

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

Adriele Carine Menezes Denardin

**A AVALIAÇÃO DO PROGRAMA CRIANÇA FELIZ NA PERSPECTIVA
DO BENEFICIÁRIO**

Santa Maria, RS
2022

Adriele Carine Menezes Denardin

**A AVALIAÇÃO DO PROGRAMA CRIANÇA FELIZ NA PERSPECTIVA DO
BENEFICIÁRIO**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Área de concentração de Gestão de Instituições Públicas, Governança e Sociedade, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito para obtenção de grau de **Mestre em Administração Pública**.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Luciana Flores Battistella

Santa Maria, RS, Brasil
2022

DENARDIN, Adrielle Carine Menezes
A AVALIAÇÃO DO PROGRAMA CRIANÇA FELIZ NA PERSPECTIVA
DO BENEFICIÁRIO / Adrielle Carine Menezes DENARDIN.-
2022.
119 p.; 30 cm

Orientadora: Luciana Flores Battistella
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Administração Pública, RS, 2022

1. Primeira Infância 2. Políticas Públicas 3. Programa
Criança Feliz I. Battistella, Luciana Flores II. Título.

Adriele Carine Menezes Denardin

**A AVALIAÇÃO DO PROGRAMA CRIANÇA FELIZ NA PERSPECTIVA DO
BENEFICIÁRIO**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Área de concentração de Gestão de Instituições Públicas, Governança e Sociedade, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito para obtenção de grau de **Mestre em Administração Pública**.

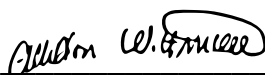
Aprovada em 18 de agosto de 2022



Luciana Flores Battistella, Dra. (UFSM)



Dalva Maria Righi Dotto, Dra. (UFSM)



Milton Luiz Wittmann, Dr. (URI)

Santa Maria, RS
2022

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus pela saúde, pelos caminhos que tem me guiado e pelas pessoas que colocou em minha vida durante esta jornada.

À minha família por estar ao meu lado em todos os momentos, sempre sendo a minha sustentação.

À minha orientadora, Prof^a. Luciana Flores Battistella, pelos ensinamentos, pela dedicação e pela confiança passada durante este período.

A todos os professores ao longo de minha trajetória, os quais me impulsionaram e me fizeram acreditar que este seria um caminho valoroso a seguir.

Aos meus colegas pelo apoio, pelas conversas, incentivos e, acima de tudo, pela amizade.

Agradeço, também, ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq pelo estímulo em adentrar neste tema de pesquisa e, a partir disso, ver que as políticas podem, de fato, mudar a vida das pessoas.

Por fim, agradeço a todos que contribuíram de alguma maneira para a conclusão desta dissertação.

RESUMO

A AVALIAÇÃO DO PROGRAMA CRIANÇA FELIZ NA PERSPECTIVA DO BENEFICIÁRIO

AUTORA: ADRIELE CARINE MENEZES DENARDIN
ORIENTADORA: LUCIANA FLORES BATTISTELLA

O desenvolvimento de maneira integral na primeira infância é essencial para a formação do indivíduo. As políticas de atenção e cuidados nos primeiros anos de vida permitem não só o desenvolvimento de maneira plena, mas também ambiciona o fim de um ciclo de pobreza em que esses indivíduos se encontram, oportunizando um melhor futuro econômico e social de um país. Nesse sentido, no Brasil, políticas públicas voltadas ao desenvolvimento infantil vêm ganhando espaço gradativamente, na medida em que a legislação voltada ao tema tem se fortalecido ao longo dos anos. O Programa Criança Feliz (PCF), criado em 2016, com o objetivo de fortalecer o desenvolvimento da primeira infância no Brasil por meio das visitas domiciliares, procura atender os indivíduos em uma situação de vulnerabilidade socioeconômica; seu impacto se dá em gestantes e crianças de até 3 anos de idade, inscritos no Bolsa Família, e crianças de até 6 anos de idade que fazem parte do Benefício de Prestação Continuada (BPC) do Governo Federal. Reconhecendo a importância deste programa social e seu possível impacto na vida do brasileiro, o presente trabalho, de natureza qualitativa, busca por meio de pesquisa qualitativa avaliar a percepção dos resultados do Programa Criança Feliz, na perspectiva de seus beneficiários, aqui entendidos como os responsáveis principais pelas crianças atendidas pelo programa e grávidas. Para cumprir com o objetivo de avaliar o PCF, este estudo avaliou a qualidade dos serviços prestados. A pesquisa se desenvolveu com setenta e oito beneficiárias do PCF, de cinco municípios do Rio Grande do Sul. Os resultados do estudo sugerem que o PCF tem se apresentado como uma importante ferramenta para o desenvolvimento das crianças; além disso, as famílias pesquisadas avaliaram positivamente as dimensões apresentadas pelo modelo adaptado da ferramenta que avalia a qualidade de serviços. Todavia, há de se destacar que a intersetorialidade, um dos pilares do programa, mostrou-se frágil no contexto desta pesquisa, na medida em que poucas foram as intervenções mencionadas em que houvesse alguma articulação entre o PCF e as redes de serviços dos municípios.

Palavras-chave: Primeira Infância. Políticas Públicas. Programa Criança Feliz.

ABSTRACT

THE EVALUATION OF CRIANÇA FELIZ PROGRAM FROM THE BENEFICIARY'S PERSPECTIVE

AUTORA: ADRIELE CARINE MENEZES DENARDIN
ORIENTADORA: LUCIANA FLORES BATTISTELLA

The integral development in early childhood is essential for the formation of the individual. The attention and care policies in this period not only allow full development in the first years of life, but also aim to end a cycle of poverty that these individuals find themselves in, providing a better economic and social future for a country. In this sense, in Brazil, public policies aimed at child development have been gradually gaining ground as legislation on the subject has been strengthened over the years. The Criança Feliz Program (PCF), created in 2016, with the objective of strengthening the development of early childhood in Brazil through home visits, seeks to serve individuals in a situation of socioeconomic vulnerability, its beneficiaries include pregnant women and children up to 3 years of age enrolled in Bolsa Família, and children up to 6 years of age who are part of the beneficiaries of the Benefício de Prestação Continuada (BPC) from the Federal Government. Recognizing the importance of this social program, and its possible impact on the life of Brazilians who live in an unfavorable economic and social situation, the present work, of a qualitative nature, seeks through a script of interviews to evaluate the perception of the results of the Criança Feliz Program. from the perspective of its beneficiaries. In order to fulfill the objective of evaluating the PCF, the present study is inclined to evaluate the quality of the services provided. In this sense, it is understood that the user must be the central element in the evaluation of the quality of services, regardless of their nature, because of this, this research was developed with 78 PCF beneficiaries from 5 municipalities in Rio Grande do Sul. The results of the study suggest that the PCF has been presented as an important tool for the development of children whose family members participated in the research, in addition, the families surveyed positively evaluated the dimensions presented by the adapted model of the tool that evaluates the quality of services. However, it should be noted that intersectoriality, one of the pillars of the program, proved to be fragile in the context of this research insofar as few interventions were mentioned in which there was any articulation between the PCF and the service networks of the municipalities.

