Políticas públicas: conceitos e análise em revisão. **Agenda política**, v. 3, n. 2, p. 12-42, 2015.

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 de jun. de 2023.

ALLEBRANDT, Sergio Luis et al. Administração Pública e Políticas Públicas: O Programa Primeira Infância Melhor uma Inovação em Política Pública. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 16, n. 2, 2018.

ALMEIDA, Lia de Azevedo; GOMES, Ricardo Corrêa. Perspectivas teóricas para a análise de políticas públicas: como lidam com a complexidade? **Administração Pública e Gestão Social**, v. 11, n. 1, p. 16-27, 2019.

ALVES, Natália Cristina. TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a Pesquisa Qualitativa em Educação—O Positivismo, A Fenomenologia, O Marxismo. **Formação (Online)**, v. 1, n. 20, 2013.

AMORIM, Leonardo de Paula et al. Assessment of the way in which entries are filled out in Child Health Records and the quality of the entries according to the type of health services received by the child. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, p. 585-597, 2018.

ANDRADE, Marcella Coelho. Políticas públicas nas Constituição Federal de 1988: avanços e desafios. **CSONline-REVISTA ELETRÔNICA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**, n. 29, 2019.

ANDRADE, Marcela Coelho. A legitimidade do direito no contexto dos processos de validação discursiva e da democracia. **CSONline-REVISTA ELETRÔNICA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**, n. 29, 2019. Disponível em: <<https://periodicos.ufjf.br/index.php/csonline/article>> Acesso: 03 de fev. de 2023.

ANDREUCCI, Ana Claudia; JUNQUEIRA, Michelle Asato. Crianças visíveis e direito à voz como direito humano fundamental: contributos jurídico-sociais do marco legal da primeira infância para o desenho de políticas públicas participativas no Brasil. **Cadernos de Direito Actual**, n. 7, p. 289-303, 2017.

APOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da ciência**. São Paulo, 2014.

BARDIN, Laurene. **Análise de conteúdo**: edição revista e ampliada. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARRETO, Mylena da Silva Gomes. **A importância do investimento em primeira infância**. 2019. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/handle/1/13231>>. Acesso em: 10 de jun. de 2023.

BARROS, Ricardo Paes de et al. **Determinantes do desenvolvimento na primeira infância no Brasil**. Texto para discussão, 2010.

BECHELAINÉ, Cinthia Helena de Oliveira; CKAGNAZAROFF, Ivan Beck. **As Avaliações Vão Para a Gaveta? Uma revisão teórica dos fatores relacionados ao uso de avaliações de políticas públicas What Happens to Policy Evaluations? A review of the factors related to evaluation use**. 2014. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/32652/as-avaliacoes-vao-para-a-gaveta--uma-revisao-te---/i/en>>. Acesso em: 03 de mai. de 2023.

BERGMANN, Cândida Kirst et al. A experiência da Primeira infância melhor (PIM) no Rio Grande do Sul. **BIS. Boletim do Instituto de Saúde**, v. 16, n. 1, p. 49-58, 2015.

BERRIO, Evelin Noriega; PÉREZ, Yoel Rodríguez; GARCÍA, Milena Pérez. La capacitación de las ejecutoras del Programa Educa a tu Hijo en Cuba. **Revista Iberoamericana de Investigación en Educación**, n. 7, 2023.

BIROLI, Flávia; VAGGIONE, Juan Marco; MACHADO, Maria das Dores Campos. **Gênero, neoconservadorismo e democracia: disputas e retrocessos na América Latina**. Boitempo Editorial, 2020.

BOFF, Salete Oro; SOUZA, Liége Alendes de; STAHLHOFER, Iásin Schaffer. **Avaliação das Políticas Públicas brasileiras de persecução ao cumprimento dos objetivos de desenvolvimento do milênio**. São Paulo: Letras Jurídicas, 2015.

BORTOT, Camila Maria et al. As políticas de Educação e Cuidados na Primeira Infância para a América Latina: intencionalidades e encaminhamentos na proposta da Unesco. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, v. 14, n. 3, p. 1767-1781, 2019.

BOSCARI, Marilene; SILVA, Fátima Noely da. A Trajetória da Assistência Social até se efetivar como política social pública. **Revista Interdisciplinar de Estudos em Saúde**, p. 108-127, 2015.

BRÁS, Gabriela Maria. **Avaliação da satisfação de famílias vinculadas ao Programa Criança Feliz**. 2020. Disponível em: <<https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/12733>>. Acesso em: 05 de fev. de 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado 1998.

BRASIL. Decreto 8.869 de 05 de outubro de 2016. Programa Criança Feliz. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. Programa Criança Feliz: **Guia para visita domiciliar**. Brasília, DF, 2017. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/crianca_feliz/Guia%20para%20Visita%20Domiciliar%20-%20Programa%20Crian%20Feliz%20-%202021-06-2017.pdf. Acesso em: 10 abr. de 2022.