Keywords: Early Childhood. Public policy. Criança Feliz Program.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – <i>Chile Crece Contigo</i>	33
Figura 2 – Primeira Infância Melhor.....	35
Figura 3 – Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil – PADIN.....	37
Figura 4 – Parâmetros utilizados na pesquisa.....	38
Figura 5 – Tipos de documentos encontrados a partir da busca.....	39
Figura 6 – Número de publicações entre o período de 1980 e 2021.....	39
Figura 7 – Publicações por país de origem.....	40
Figura 8 – Áreas temáticas das publicações.....	41
Figura 9 – Mapa de densidade das palavras-chave.....	42
Figura 10 – Acoplamento bibliográfico através do software VOSviewer.....	43
Figura 11 – Protocolo 5C.....	49
Figura 12 – Programa Criança Feliz.....	57
Figura 13 – Eixos do Programa Criança Feliz.....	59
Figura 14 – Tipo de Beneficiário.....	64
Figura 15 – Escolaridade das entrevistadas.....	65
Figura 16 – Profissão das entrevistadas.....	65
Figura 17 – Estrutura familiar da entrevistada.....	66
Figura 18 – Número de indivíduos por família que contavam com trabalho remunerado.....	67
Figura 19 – Renda familiar das entrevistadas.....	67
Figura 20 – Anos de adesão ao PCF.....	68
Figura 21 – Modelo de gestão PCF.....	92

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Artigo 4º da LEI Nº 13.257, DE 8 DE MARÇO DE 2016.....	26
Quadro 2 – Fontes de publicação dos autores mais citados.....	45
Quadro 3 – Autores mais citados.....	45
Quadro 4 – Variáveis do Protocolo 5C conforme Brynard (2000).....	50
Quadro 5 – Proposta metodológica de estudo, delineada conforme a classificação dos tipos de pesquisa científica proposto por Gil (2008); Gerhardt e Silveira (2009) e Severino (2017).....	52
Quadro 6 – Caracterização dos municípios pesquisados.....	53
Quadro 7 – Temas que deram origem ao roteiro de entrevistas (Qualidade)..	54
Quadro 8 – Temas que deram origem ao roteiro de entrevistas (Satisfação)..	55
Quadro 9 – Bloco 4 – Adesão.....	55
Quadro 10 – Documentos de apoio do PCF.....	58
Quadro 11 – Demandas que podem ser identificadas nas visitas e o encaminhamento sugerido aos gestores locais.....	61

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	19
1.2 JUSTIFICATIVA.....	19
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	23
2.1 O SÉCULO XX E O INÍCIO DE CONSTRUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA.....	23
2.2 CRIAÇÃO DO MARCO LEGAL DA PRIMEIRA INFÂNCIA.....	24
2.3 A PRIMEIRA INFÂNCIA.....	26
2.4 POLÍTICAS PÚBLICAS E A SUA RELAÇÃO COM A PRIMEIRA INFÂNCIA.....	28
2.5 AÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO INFANTIL NA AMÉRICA LATINA.....	30
2.5.1 Programa Educa tu Hijo – Cuba	30
2.5.2 Chile Crece Contigo	32
2.6 AÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO INFANTIL – INICIATIVAS ESTADUAIS NO BRASIL.....	34
2.6.1 Primeira Infância Melhor – PIM - Rio Grande do Sul	34
2.6.2 Mais Infância Ceará - Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil	36
2.7 LEVANTAMENTO BIBLIOMÉTRICO DAS PUBLICAÇÕES NA PLATAFORMA SCOPUS SOBRE OS TEMAS POLÍTICAS PÚBLICAS X PRIMEIRA INFÂNCIA.....	37
2.7.1 Resultados da pesquisa	38
2.8 A AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	46
2.9 A IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.....	48
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	51
3.1 DELINEAMENTO DO MÉTODO DE PESQUISA.....	51
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	51
3.3 CENÁRIO E SUJEITOS DA PESQUISA.....	53
3.4 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS.....	53
3.5 ANÁLISE DOS DADOS.....	55
3.6 QUESTÕES ÉTICAS.....	56
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	57
4.1 O PROGRAMA CRIANÇA FELIZ.....	57
4.1.1 A intersetorialidade no PCF	59

4.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS.....	63
4.2.1 Bloco Perfil socioeconômico dos beneficiários.....	63
4.2.2 Bloco Qualidade dos serviços prestados pelo Programa Criança Feliz... 68	68
4.2.2.1 Dimensão 1 - Tangibilidade dos Materiais Lúdicos.....	69
4.2.2.2 - Dimensão 1 - Tangibilidade dos Materiais Informativos.....	72
4.2.2.3 Dimensão 2 – Confiança.....	74
4.2.2.4 Dimensão 3 – Presteza.....	77
4.2.2.5 Dimensão 4 – Segurança.....	81
4.2.2.6 Dimensão 5 – Empatia.....	83
4.2.3 Bloco 3 - Satisfação dos beneficiários do PCF.....	85
4.2.4 Bloco 4 – Adesão.....	88
5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	91
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	99
REFERÊNCIAS.....	101
APÊNCIDES.....	111

1 INTRODUÇÃO

A primeira infância, período que vai desde o nascimento até os 6 primeiros anos de vida de uma criança, é reconhecidamente crucial para o desenvolvimento de maneira integral de um indivíduo, e, para além disso, a garantia de um bom desenvolvimento das aptidões físicas, linguísticas, cognitivas e socioemocionais, gerando melhores oportunidades ao longo da vida.

Destaca-se ainda que os dois primeiros anos são fundamentais para o desenvolvimento do cérebro da criança, pois os déficits com interação e estímulos podem ter efeitos irreversíveis perante o desenvolvimento biológico e psicológico desses indivíduos que, nesta idade, ainda estão em formação (NELSON, 2007).

Dessa maneira, ao final da primeira infância, é ideal que as crianças possam estar saudáveis e bem nutridas, que confiem plenamente nos seus cuidadores, sejam capazes de interagir adequadamente com os membros de sua família, colegas e professores, devem estar aptos a falar seu idioma nativo e preparados para ingressar na escola primária (NAUDEAU et al., 2011).