BRASIL. **Decreto 9.579 de 22 de novembro de 2018**. Consolida os atos normativos editados pelo Poder Executivo federal que dispõem sobre a temática do lactente, da criança e do adolescente e do aprendiz, e sobre o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, o Fundo Nacional para a Criança e ao Adolescente e os programas federais da criança e do adolescente. **Diário Oficial da União, Brasília**, 2018a. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/650707328/decreto-9579-18>. Acesso em: 21 de abr. de 2023.

BRASIL. **Decreto 9.855, de 25 de junho de 2019**. Dispõe sobre o Comitê Gestor do Programa Criança Feliz. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9855.htm. Acesso em: 15 de abr. de 2023.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Criança Feliz vence prêmio internacional WISE Awards 2019. Brasília, 2019**. Disponível em: <<http://mds.gov.br/areadeimprensa/noticias/2019/setembro/crianca-feliz-vence-premio-internacionalwise-awards-2019>>. Acesso em: 08 de dez. 2022.

BRASIL, Ministério da Cidadania-Governo Federal. **Primeira infância-Com adaptações e cuidados, Criança Feliz promove seis milhões de visitas durante a pandemia**. Notícias Diretoria de Comunicação- Brasília, 2020. Disponível em: <Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (www.gov.br)>. Acesso em: 08 de fev. 2023.

BRASIL, Apino. **Primeira infância no Brasil: aspectos históricos e fundamentos transdisciplinares. neurociências na formação docente continuada:**

valorizando o desenvolvimento e a aprendizagem na primeira infância, p. 28, 2020. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/210807/001115652.pdf?sequenc e=1#page=28>>. Acesso em: 14 de jul. de 2023.

BRASIL. **Plano Nacional Primeira Infância: 2010 - 2022 | 2020 – 2030**. Proposta Elaborada pela Rede Nacional Primeira Infância com ampla participação social. Brasília, 2020. Disponível em: <<http://primeirainfancia.org.br/wp-content/uploads/2020/10/PNPI.pdf>>. Acesso em: 06 de abr. de 2023.

BRASIL, **O Criança Feliz**. Brasília: **Ministério da Cidadania**, 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/crianca-feliz>>. Acesso em: 22 de fev. de 2023.

BRITTO, Pia Rebello; ENGLE, Patrice L.; SUPER, Charles M. (Ed.). **Handbook of early childhood development research and its impact on global policy**. Oxford University Press, USA, 2013.

CÂMARA, Camila Gabriele. **A promoção do vínculo mãe-filho a partir da proposta do Programa Primeira Infância Melhor (PIM)**. 2018. Disponível em: <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/handle/123456789/2382>>. Acesso em: 12 de jan. de 2023.

CAMPOS, Rosânia. Programa Criança Feliz: um salto histórico para o passado. **Práxis Educativa**, v. 15, 2020.

CAPELLA, Ana Cláudia Niedhardt. **Formulação de políticas públicas**. 2018. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3332>>. Acesso em: 15 de jul. de 2023.

CARNEIRO, Moaci Alves. **LDB fácil: leitura crítico-compreensiva artigo a artigo**. Editora Vozes, 2022.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro et al. **Gestão da qualidade**. EDa Atlas SA, 2015.

CARRARO, Gissele; DRUMOND, Loise Cristina Passos; DA SILVA, Valmin Ramos. **Políticas Públicas Dirigidas à Infância: Contribuições da América Latina e do Caribe**. Editora Emescam: Vitória, ES, 2020.

CARVALHO, Bruna Queiroz et al. ASSEMBLEIA GERAL DAS NAÇÕES UNIDAS. **GUIA DE ESTUDOS**, 2020, p. 23.

CAVALCANTI, Camila Dias; RIVEROS, Jorge Luis Triana. Política Social e Garantia De Direitos: uma análise do programa criança feliz na proteção à primeira infância no contexto do capitalismo dependente. **Caderno Virtual**, v. 3, n. 48, 2020.

CECHINEL, Andre et al. Estudo/análise documental: uma revisão teórica e metodológica. **Criar Educação**, v. 5, n. 1, 2016.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alvino. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2015.

CLOSS, Thaísa Teixeira. Questão Social e Serviço Social: uma análise das produções dos periódicos da área/Social Issues and Social Work: an analysis of the productions of the area's periodic. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**, v. 14, n. 2, p. 253-266, 2015.

CORDELINI, Silvana; CASTELLI, Maria Cristina Zago. Plano Municipal pela Primeira Infância: Atividade Política e Política Pública: Politicaland Public Policy Activity. **Revista Internacional de Debates da Administração & Públicas-RIDAP**, v. 5, n. 1, p. 81-101, 2020.

CORREA, Esmeralda; COMIM, Flávio; TAI, Silvio Hong Tiing. Impactos da Creche na Primeira Infância: efeitos dependendo das características da família e do grau de exposição ao centro de cuidado. **Anais da Associação Nacional de Pós-Graduação em Economia–ANPEC**, 2014.

COSTA, Beatriz Aparecida da. Banco Mundial, políticas públicas e atendimento educacional à primeira infância no Brasil. **EccoS–Revista Científica**, n. 35, p. 141-156, 2014.

COUTO, Berenice Rojas et al. **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. Cortez editora, 2014.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. **Projeto de pesquisa-: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Penso Editora, 2021.

CUNHA, Carla Giane Soares. Avaliação de Políticas Públicas e Programas Governamentais: Tendências Recentes e Experiências no Brasil. **Revista Estudos de Planejamento** – Edição n. 12, dez. 2018.

DELGADO, Daiane Alves et al. Avaliação do desenvolvimento motor infantil e sua associação com a vulnerabilidade social. **Fisioterapia e Pesquisa**, v. 27, p. 48-56, 2020. Disponível em:
<<https://www.scielo.br/j/fp/a/VwhrhTc3VYStmN6P3hp63TP/abstract/?lang=pt>>.
Acesso: 03 de abr. DE 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, 2014. Disponível em: <<http://www.fmcsv.org.br/pt-br/acervo-digital/paginas/intensificando-o-desenvolvimento-da-primeira-infancia.aspx>>. Acesso em: 12 de jul. de 2023

DIAS, Reinaldo; MATOS, Fernanda. **Políticas públicas: princípios, propósitos e processos.** São Paulo: Atlas, p. 1-15, 2015.

DIRETRIZES, **Lei. bases da Educação Nacional.** 1996. Disponível em: <<http://www.ltr.com.br/loja/folheie/5673.pdf>>. Acesso: 04 de jun. de 2023.

DORNELLES, Murilo da Silva et al. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela direção do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). 2016.

DORNELLES, Alíssia Gressler; FERRARI, Andrea Gabriela; ARROSI, Kellen Evaldt. A Produção do Cuidado em um Contexto Formativo com Visitadoras do Programa Primeira Infância Melhor. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 23, n. 2, p. 707-726, 2023.

ESMERALDO, Márlio (org.). **Primeira Infância Melhor: 15 Anos de Histórias.** Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2018. Disponível em: <<http://www.pim.saude.rs.gov.br/site/primeira-infancia-melhor-15-anos-de-historias/>>. Acesso em: 16 abr. de 2023.

ESCOUTO, Thais Sousa Costa. A importância do olhar ampliado da Saúde Coletiva no Programa Primeira Infância Melhor. 2019.

ESSVEIN, Gustavo et al. Atendimento odontológico na primeira infância no Brasil: da política pública à evidência. **Revista de Saúde Pública**, v. 53, 2019.

FARAH, Marta Ferreira Santos. Abordagens teóricas no campo de política pública no Brasil e no exterior: do fato à complexidade. **Revista do Serviço Público**, v. 69, p. 53-84, 2018.

FARIAS, Rita de Cássia Pereira. Transubstanciação simbólica do uniforme de trabalho em signo de prestígio. **Anais do Museu Paulista: História e Cultura Material**, v. 18, p. 263-284, 2010.

FILGUEIRAS, Alberto; FERNANDEZ Landeira, J. Políticas públicas na primeira infância: a importância do investimento público adequado e da avaliação global do desenvolvimento. **Magalhães AS, editor. Perspectivas Contemporâneas da Teoria e da Prática em Psicologia**, 2014.

FILHEIRO, Magali. **Programa Primeira Infância Melhor-PIM: um olhar sobre a experiência na fronteira noroeste do Rio Grande do Sul**. 2021. Disponível em: <<https://rd.uffs.edu.br/handle/prefix/5002>>. Acesso em: 04 de jun. de 2023.

FREITAS, Orlando José Soares de. **Administração pública**. 2022. [produção didática]. Gama, DF: UNICEPLAC, 2022. Disponível em: <<https://dspace.uniceplac.edu.br/bitstream/123456789/1302/1/Administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%ABblica.pdf>>. Acesso em: 05 de jul. de 2023.

GAIA, Ronan da Silva Parreira; CANDIDO, Thais Peterossi; BARBOSA JÚNIOR, Washington de Bessa. O Programa Criança Feliz e suas contribuições para o Desenvolvimento da Criança na Primeira Infância: Apontamentos sobre o caso de Ribeirão Preto/SP. **Revista Sociais e Humanas, Santa Maria**, v. 32, n. 2, p. 112-125, 2019.

GALVÃO, Laura Giancesella. Marco Legal da Primeira Infância: um breve olhar sobre as alterações que reforçam a doutrina da proteção integral desde os primeiros anos de vida. **Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**, v. 3, n. 15, p. 111-124, 2018.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Plageder, 2014.