Alinhado a este tema, o ganhador do Prêmio Nobel de Economia, James Heckman (2008), comenta que os investimentos no desenvolvimento na primeira infância possuem efeito em cascata na vida de quem é beneficiado por essas políticas; além de compensar as dificuldades e barreiras naturais da situação social que os mais carentes ocupam, também colaboram com crianças em melhor situação. Segundo o autor, essas intervenções em desenvolvimento humano são o tipo de investimento que permite uma maior relação de custo-benefício para a formação de um indivíduo.

Atualmente, por meio da falta de estímulos precoces, pela nutrição inadequada, pela alta exposição ao estresse e pela carência de cuidados, milhares de crianças na fase inicial de suas vidas estão com o seu desenvolvimento comprometido, ou seja, não estão atingindo todo o seu potencial (THE WORD BANK, 2017). O que torna esse contexto preocupante é que as crianças carentes possuem maiores dificuldades para atingirem tais patamares, porque os serviços básicos como água, alimentação adequada, falta de acesso à educação primária e saneamento básico são barreiras que dificultam o desenvolvimento das crianças (NAUDEAU et al., 2011).

A criação do Marco Legal da Primeira Infância, representado pela Lei nº 13.257, estabelece as diretrizes para a formulação das políticas públicas voltadas à proteção

e desenvolvimento da primeira infância no Brasil (BRASIL, 2016), e, tendo por alicerce este documento, destaca-se o Programa Criança Feliz.

Criado em 2016, o PCF é atualmente considerado o maior programa de visitação domiciliar do mundo, com o propósito de fortalecer o desenvolvimento infantil (BRASIL, 2019). Além disso, o programa se apresenta com o objetivo de, por meio de visitas domiciliares, promover o desenvolvimento, saúde, educação, assistência social, cultura e direitos humanos; por isso, seu público prioritário são as famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, desde as gestantes até as crianças de 0 a 3 anos de idade e também as famílias que tenham crianças entre 0 e 6 anos de idade beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Para fins deste estudo, consideram-se beneficiários os familiares responsáveis pelas crianças das famílias atendidas pelo PCF.

Embora o PCF seja uma política pública desenvolvida em contexto nacional, a presente pesquisa explora as ações do programa em um contexto mais delimitado: a partir de cinco municípios do Estado do Rio Grande do Sul. Esta pesquisa, de natureza qualitativa, traz como elemento central o relato das beneficiárias atendidas pelo programa, com a pretensão de que as vivências, as experiências e as opiniões desta população possam ser o ponto de partida para avaliação desta política, que institucionalmente é reconhecida pelo poder público como uma das principais intervenções para a primeira infância.

Presume-se que avaliar a qualidade de um serviço, seja ele público ou privado, permite que as organizações compreendam de maneira detalhada o seu desempenho, além de direcionar seus serviços de modo que eles estejam orientados às necessidades dos clientes (FADEL; RÉGIS FILHO, 2009). A avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo PCF é importante, pois através dela é possível viabilizar elementos que fortaleçam e promovam melhorias nos processos de qualificação desta política pública nacional de grande abrangência, além de aprofundar-se nas particularidades de um segmento específico do programa, que são seus beneficiários.

Diante do exposto, como vetor desta pesquisa emerge a seguinte indagação: **Qual a percepção dos beneficiários do Criança Feliz com relação à qualidade dos serviços prestados pelo programa?** Ressaltando-se que *beneficiários* são aqui entendido como familiares responsáveis pelas crianças que participam do PCF e as gestantes.

1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA

Tendo em vista o impacto da primeira infância no desenvolvimento do ser humano, a presente pesquisa tem por objetivo apresentar a “**avaliação dos resultados do Programa Criança Feliz na perspectiva das suas famílias beneficiárias**”. Para apresentar de maneira mais detalhada os propósitos almejados para o desenvolvimento deste estudo, foram estabelecidos alguns objetivos específicos, que serão listados a seguir:

- (a) Descrever o Programa Criança Feliz;
- (b) Analisar a qualidade dos serviços prestados pelo PCF;
- (c) Verificar a satisfação dos beneficiários com relação ao Programa Criança Feliz.

1.2 JUSTIFICATIVA

Existem estudos que demonstram a importância da primeira infância, a sua relação com o desenvolvimento dos indivíduos e a maneira como estes se associam com os mais pobres (DUNCAN; BROOKS-GUNN; KLEBANOV, 1994; UNICEF, 2001). Embora ações para melhorar a qualidade de vida das crianças sejam aceitáveis em qualquer período da vida, as intervenções realizadas em crianças nos seus primeiros anos de vida garantem impactos mais positivos quando comparadas às intervenções feitas em idades mais avançadas (BROOKS-GUNN; DUNCAN, 1997).

Pesquisas indicam que três fatores contribuem fortemente para o desenvolvimento na primeira infância de maneira interdependente; além disso, refletem em maiores oportunidades e resultados ao longo da vida do indivíduo, são eles: a) o desenvolvimento cognitivo, voltado à linguagem e à alfabetização; b) o desenvolvimento socioemocional, que se refere à socialização com as pessoas; e c) o bem-estar físico e crescimento, que dá destaque ao acompanhamento dos indicadores físicos (VEGAS; SANTIBÁÑEZ, 2009).

O bom desenvolvimento das crianças na primeira infância pode ser potencializado por meio da promoção de cuidados e proteção através de ações que se dedicam à disseminação de conhecimento e orientações destinadas aos pais ou cuidadores das crianças que mais necessitam (BRITTO et al., 2017). Logo, o Programa Criança Feliz avança neste sentido, pois ele apresenta-se como um apoio

aos cuidadores que vivem em uma situação socioeconômica desfavorável, e mais do que isso, o programa vislumbra a associação de diversas políticas a fim de promover proteção e garantir uma melhor qualidade de vida às crianças assistidas.

Nessa perspectiva, entende-se que há relevância no aprofundamento dos debates voltados à avaliação de políticas públicas direcionadas à primeira infância, visto que no cenário brasileiro existem disfunções sociais exaustivamente conhecidas, que logicamente justificam a criação de programas voltados à transferência de renda e de assistência social em todo o território nacional. Com isso, o Programa Criança Feliz, por toda sua importância e dimensão, tornou-se o objeto a ser analisado.

Nesse sentido, a avaliação de políticas públicas é um investimento que torna possível verificar seus resultados e com isso repensar as questões voltadas a sua qualificação e até mesmo dar apoio na elaboração dessas políticas (CARGNIN et al., 2018). Segundo Verch (2017, p.14), “Uma das principais perguntas que os gestores de políticas públicas orientadas à primeira infância enfrentam atualmente é: qual a melhor intervenção para atender a essa população?”