GIANEZINI, Kelly et al. POLÍTICAS PÚBLICAS: definições, processos e constructos no século XXI. **Revista de políticas públicas**, v. 21, n. 2, p. 1065-1084, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2019.

GODOY, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, v. 35, p. 57-63, 2014.

GONÇALVES, Tonantzin Ribeiro; DUKU, Eric; JANUS, Magdalena. Developmental health in the context of an early childhood program in Brazil: the “Primeira Infância Melhor” experience. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 35, p. e00224317, 2019.

GOTTEMS, Leila Bernarda Donato et al. Boas práticas no parto normal: análise da confiabilidade de um instrumento pelo Alfa de Cronbach. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 26, 2018.

HAIR, J. F. et al. **Multivariate Data Analyses**. New Jersey: Pearson, 2014.

HAUFFE, Isadora dos Reis. **Política do conhecimento oficial para a educação de pequena infância**. 2021. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/225568>>. Acesso em: 04 de jun. de 2023.

HECKMAN, J. J. **Investir no Desenvolvimento na Primeira Infância: Reduzir Déficits, Fortalecer a Economia**. Meio Eletrônico. Estados Unidos, 2014.

Disponível em:

<https://heckmanequation.org/assets/2017/01/D_Heckman_FMCSV_ReduceDeficit_012215.pdf>. Acesso em: 25 de mai. de 2022.

HILÁRIO, Jeniffer Stephanie Marques et al. Desenvolvimento infantil e visita domiciliar na primeira infância: mapa conceitual. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 35, p. eAPE003652, 2022.

HONGYU, Kuang. Análise Fatorial Exploratória: resumo teórico, aplicação e interpretação. **E&S Engineering and Science**, v. 7, n. 4, p. 88-103, 2018.

HOWLETT, Michael; RAMESH, M.; PERL, Anthony. **Política Pública: seus ciclos e subsistemas: uma abordagem integradora**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

KAISER, Dagmar Elaine; FREITAS, Talita Cristiane Sutter. Programa primeira infância melhor: percepções do visitador. **Cienc Cuid Saude [Internet]**, v. 9, n. 1, p. 81-90, 2010. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Dagmar-Kaiser/publication/240989762_Programa_Primeira_Infancia_Melhor_percepcoes_do_visitador/links/5ae8fc60aca2725dabb51643/Programa-Primeira-Infancia-Melhor-percepcoes-do-visitador.pdf>. Acesso em: 03 de jun. de 2023.

KNECHTEL, Maria do Rosário. Uma abordagem teórico-prática: Metodologia da pesquisa em educação dialogada. **Curitiba: Intersaberes**, 2014.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. Editora Atlas, 2014.

LIMA, Luciana Leite; D'ASCENZI, Luciano. **Políticas públicas, gestão urbana e desenvolvimento local**. Metamorfose, 2018.

LORENZI, Gisella Werneck. Uma breve história dos direitos da criança e do adolescente no Brasil. **Fundação Telefônica**, 2016. Disponível em: <http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/formacao_acao/1semestre_2015/historia_dos_direitos_da_infancia.pdf>. Acesso em: 04 de jun. de 2023.

LUIZ, Alfredo José Barreto; LUIZ, Carolina Borges da Silva. Estatísticas descritivas e técnicas de visualização na análise de textos. **Sigmae**, v. 8, n. 2, p. 67-75, 2019.

MACANA, Esmeralda Correa. O papel da família no desenvolvimento humano: o cuidado da primeira infância e a formação de habilidades cognitivas e socioemocionais. 2014. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/109267>>. Acesso em: 10 de jun. de 2023.

MACANA, Esmeralda Correa; COSTA, Julio Matheus Donato da; MATTOS, Ely José de. Fatores associados à pobreza da primeira infância no Brasil e Rio Grande do Sul. **Anais do XIX Econtro de Economia da Região Sul, 2016, Brasil.**, 2016.

MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2017.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2020.

MARTINS, Luciana Fernandes Volpato. Avaliação da qualidade nos serviços públicos de saúde com base na percepção dos usuários e dos profissionais. **Revista da Faculdade de Odontologia-UPF**, v. 19, n. 2, 2014.

MARTINS, Cleci de Sousa Lima. et al. **Guia de Interação Pim e Criança Feliz**. 2º Edição. Porto Alegre, 2021. Disponível em: <<https://www.pim.saude.rs.gov.br/site/wp-content/uploads/2021/08/Guia-PIM-PCF.pdf>>. Acesso em: 04 de jun. de 2023.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estatística geral e aplicada**. São Paulo: Atlas, 2014.

MARTINS, Gilberto de Andrade.; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2016.