Tendo em vista a sua abrangência nacional, e atentando-se para o fato de que o Brasil possui dimensões territoriais continentais, a descentralização e a intersetorialidade são dois pilares para a execução do programa. Todavia, é importante compreender se o PCF atua efetivamente conforme essas determinações, pois Braz (2020) pontua, nos achados de sua pesquisa, que o PCF, com a intersetorialidade que o programa sugere, não havia proporcionado às famílias uma articulação em rede. Segundo a autora, “(...) a intersetorialidade do Programa Criança Feliz fica apenas no discurso vazio, porquanto torna-se, na gênese, inviabilizado.”

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

A presente dissertação, além desta introdução, que consiste em contextualizar o tema, apresentando a proposta do trabalho, os objetivos da pesquisa e justificativa, apresenta mais cinco capítulos.

O capítulo dois traz o Referencial Teórico, que aborda a literatura necessária para a construção teórica da pesquisa. O primeiro tópico traz uma breve contextualização histórica da evolução das políticas públicas voltadas à primeira infância na agenda brasileira; em seguida, um apanhado de teorias acerca da primeira infância e sua importância para o desenvolvimento dos indivíduos é parte deste

capítulo, bem como as políticas públicas e sua interlocução com a primeira infância. Além disso, os exemplos de ações para o desenvolvimento das crianças na América Latina e no Brasil também são pilares para a construção deste capítulo. Da mesma maneira, o capítulo é finalizado com um breve levantamento bibliométrico que pode servir de apoio à construção teórica deste estudo.

O capítulo 3 destaca os procedimentos metodológicos que foram utilizados para nortear a pesquisa. No capítulo será apresentado o delineamento da pesquisa, seguido pela caracterização da pesquisa, com o cenário, população e amostra. Além disso, o capítulo também apresenta os procedimentos e instrumentos para a coleta e análise dos dados.

O capítulo 4 se dedica ao Programa Criança Feliz, com uma contextualização dessa política, com destaque para a intersectorialidade; em seguida são apresentadas as análises das entrevistas realizadas. Em um primeiro momento é descrito o perfil dos beneficiários, e, logo em seguida, o estudo analisou a qualidade dos serviços prestados sob a perspectiva das beneficiárias do PCF através de adaptações da ferramenta SERVQUAL (PARASSURAMAN et al. 1985). As análises de satisfação dos usuários e a interação deles com o PCF finalizam este capítulo.

O capítulo 5 discute os resultados obtidos com a pesquisa, estabelecendo uma associação com o modelo denominado “5C *PROTOCOL*” (Protocolo 5C) de Brynard (2000). E, finalmente, o capítulo 6 traz as considerações finais do estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo possui a finalidade de oferecer um arcabouço teórico para um melhor entendimento do tema a ser pesquisado. Dessa maneira, os conteúdos a serem abordados e que compõem a fundamentação teórica são: a construção de políticas públicas voltadas à primeira infância e sua importância; uma síntese de programas voltados à promoção do desenvolvimento infantil na América Latina e no Brasil; o desenvolvimento infantil durante a primeira infância; e, por fim, um levantamento bibliométrico realizado na base scopus com os temas “políticas públicas” e “primeira infância”.

2.1 O SÉCULO XX E O INÍCIO DE CONSTRUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA

As crianças foram ganhando espaço nas leis e regulamentações, não somente no Brasil, mas no mundo, a partir do século XX (GOMES; CAETANO; JORGE, 2008). E, mais do que isso, Francisco (2016) comenta que foi a partir daí que as matérias de proteção e de promoção dos direitos da criança foram impulsionadas. Para Marcílio (1998):

O século XX é o século da descoberta, valorização, defesa e proteção da criança. No século XX formulam-se os seus direitos básicos, reconhecendo-se, com eles, que a criança é um ser humano especial, com características específicas, e que tem direitos próprios (MARCÍLIO, 1998, p.47).

Este período foi importante para observar a criança como um indivíduo que necessita de uma maior proteção em virtude de sua fragilidade e dependência. Com esse olhar, diversos segmentos da sociedade e instituições se dedicam a elaborar e lutar por leis para a sua defesa (GOMES; CAETANO; JORGE, 2008).

O século XX também foi o berço para o surgimento de diversas ONGs que atuam em defesa das crianças. Destaca-se que essas instituições, pressionando os governos ao redor do mundo, foram responsáveis por grande parte das aprovações de regulamentações referentes à proteção dos direitos das crianças, regulamentações essas que perduram na atualidade (GOMES; CAETANO; JORGE, 2008).

Na história dos direitos da criança, não se pode falar dos esforços na promoção e proteção direitos das crianças, sem se fazer menção à Organização das Nações Unidas (ONU) - ou Nações Unidas (NU) - principalmente do papel preponderante que esse organismo internacional desempenhou, e continua a desempenhar, na adoção de um quadro legal favorável em todos seus Estados-membros que contribua para a promoção e proteção dos direitos da criança (GOMES; CAETANO; JORGE, 2008, p.68).

No Brasil, a promulgação da Constituição Federal de 1988 e os órgãos de defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes deram uma forte sustentação para a criação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em 1990 (GAZETA; DO NASCIMENTO; LIMA, 2018). A partir daí, as crianças tornaram-se definitivamente sujeitos de direito, e, com isso, passaram a contar como uma política de proteção integral, ganhando assim um *status* de prioridade incondicional (CASTRO; MACEDO, 2019).

Para Gazeta, Do Nascimento e Lima (2018), no Brasil o ECA pode ser visto como um marco na regulamentação dos direitos das crianças e adolescentes; seu princípio norteador é a proteção desses indivíduos de maneira integral, objetivando deixá-los a salvo de qualquer tipo de negligência, violência ou discriminação.

O Estatuto possui como princípio a garantia dos direitos. Considera que essa garantia seja a base para o desenvolvimento das pessoas. A fim de atender a essas perspectivas, são definidos inúmeros mecanismos para fiscalização das políticas básicas, para a elaboração de diretrizes do desenvolvimento das políticas sociais, para a ação direta na defesa dos direitos, e também são implementadas diversas medidas voltadas a garantir o cumprimento dos deveres das crianças e dos adolescentes. É importante ressaltar que, como o Estatuto prioriza a defesa dos direitos individuais, sua organização visa garantir que os direitos dos adultos também não sejam violados (MORELLI; SILVESTRE; GOMES, 2000, p.70).

O Estatuto da Criança e Adolescente (ECA) foi promulgado no ano de 1990, e é representado pela LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990, e, segundo Montoya, Silvestre e Souto (2018), foi a partir dele que a agenda pró-primeira infância acabou por ser estabelecida como uma política governamental.

2.2 CRIAÇÃO DO MARCO LEGAL DA PRIMEIRA INFÂNCIA

Em âmbito nacional, a institucionalização do Marco Legal da Primeira Infância foi uma balizador essencial para o fortalecimento de uma nova agenda no governo brasileiro, pois essa lei define os critérios e convicções para a formulação e

implementação das políticas públicas voltadas aos primeiros anos de vida (BRASIL, 2018). Segundo Capilheira (2018, p.41), “Esta Lei é embasada, de acordo com o próprio texto, em evidências científicas de que é na primeira infância que se dá todo o desenvolvimento posterior do ser humano, portanto, fase importante que deve ser valorizada.”