MENDES, Rosana Maria; MISKULIN, Rosana Giaretta Sguerra. A análise de conteúdo como uma metodologia. **Cadernos de Pesquisa**, v. 47, n. 165, p. 1044-1066, 2017.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA. Responsável pela criação do Criança Feliz, Marco Legal da Primeira Infância. Diretoria de Comunicação - Ministério da Cidadania, publicado em 08/03/2023. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/ptbr/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/responsavelpela-criacao-do-crianca-feliz-marco-legal-da-primeira-infancia-completa-cinco-anos>>. Acesso em: 10 de agos. 2023.

MESQUITA, Lediane Ferreira et al. **Estudo de políticas públicas voltadas para primeira infância: o Programa Criança Feliz no Rio Grande do Sul, a partir das**

perspectivas de seus agentes. 2022. Disponível em:
<<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/25640>>. Acesso em: 20 de abr. de 2023.

MONTEIRO, Vínicius Costa Maia et al. Valiação do grau de implantação dos atributos da atenção primária à saúde como indicador da qualidade da assistência prestadas às comunidades quilombolas no estado do Rio Grande do Norte. **Enfermería Global**, v. 21, n. 4, p. 484-530, 2022.

MONTOYA, Natalia; SILVESTRE, Roberta de Miranda; SOUTO, Vanessa Yumi Fujinaga. **Programa Criança Feliz: um olhar para as ações intersetoriais de primeira infância**. 2018. Tese de Doutorado. Disponível em:
<<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/25719>>. Acesso em: 10 de jun. de 2023.

MORAIS, Rosane Luzia de Souza et al. Primeira infância e pobreza no Brasil: uma análise integrada a partir de indicadores em saúde, educação e desenvolvimento social. **Revista de políticas públicas**, v. 19, n. 1, p. 303-314, 2015.

MORI, Cristina Kiomi; ANDRADE, Ana Karolina. Estudo apreciativo da governança do Marco Legal da Primeira Infância no Brasil. **Revista Brasileira de Avaliação**, v. 10, n. 1, p. 0-0, 2021.

MORO, Catarina. Avaliação de contexto e políticas públicas para a educação infantil. **Laplage em Revista**, v. 3, n. 1, p. 44-56, 2017.

MUNHOZ, Tiago N. et al. Fatores associados ao desenvolvimento infantil em crianças brasileiras: linha de base da avaliação do impacto do Programa Criança Feliz. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 38, p. e00316920, 2022.

NATALINO, Enrique Carlos. O papel das instituições e das ideias nas escolhas de políticas públicas. **Estudos Legislativos, Porto Alegre, ano**, v. 10, p. 88-115, 2016.

NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah; MAINARDES, Emerson Wagner. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 1, p. 107-123, 2015.

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.

PACHECO, Giovanni Cardoso; SANTOS, Luciano Costa. **Gestão da qualidade no serviço público**. livro digital. 2022. Disponível em:
<<https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/21988/1/fulltext.pdf>>. Acesso em: 02 de set. de 2023.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAMI, V. A.; BERRY, L. L. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PENA, Mileide Morais et al. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithami e Berry em serviços de saúde. **Revista da escola de enfermagem da USP**, v. 47, p. 1227-1232, 2013.

PENN, Helen. Primeira infância: a visão do Banco Mundial. **Cadernos de pesquisa**, p. 07-24, 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/cp/a/kgZrFrcg5TTqhsCbZ8FWrwq/?format=html&lang=pt&st op=previous>>. Acesso em: 23 de jun. de 2023.

PEREIRA, Veridiana Rotondaro; CARVALHO, Marly Monteiro de; ROTONDARO, Roberto Gilioli. Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço. **Production**, v. 23, p. 312-328, 2013.

PEREIRA, Veridiana Rotondaro; CARVALHO, Marly Monteiro de; ROTONDARO, Roberto Gilioli. A bibliometric study on the evolution of Service Quality research. **Production**, v. 23, p. 312-328, 2013.

PEREIRA, Russlana Rocha; PACHECO, Isis Bruna Gomes; FILHO, Flávio de São Pedro. Indicadores de desempenho como ferramenta na gestão da qualidade no serviço público Performance indicators as a tool in quality management in public service. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 9, p. 88049-88067, 2021.

PIMENTA, Teófilo Antonio Máximo; ROCHA, Renato; MARCONDES, Nilsen Aparecida Vieira. Políticas públicas de intervenção na obesidade infantil no Brasil: uma breve análise da política nacional de alimentação e nutrição e política nacional de promoção da saúde. **Journal of Health Sciences**, v. 17, n. 2, 2015.

PIRES, Maria de Jesus Barreto da Cruz et al. **Coordenação do cuidado na atenção primária à saúde: uma análise na atenção à saúde da mulher e da criança**. 2020. Disponível em: <<https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/34499>>. Acesso em: 11 de fev. de 2023.

PRIMEIRA INFÂNCIA MELHOR – SECRETARIA DA SAÚDE. Disponível em: <<https://www.pim.saude.rs.gov.br/site/>>. Acesso em: 01 de nov. de 2022.