O Marco Legal da Primeira Infância é um conjunto de ações voltadas à promoção do desenvolvimento infantil, desde a concepção até os seis anos de idade. Incluindo todas as esferas da Federação com a participação da sociedade, e que prevê a criação de políticas, planos, programas e serviços que visam garantir o desenvolvimento integral de mais de 20 milhões de brasileiros nesta faixa etária (ANDREUCCI; JUNQUEIRA, 2017, p. 292).

Segundo Andreucci e Junqueira (2017), a criação do Estatuto de Primeira Infância, representado pela Lei nº 13.257/2016, mudou o tratamento voltado às crianças, reconhecendo-as como cidadãs, e, em seu conteúdo, trouxe o entendimento de que os primeiros 6 anos da vida são fundamentais para o desenvolvimento de maneira integral de um ser humano. E mais do que isso, o Marco Legal da Primeira Infância acabou por efetivar a regulamentação da primeira infância no Brasil, especificando e delimitando as pautas que favorecem o desenvolvimento neste período, estando em consonância com os estudos científicos difundidos pela neurociência (PEREIRA, 2019).

Essa política, além de dar enfoque ao desenvolvimento das crianças como cidadãos que reconheçam o seu papel social, também busca garantir os direitos que são entendidos como essenciais e que são ofertados pelo Estado, ou seja, a possibilidade de ter uma infância saudável, de evoluir em seu aprendizado, de poder brincar e conviver em harmonia com a sua família e com a sociedade (ANDREUCCI; JUNQUEIRA, 2017).

Por essa razão, segundo Brasil (2016), com a criação do Marco Legal da Primeira Infância, as políticas públicas voltadas à formulação e à implementação das ações direcionadas à primeira infância precisam estar alinhadas obrigatoriamente à LEI Nº 13.257, DE 8 DE MARÇO DE 2016. O quadro 1 exibe o artigo 4º, que delega as atribuições da referida lei.

Quadro 1 – Artigo 4º da LEI Nº 13.257, DE 8 DE MARÇO DE 2016

<p>Art. 4º As políticas públicas voltadas ao atendimento dos direitos da criança na primeira infância serão elaboradas e executadas de forma a:</p>
<p>I - atender ao interesse superior da criança e à sua condição de sujeito de direitos e de cidadã;</p> <p>II - incluir a participação da criança na definição das ações que lhe digam respeito, em conformidade com suas características etárias e de desenvolvimento;</p> <p>III - respeitar a individualidade e os ritmos de desenvolvimento das crianças e valorizar a diversidade da infância brasileira, assim como as diferenças entre as crianças em seus contextos sociais e culturais;</p> <p>IV - reduzir as desigualdades no acesso aos bens e serviços que atendam aos direitos da criança na primeira infância, priorizando o investimento público na promoção da justiça social, da equidade e da inclusão sem discriminação da criança;</p> <p>V - articular as dimensões ética, humanista e política da criança cidadã com as evidências científicas e a prática profissional no atendimento da primeira infância;</p> <p>VI - adotar abordagem participativa, envolvendo a sociedade, por meio de suas organizações representativas, os profissionais, os pais e as crianças, no aprimoramento da qualidade das ações e na garantia da oferta dos serviços;</p> <p>VII - articular as ações setoriais com vistas ao atendimento integral e integrado;</p> <p>VIII - descentralizar as ações entre os entes da Federação;</p> <p>IX - promover a formação da cultura de proteção e promoção da criança, com apoio dos meios de comunicação social.</p>

Fonte: Brasil (2016).

O Marco legal da primeira infância define que as políticas para o desenvolvimento neste período sejam formuladas de maneira articulada, e mais do que isso, sejam elaboradas e executadas de modo intersetorial, criando um vínculo entre diferentes áreas, somando os esforços da União, Estados, Distrito Federal e Municípios de maneira conjunta (ANDREUCCI; JUNQUEIRA, 2017). Segundo Pereira (2019), desdobrando essa lei, o Governo Federal elaborou uma proposta de política pública voltada prioritariamente às crianças de 0 a 6 anos de idade: o Programa Criança Feliz.

2.3 A PRIMEIRA INFÂNCIA

Das reflexões sobre o tema Primeira Infância ressaltam duas questões centrais que nortearão este tópico: qual período compreende a primeira infância? E qual a sua importância para o desenvolvimento de um indivíduo?

A primeira infância tem seu início ainda na gravidez, antes do nascimento da criança, pois durante os diversos períodos da gestação ocorrem os mais variados processos de evolução do feto, que são imprescindíveis para a vida após o nascimento (MULLIS; TONELLA, 2008). É nesse período que se formam “as bases do desenvolvimento nos seus diversos aspectos físicos, motores, sociais, emocionais, cognitivos, linguísticos, comunicacionais, etc.” (PORTUGAL, 2009, p.7).

O período entre a concepção e os dois anos de idade é o momento em que os fatores nutricionais exercem efeitos significativos sobre crescimento infantil, cognição e desempenho escolar subsequente (HAMADANI et al., 2014). Além disso, De Barros et al. (2010) comentam que os três primeiros anos de vida trazem experiências que fazem toda a diferença para o desenvolvimento do cérebro humano, por isso as deficiências dos aspectos nutricionais e do não tratamento adequado de certas doenças podem gerar maiores dificuldades ao desenvolvimento pleno da criança. Outrossim, a capacidade de falar, aprender a ler, cantar, entre outras coisas, pode ser afetada de maneira negativa, pelos poucos estímulos nessa fase inicial da vida.

Estudos já comprovaram que neste período – do final da gravidez até os primeiros anos de vida – existe uma condição mais propícia de aprendizagem, ou seja, o desenvolvimento cerebral se dá de maneira ascendente, por isso, se a criança for estimulada precocemente, os ganhos podem gerar impactos por toda a vida (MARINO; PLUCIENNIK, 2013).

Estudos longitudinais demonstram que os investimentos na primeira infância podem gerar benefícios que poderão influenciar o indivíduo por toda a sua vida. Segundo Berlinski e Schady (2016, p. 207),

Em um estudo conduzido na Jamaica, as crianças que se beneficiaram de uma intervenção dirigida aos pais em seus primeiros dois anos de vida ganhavam salários 25 % mais altos na idade adulta do que suas contrapartes comparáveis cujos pais não haviam participado na intervenção. Esses indivíduos demonstravam também uma probabilidade menor de cometer delitos criminais como jovens adultos.

Existem evidências de que os programas de desenvolvimento na primeira infância voltados ao combate à desnutrição entre crianças menores de 5 anos e intervenções na educação infantil são eficazes, na medida em que os investimentos feitos nesse período podem contribuir para uma maior produtividade e redução de

custos públicos (YOUNG, 1998). Além disso, Morais et al. (2015, p.311) concluem que:

Os investimentos voltados para crianças na primeira infância significam mais do que dar oportunidade para cada indivíduo atingir seu pleno potencial e romper com a pobreza intergeracional familiar, é, na verdade, investir no futuro econômico e social do país.

Desse modo, promover o desenvolvimento de maneira integral, ou seja, atentar-se para os cuidados com a saúde, nutrição, ambiente familiar, segurança, educação de qualidade e desenvolvendo ações de estímulo e incentivo para as crianças no início de suas vidas possibilitam que cada uma delas cresça com condições muito mais favoráveis de alcançar o seu potencial de maneira integral no futuro (NÚCLEO CIÊNCIA PELA INFÂNCIA, 2014).

2.4 POLÍTICAS PÚBLICAS E A SUA RELAÇÃO COM A PRIMEIRA INFÂNCIA

Inicialmente, as políticas públicas podem ser compreendidas como diretrizes, princípios norteadores de ações, regras e procedimentos para uma conexão entre o poder público e a sociedade (TEIXEIRA, 2002). O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (2018) define as políticas públicas como “o conjunto de programas ou ações governamentais necessárias e suficientes, integradas e articuladas para a provisão de bens ou serviços à sociedade”. Além disso, Souza (2007) comenta que elas possuem o poder de gerar impactos tanto na economia quanto na sociedade.

Nessa perspectiva, refletindo o impacto que as políticas públicas concedem à sociedade, este tópico apresentará algumas concepções que destacam os resultados positivos que o poder público pode encontrar investindo em políticas públicas voltadas à primeira infância.

As políticas voltadas à primeira infância fazem referência às políticas de caráter social, e para Junqueira (2004), os problemas sociais trazem consigo complexidades que exigem uma soma de esforços e de saberes, para que possa ser efetivo para a sociedade no que diz respeito a soluções, e que permitam à população uma maior qualidade de vida.

As políticas sociais podem ser definidas como um compromisso do poder público para com o bem-estar da população (ARRETCHE, 2002); além disso, elas

podem ser compreendidas como intervenções do Estado para o atendimento das necessidades sociais primárias dos cidadãos que vivenciam as desigualdades estruturais de uma sociedade (YAZBEK, 2008).

As políticas sociais possuem potencial para impulsionar o desenvolvimento de uma nação, pois ela proporciona um enfrentamento às situações adversas de um determinado meio social, por meio de estratégias como: a ampliação da justiça e coesão social, crescimento e distribuição de renda, ela se afirma como um alicerce na estruturação de um país mais forte (CASTRO, 2012).

Em seu desenrolar, essas políticas afetam a situação social dos indivíduos, famílias e grupos sociais, induzindo melhorias na qualidade de vida da população e, ao mesmo tempo, dadas suas dimensões, alteram a economia e a autonomia de um país, o meio ambiente e o próprio patamar de democracia alcançado, tornando-se, assim, elemento fundamental para o processo de desenvolvimento nacional (CASTRO, 2012, p.1012).

Através da associação das políticas sociais com o bem-estar da população, pode-se trazer a Primeira Infância como ponto central da discussão. Conforme a organização não governamental Todos Pela Educação (2019), as políticas sociais direcionadas aos cuidados na Primeira Infância, principalmente voltadas às famílias e às crianças, são as mais eficazes para quebrar o chamado ciclo de pobreza. Ainda segundo a ONG, os investimentos em crianças em situação de desvantagem promovem a justiça social e possibilitam a formação de um país mais justo.

Para a elaboração dessas políticas é importante que se tenham prioridades claramente estabelecidas. Naudeau et al. (2011) ressaltam a relevância de se focar nas metas e resultados esperados para cada etapa do desenvolvimento na primeira infância, ou seja, os programas que buscam melhorar os resultados nutricionais das crianças deveriam concentrar seus esforços em crianças menores de 2 anos, enquanto os programas que procuram melhorar o desenvolvimento das crianças de modo mais amplo, seja social ou voltados à educação, deveriam concentrar-se na faixa dos 0 a 6 anos de idade.

Os autores ainda abordam que os programas de desenvolvimento na primeira infância em geral são voltados ao atendimento das mães e das crianças, em ações de pré-natal, e cuidados durante e após a gestação, e quase sempre são voltados à capacitação, promoção e melhorias orientadas aos cuidados e preparo dos pais por meio de programas específicos. Tais intervenções buscam promover algumas

mudanças, principalmente no ambiente doméstico, já que é o espaço onde as crianças de menor faixa etária passam o seu tempo (NAUDEAU et al., 2011).

Nesse sentido, Berlinski e Schady (2016) comentam que os encarregados de formular políticas públicas para a primeira infância devem estar atentos a cinco instrumentos que podem ser utilizados em benefício das crianças: a informação e a orientação (instruções sobre a amamentação, por exemplo), as leis (pode-se destacar o auxílio maternidade), a regulamentação (normas relativas à proporção de crianças por um cuidador em uma creche, por exemplo), as transferências (programas de distribuição de renda) e os preços (por exemplo, vacinação gratuita).

De todo modo, há de se ressaltar que a participação do governo é importante, visto que o desenvolvimento adequado nos primeiros anos de vida contribui para a formação de um melhor indivíduo na vida adulta (HECKMAN, 2008; 2014; BERLINSKI; SCHADY, 2016). Os investimentos em políticas de bem-estar na primeira infância possuem potencial de gerar retornos a longo prazo, o que torna-se benéfico para a sociedade como um todo (BERLINSKI; SCHADY, 2016).

2.5 AÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO INFANTIL NA AMÉRICA LATINA

Este tópico aborda políticas públicas que foram elaboradas com enfoque no desenvolvimento no período compreendido como a Primeira Infância. O primeiro exemplo vem de Cuba, com o programa intersetorial chamado “*Educa a tu Hijo*”, o qual é tido como uma referência para os demais programas na América Latina, muito porque é o pioneiro nesse tipo de intervenção. O segundo exemplo é o programa social Chileno “*Chile Crece Contigo*”; a escolha por esse programa ocorreu porque o Chile, segundo Andrade (2018), é o país latino-americano com a melhor posição no ranking de Desenvolvimento Humano do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD.