RIBEIRO, Victória Luísa da Rosa et al. Extensão universitária em colaboração com os Programas Primeira Infância Melhor e Criança Feliz: relato de experiência. **Salão do Conhecimento**, v. 9, n. 9, 2023.

RIBEIRO, Felipe Garcia et al. Avaliação de impactos sinérgicos entre o Programa Bolsa Família e o Programa Primeira Infância Melhor no Rio Grande do Sul. **Planejamento e Políticas Públicas**, v. 60, p. 235-263, 2021.

REIMÃO, Gabriela Martins Fonseca. **A pertinência do investimento em políticas públicas pela primeira infância**. 2021. Disponível em: <<https://repositorio.uninter.com/handle/1/629>>. Acesso em: 06 de fev. de 2023.

REIS, Marília da Hora Araújo. **Gestão de qualidade no serviço público**. 2016. Disponível em: <<https://www.repositorio.unilab.edu.br/jspui/handle/123456789/482>>. Acesso em: 04 de jun. de 2023.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2014.

RIO GRANDE DO SUL, Secretária Estadual da Saúde. **Programa Primeira Infância Melhor. Programa Criança Feliz no RS**. Porto Alegre: Primeira infância melhor, 2018. Disponível em: <<http://www.pim.saude.rs.gov.br/v2/wpcontent/uploads/2017/05/GUIA-PIM-PCF.pdf>>. Acesso em: 01 de nov. de 2022.

RIZZINI, Irene. **Construção social da Primeira Infância e sua priorização na agenda pública brasileira**. 2021. Tese de Doutorado. PUC-Rio. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Carolina-Terra-3/publication/353720055_Construcao_social_da_Primeira_Infancia_e_sua_priorizacao_na_agenda_publica_brasileira/links/6169ca3f25467d2f003a6ac9/Construcao-social-da-Primeira-Infancia-e-sua-priorizacao-na-agenda-publica-brasileira.pdf>. Acesso em: 11 de jan. de 2023.

RODRIGUES, Ana Paula Cordeiro Marques; CRUZ, Silvia Helena Vieira. Programa Criança Feliz: reflexões sobre o atendimento a infância no Brasil e os efeitos dessa política na garantia de direitos das crianças na primeira infância. **Pedagógica: Revista do programa de Pós-Graduação em Educação-PPGE**, n. 22, p. 1-16, 2020. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7918870>>. Acesso em: 07 de fev. 2023.

RODRÍGUEZ, Julio Rodríguez; ALVAREZ, Mercedes Reguant. Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. **REIRE: revista d'innovació i recerca en educació**, v. 13, n. 2, p. 8, 2020.

ROSTIROLLA, Caio César et al. Avaliação de impactos sinérgicos entre o Programa Bolsa Família e o Programa Primeira Infância Melhor no Rio Grande do Sul. **Planejamento e Políticas Públicas**, n. 60, 2021.

SANTOS, Iná S. et al. Evaluation of the Happy Child Program: a randomized study in 30 Brazilian municipalities. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 27, p. 4341-4363, 2022.

SANTOS, Iná S. et al. Evaluation of the Happy Child Program: a randomized study in 30 Brazilian municipalities. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 27, p. 4341-4363, 2022.

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.

SANTOS, Maria Nazaré Francisco. Mudança de políticas públicas diante de contextos adversos: em análise o (re) desenho do programa primeira infância melhor. 2022.

SASSON, Melissa Daiane Hans. **Políticas públicas de educação para a primeira infância: concepções do papel do Estado e do desenvolvimento infantil difundidas pela fundação Maria Cecília Souto Vidigal**. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade da Região de Joinville, Joinville, 2019. Disponível em: https://www.univille.edu.br/account/mestradoedu/VirtualDisk.html/downloadDirect/1502803/Melissa_Daiane_Hans_Sasson.pdf. Acesso em: 20 abr. de 2023.

SAVASSI, Leonardo Cançado Monteiro. **Qualidade em serviços públicos: os desafios da atenção primária**. 2012. Disponível em: <<https://www.repositorio.ufop.br/handle/123456789/3768>>. Acesso em: 18 de jan. de 2023.

SAVASSI, Leonardo Cançado Monteiro. Qualidade em serviços públicos: os desafios da atenção primária. **Revista Brasileira de Medicina da Família e Comunidade**, v. 7, p. 4-9, 2012.

SAVIANI, Dermeval. **A lei da educação: LDB: trajetória, limites e perspectivas**. Autores associados, 2019.

SCHIRMANN, Jeisy Keli et al. Fases de desenvolvimento humano segundo Jean Piaget. In: **VI Congresso Nacional de Educação**. 2019.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. Cengage Learning, 2015.

SERAPIONI, Mauro. Conceitos e métodos para a avaliação de programas sociais e políticas públicas. **Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto**, v. 31, p. 59-80, 2016.