2.5.1 Programa Educa tu Hijo – Cuba

Implantado em 1992 em Cuba, o programa “*Educa a Tu Hijo*”, de caráter intersetorial, é uma política desenvolvida pelo governo Cubano em parceria com a UNICEF (SCHNEIDER; RAMIRES, 2007; PERES; BAUER, 2018). O programa busca promover o desenvolvimento das crianças no período que compreende de zero a seis

anos de idade (SCHNEIDER; RAMIRES, 2007; ÁVILA; MARTÍNEZ; DARÍAS, 2016; CABALLERO; URGELLÉS; GUINDO, 2017). Essa política é sistematicamente desenvolvida sobre dois pilares: a família e a comunidade (RODRIGUEZ, 2009; COLÁS-COS, 2013).

Segundo Gómez (2011), “*Educa a Tu Hijo*” dá seu enfoque ao fortalecimento das habilidades de cuidados e de responsabilidades parentais daqueles que são encarregados pelos cuidados com as crianças. Esse programa tornou-se referência para diversas políticas de atenção à primeira infância no continente americano, inclusive no Brasil.

Para Silverio (2005), o programa “*Educa a Tu Hijo*” pode ser então compreendido como um programa de Assistência Social que dá atenção às crianças antes mesmo do seu nascimento. A chamada via não institucional que o programa faz parte tem como núcleo-base a família; desse modo, ela é quem recebe orientações para desempenhar um papel educativo no programa.

Para Peres e Bauer (2018), as etapas do programa se iniciam com o atendimento às gestantes e crianças de até dois anos, período em que o programa enfoca nos cuidados com a saúde, que são feitos de maneira periódica, e visitas domiciliares com os chamados executores do programa, que orientam as famílias a aderirem às práticas de cuidados e de estímulos para um melhor desenvolvimento da criança. Quando essas crianças atingem os 18 meses, ingressam para o atendimento em grupo, com visitas periódicas, acompanhamento e monitoramento, permanecendo assim até os 6 anos. Ainda segundo os autores,

As crianças, acompanhadas de pelo menos um familiar, comparecem a encontros semanais em locais da comunidade determinados pelos executores do programa (uma instalação pública, uma praça, uma residência, entre diversas outras opções). Sem um roteiro fixo para os encontros, são trabalhados os aspectos de integração, socialização e desenvolvimento motor e cognitivo das crianças por meio de atividades culturais, jogos e esportes. Enquanto meninas e meninos cumprem a agenda infantil, mães, pais e familiares participam de atividades específicas, geralmente orientações sobre o desenvolvimento das crianças e trocas de experiências com outros participantes, além de momentos de reflexão sobre dificuldades ou dúvidas existentes (PERES; BAUER, 2018, p. 42).

Para elevar a qualidade do processo educacional das crianças, o programa dedica-se rigorosamente em dar atenção a crianças em idade pré-escolar, com a finalidade de desenvolvê-las socialmente, preparando as famílias para intervir junto

aos seus filhos de maneira responsável e trabalhando com o envolvimento das famílias e da comunidade (ÁVILA; MARTÍNEZ; DARÍAS, 2016).

Em Cuba, os programas voltados à atenção na primeira infância oferecem cobertura para aproximadamente 95,6% das crianças de zero a cinco anos de idade; esses programas são descritos como institucionais (creches e pré-escola) e não institucionais (*Educa a Tu Hijo*). Destaca-se que o maior percentual de crianças é atendido pelo programa “*Educa a Tu Hijo*”, que contempla aproximadamente 66,4% dessas crianças (UNICEF, 2020).

Peres e Bauer (2018) destacam que o programa trouxe inúmeros resultados positivos; o primeiro deles é que os indicadores de desenvolvimento das crianças têm registrado melhoras consideráveis com o passar dos anos; esses indicadores ponderam questões físicas, intelectuais, sociais e de linguagem. O segundo resultado diz respeito à participação e engajamento das famílias, que em 1994 era de aproximadamente 60%, e em 2016 representaram 90,5% dos grupos familiares. E o terceiro item trata do envolvimento paterno, que nos primeiros anos de existência do programa era nulo, e em 2016 chegou a atingir 81% dos beneficiários do programa.

2.5.2 Chile Crece Contigo

O sistema de proteção *Chile Crece Contigo (CHCC)* é um programa social que tem por finalidade articular mecanismos que possam dar apoio ao desenvolvimento das crianças e suas famílias. O programa contempla gestantes e crianças com até quatro anos de idade, em um sistema que integra uma série de benefícios e serviços sociais, e que reconhecem a importância de se respeitar as várias faces que o desenvolvimento infantil necessita, ou seja, colocando em foco o ambiente social, afetivo, emocional e físico das crianças (ALCALÁ CONSULTORES, 2009). Lançado em 2006, essa política tornou-se permanente no dia 1º de setembro do ano de 2009, por meio da promulgação da Lei 20.379 (VILLALOBOS; MILMAN, 2010).

Figura 1 – *Chile Crece Contigo*

Fonte: Chile (2017).

O Programa *Chile Crece Contigo* é coordenado pelo *Ministerio de Desarrollo Social y Familia* do governo Chileno, e se propõe a acompanhar, proteger e apoiar integralmente seus beneficiários, oferecendo a eles serviços que deem apoio em cada um dos estágios do seu crescimento. Essa iniciativa busca, além de dar subsídios para que cada criança possa aprimorar ao máximo as suas capacidades e potencialidades desde o nascimento, fortalecer a perspectiva de que elas tenham as mesmas oportunidades para se desenvolver (CHILE, 2010).

O CHCC foi elaborado a partir da integração dos diversos atores que compõem a rede básica – saúde, educação e desenvolvimento social. O princípio da participação da criança surge quando a gestante inicia o pré-natal no sistema público de saúde, e a sua saída se dá durante a transição para educação pré-escolar (VILLALOBOS; MILMAN, 2010).

Os benefícios que o programa oferece às famílias participantes podem ser divididos em 3 segmentos de serviços: na saúde, acompanhando a criança de maneira personalizada; na educação, oferecendo acesso gratuito em creches e jardins de infância; e de Assistência Social, subsidiando habitação e outros serviços públicos para a criança e sua família (BEDREGAL; TORRES; CARVALLO, 2018).

Desse modo, essa política entende que deve-se levar em conta as várias dimensões que interferem no desenvolvimento infantil, dando garantias para que as crianças cresçam com iguais oportunidades, que as famílias beneficiárias tenham preferência no acesso a serviços públicos (dentre outros benefícios), tenham assistência legal, melhorias nas condições de habitação, prevenção à violência doméstica e abuso infantil. Esse acesso preferencial é destinado aos grupos familiares mais vulneráveis socioeconomicamente (CHILE, 2010).

Quanto aos resultados do programa no que tange ao desenvolvimento social, Montoya, Silvestre e Souto (2018) relatam que a taxa de matrícula em instituições de ensino infantil para crianças de 4 e 5 anos atingiu 90% de cobertura, e para as crianças de 0 a 3 anos, desde a criação do programa, aumentou de 16,4% para 30% até o ano de 2015.