SERPA, Liése Gomes. Avaliação do acesso à política Primeira Infância Melhor no Rio Grande do Sul como estratégia para equidade às crianças, gestantes e suas famílias. 2015. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/183707>>. Acesso em: 04 de jun. e 2023.

SHIMOYAMA, N. Situação atual da batata, suas oportunidades e desafios na América Latina. **Revista Latinoamericana de la Papa**, v. 23, n. 1, p. 1-2, 2019.

SILVA, Lenir et al. **A invenção da primeira infância e a constituição contemporânea das práticas de governamentalidade**. 2016. Tese de Doutorado. Disponível em: <<https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/50439>>. Acesso em: 04 de jun. de 2023.

SILVA, Lisandra Almeida da. **Os programas Primeira Infância Melhor, Criança Feliz e o Sistema Nacional de Intervenção Precoce português: aproximações e distanciamentos**. Dissertação (Mestrado em Educação). 2021 - Programa de Pós graduação em Educação, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul, p. 115. 2021.

SILVA, Eduardo Chaves da. **Mudança institucional e coalizões de defesa no Congresso Nacional: do Estatuto da Criança e do Adolescente ao Marco Legal da Primeira Infância (1990-2016)**. 2021. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/41899>>. Acesso em: 03 de jun. de 2023.

SILVA, George Sobrinho; ALVES, Claudia Regina Lindgren. Avaliação do grau de implantação dos atributos da atenção primária à saúde como indicador da qualidade da assistência prestada às crianças. **Cadernos de saúde pública**, v. 35, p. e00095418, 2019.

SILVA, Carmem Virgínia Moraes da; FRANCISCHINI, Rosângela. O surgimento da educação infantil na história das políticas públicas para a criança no Brasil. **Práxis Educacional**, v. 8, n. 12, p. 257-276, 2012.

SILVA, Rogério Renato; MARINO, Eduardo. Por que é importante investir em avaliações de políticas, programas e serviços voltados à primeira infância. **Revista Brasileira de Avaliação**, v. 11, n. 3 spe, p. 1-4, 2022.

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, 2016.

SILVEIRA, Astrogildo Brum. Gestão da qualidade no serviço público. **Gestão pública-Unisul Virtual**, 2018. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/11878>>. Acesso em: 03 de jun. de 2023.

SOUTO, Bernardino Geraldo Alves; KORKISCHKO, Nádia. Validação de pesquisa qualitativa por meio de descrição quantitativa da amostra. **Rev Med Minas Gerais**, v. 22, n. 1, p. 1-128, 2012.

SOUZA, Priscila Tereza Rodrigues Lanes. **Programa primeira infância melhor**. 2013. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/36>>. Acesso em: 03 de jun. de 2023.

SOUZA, Gloria Maria Anselmo de; ARAÚJO, Gisele Coelho de Oliveira; SILVA, Waldeck Carneiro da. Vinte anos da Lei n.º 9.394/96, o que mudou?. **Revista Retratos da Escola**, p. 147. 2016.

SPOSATI, Aldaíza. Tendências latino-americanas da política social pública no século 21. **Revista Katálisis**, v. 14, p. 104-115, 2011.

TEIXEIRA, Alcylanna Nunes; LÔBO, Karla Rossana Gomes; DUARTE, Ana Teresa Camilo. A Criança e o ambiente social: aspectos intervenientes no processo de desenvolvimento na primeira infância. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 10, n. 31, p. 114-134, 2016.

TOMÁS, Catarina; FERNANDES, Natália. Direitos das crianças, brincar e brincadeiras. **Brincar, Brinquedos e Brincadeiras. Modos de ser criança nos países de língua oficial portuguesa**, p. 13-25, 2014.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2014.

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.

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**. 2022. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/24023>>. Acesso em: 11 de jan. de 2023.

VERCH, Karine. Primeira Infância Melhor: **Transformando a atenção aos primeiros anos de vida na América Latina: Desafios e conquistas de uma política pública no sul do Brasil**. Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2017. Disponível em: <<https://publications.iadb.org/en/primeira-infancia-melhor-transforming-attention-towards-irst-years-life-latin-america-challenges>>. Acesso em: 11 de mai. de 2023.

VILLAMIL, Oscar Antonio Holguín. **Legados de políticas públicas de atenção integral à primeira infância: comparação entre os programas Primeira Infância**

Melhor (PIM, Rio Grande do Sul, Brasil) e De Cero a Siempre (Colômbia). 2020. Disponível em: <<https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/12860>>. Acesso em: 04 de jun. de 2023.

WACHELKE, João; WOLTER, Rafael; MATOS, Fabíola Rodrigues. Efeito do tamanho da amostra na análise de evocações para representações sociais. **Liberabit**, v. 22, n. 2, p. 153-160, 2016.

WHO, World Health Organization **A Global Review of the Key Interventions Related to Reproductive, Maternal, Newborn and Child Health.** Geneva, Switzerland: PMNCH: [s. n.], 2011.

YÁNEZ, J. Leonardo. Os desafios do marco legal para a primeira infância. **BRASIL. Câmara dos deputados. Centro de Estudos e Debates Estratégicos. Avanços do marco legal da primeira infância.** Brasília: SEGRAF, p. 86-88, 2016.

ZANELLA, Liane Carly Hermes et al. **Metodologia da pesquisa.** SEAD/UFSC, 2015.

ZEIFERT, Anna Paula Bagetti; BERTON, Daiane Calione. As desigualdades histórico-estruturais nas sociedades latino americanas e as políticas sociais de promoção da igualdade. **Revista Quaestio Iuris**, v. 14, n. 02, p. 857-881, 2021.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Administração Pública**

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do projeto: Qualidade no Serviço Prestado: Um Estudo Sobre a Percepção das Famílias Beneficiadas no Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

Pesquisadores responsáveis: Prof^a. Kalinca Leia Becker e Andreia da Silva de Souza

Instituição/Departamento: UFSM – Centro de Ciências Sociais e Humanas

Telefone para contato: (55) 3220-8000

Prezado (a) Senhor (a):

Você está sendo convidado (a) a responder às perguntas deste questionário/entrevista de forma totalmente voluntária. Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este questionário/entrevista, é muito importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento. Os pesquisadores deverão responder todas as suas dúvidas antes que você decida participar. Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder os benefícios aos quais tenha direito.

O objetivo da pesquisa é identificar como as famílias beneficiadas avaliam o Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor. Como benefícios, esta pesquisa trará maior conhecimento sobre o tema abordado, permitindo compreender a visão das famílias beneficiadas.

É importante ressaltar que o preenchimento do questionário/entrevista não representará qualquer risco de ordem física ou psicológica. Além disso, as informações fornecidas terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados forem divulgados.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu _____, concordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

_____, RS, _____ de _____ de _____.

Assinatura

Andreia da Silva de Souza (pesquisadora)

Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato: Comitê de Ética em Pesquisa – UFSM - Cidade Universitária - Bairro Camobi, Av. Roraima, no1000 - CEP: 97.105.900, Santa Maria – RS. Telefone: (55) 3220-9362 – Fax: (55) 3220-8009. Email: cep.ufsm@gmail.com. Web: www.ufsm.br/cep.

APÊNDICE B– TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Administração Pública**

Termo de Confidencialidade

Título do projeto: Qualidade no Serviço Prestado: Um Estudo Sobre a Percepção das Famílias Beneficiadas no Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor.

Pesquisadores responsáveis: Prof^a. Kalinca Leia Becker e Andreia da Silva de Souza

Instituição/Departamento: UFSM – Centro de Ciências Sociais e Humanas

Telefone para contato: (55) 3220-8000

As pesquisadoras do presente projeto se comprometem a preservar a privacidade dos respondentes, cujos dados serão coletados através de um questionário/entrevista estruturado aplicados as famílias beneficiadas no Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor, e concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto.

As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas no Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (PPGA), situado na Av. Roraima no. 1000, Prédio 74 C, sala 4212 – Cidade Universitária, UFSM. As informações serão armazenadas por um período de 5 anos sob a responsabilidade da Prof^a. Dra. Kalinca Léia Becker. Após este período, os dados serão destruídos.

Santa Maria, RS, _____ de _____ de _____.

Prof^a Kalinca Léia Becker
(Pesquisadora orientadora)

ANEXO A – ENTREVISTA APLICADOS AS FAMÍLIAS

Bloco 1 -	Perfil do entrevistado/respondente.	
1.1 Perfil		
1.1.1 Município:		
1.1.2 Idade:	1.1.3 Sexo:	
1.1.4 Escolaridade:	1.1.5 Profissão:	
1.1.6 Estado Civil:	1.1.7 Grau de parentesco com a criança:	
Bloco 2 -	Qualidade dos elementos estruturais a partir das cinco dimensões de Parasuraman, Zeithmal e Berry.	
2.1 Qualidade do Serviço Prestado pelo PIM e PCF		
2.1.1	Os visitantes utilizam identificação como crachá ou uniforme? (T)	
2.1.2	O visitador cumprir com os horários combinados? A duração das visitas é suficiente? (C)	
2.1.3	Você acredita que as visitas irão ajudar no desenvolvimento do (a) seu/sua filho (a)? (S)	
2.1.4	A visitadora (ou o programa) te explica/auxilia/ajuda obter assistência em geral (Exemplo: cesta básica)? (P)	
2.1.5	Você percebe que a visitadora tem interesse no desenvolvimento da criança? (E)	

Dimensão	
Sigla	Descrição
(T)	Tangibilidade
(C)	Confiabilidade
(S)	Segurança
(P)	Presteza
(E)	Empatia