2.6 AÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO INFANTIL – INICIATIVAS ESTADUAIS NO BRASIL

No Brasil, os programas que buscam fortalecer os cuidados com as crianças foram incentivados a partir da Constituição de 1988 e com a criação do ECA, em 1990 (PERES; BAUER, 2018). Desses programas, destaca-se o Primeira Infância Melhor (PIM), conhecido por ser um programa de visitação domiciliar implantado no Estado do Rio Grande do Sul, sendo o pioneiro no Brasil; e a iniciativa do governo do Ceará, com o Mais Infância Ceará, evidenciando o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil – PADIN.

2.6.1 Primeira Infância Melhor – PIM - Rio Grande do Sul

O Primeira Infância Melhor (PIM)   considerado uma política pioneira para o desenvolvimento da primeira infância no Brasil. O programa voltado às famílias em situa o de vulnerabilidade social se desenvolve semanalmente por meio de visitas domiciliares e comunitárias, dando apoio e orienta o para as famílias no que diz respeito   educa o e cuidados para com as crianças. Com as a o  voltadas ao desenvolvimento das capacidades físicas, sociais, emocionais e intelectuais, o programa vem atuando desde 2003, e, posteriormente, no ano de 2006, tornou-se Lei Estadual (RIO GRANDE DO SUL, 2014).

Para Schneider e Ramires (2007), o PIM pode ser compreendido como uma política de caráter intersetorial, pois ele se organiza a partir de parcerias com os entes que optam por aderir ao programa; logo, essa rela o se dá entre o Estado, municípios e organiza o  não governamentais.

Com a sua metodologia baseada no Programa Cubano *Educa a Tu Hijo* (SCHNEIDER; RAMIRES, 2007; RIO GRANDE DO SUL, 2014; RIBEIRO et al., 2018), o PIM tem sido um parâmetro para a cria o de programas similares em outros

Estados, e mais do que isso, serviu como referência para a criação do Marco Legal da Primeira Infância (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

Figura 2 – Primeira Infância Melhor



Fonte: Rio Grande do Sul (2015).

O público-alvo do PIM são as famílias com gestantes e/ou crianças de até cinco anos de idade, com prioridade para aquelas que se encontram em situação social precária. Além disso, o programa contempla todo o território do Estado do Rio Grande do Sul (RIO GRANDE DO SUL, 2018).

É de responsabilidade das prefeituras a contratação dos agentes denominados visitantes, e, até o ano de 2012, apenas 8,5% desses trabalhadores possuíam ensino superior como formação (RIBEIRO et al., 2018). Segundo Rio Grande do Sul (2018), cada visitador acompanha no máximo 20 famílias, e tem como atribuição:

- a) planejar e realizar a visita domiciliar às famílias com apoio e acompanhamento do supervisor/monitor;
- b) Observar os protocolos de visitação e fazer os devidos registros das informações acerca das atividades e visitas desenvolvidas;
- c) Consultar e recorrer aos supervisor/monitor sempre que necessário;
- d) Registrar as visitas domiciliares;
- e) Identificar e discutir com o supervisor demandas e situações que requeiram encaminhamentos para a rede (RIO GRANDE DO SUL, 2018, p.14)

O Estado do Rio Grande do Sul, em sua totalidade, possui 497 municípios (PESSOA, 2017), dos quais 269 haviam aderido ao PIM até o ano de 2015 – o programa contemplou, naquele ano, 36.852 famílias (RIO GRANDE DO SUL, 2016).

2.6.2 Mais Infância Ceará - Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil

Concebido em 2015, o Mais Infância Ceará é uma iniciativa do governo do Estado que busca promover o desenvolvimento infantil de maneira integral, por meio de visitas domiciliares e capacitação dos profissionais. No ano de 2019, após a aprovação na Assembleia Legislativa do Estado, o programa tornou-se lei estadual, fortalecendo-se ainda mais e garantindo a manutenção das suas ações e também a sua continuidade (CEARÁ, 2020).

É importante destacar que três programas compõem o Mais Infância, são eles: a) Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil – PADIN; b) Projeto de Apoio ao Crescimento Econômico com Redução de Desigualdades e Sustentabilidade Socioambiental – PforR; c) Programa Criança Feliz/SUAS, de âmbito nacional. Esses programas são desenvolvidos por meio de parcerias intersetoriais, sendo que o primeiro é executado pela Secretaria de Educação do Estado, o segundo, pela Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social, e o terceiro, pela Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (CEARÁ, 2019).

O Mais Infância Ceará é a política pública responsável por reunir os programas e projetos voltados à primeira infância. De maneira intersetorial, as ações que são executadas no âmbito do programa buscam gerar retornos sociais únicos, apoiado em quatro pilares, são os chamados: Tempo de Nascer, Tempo de Crescer, Tempo de Brincar e Tempo de Aprender (CEARÁ, 2019). No pilar denominado Tempo de Crescer é que se destaca o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil – PADIN. Segundo Cargin et al. (2018), o PADIN é um programa de iniciativa do Estado que, em parceria com os municípios, realiza visitas domiciliares, encontros e orientações para as famílias e comunidades que vivem em situação de vulnerabilidade, no que diz respeito aos cuidados e educação das crianças de 0 a 3 anos e 11 meses que não possuem o atendimento dos Centros de Educação Infantil do Estado.

Figura 3 – Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil - PADIN



Fonte: Ceará (2017).

O público-alvo do Programa são os municípios que possuem o maior percentual de famílias em condições de vulnerabilidade social e de pobreza (CEARÁ, 2016). Segundo Cargnin et al. (2018, p. 151), “O objetivo do Programa é a redução dos déficits de habilidades, que se originam antes do ingresso no sistema escolar, com o fim de tornar mais eficiente o processo de aprendizagem em idades posteriores”. Para além disso, o PADIN não tem a intenção de substituir a educação infantil, mas sim dar apoio às famílias para que elas possam participar ativamente deste período de desenvolvimento das suas crianças (CEARÁ, 2016).

As famílias aptas a participarem do PADIN são prioritariamente aquelas que possuem o maior número de crianças que se encontram na faixa etária limitada pelo programa e que façam parte das beneficiárias do Programa Bolsa Família, e as que possuem entre seus integrantes bebês de zero a 11 meses (CEARÁ, 2019).

2.7 LEVANTAMENTO BIBLIOMÉTRICO DAS PUBLICAÇÕES NA PLATAFORMA SCOPUS SOBRE OS TEMAS POLÍTICAS PÚBLICAS X PRIMEIRA INFÂNCIA

Com a finalidade de obter produções científicas que divulgam a inserção da primeira infância no contexto das políticas públicas, procurou-se desenvolver uma busca eletrônica por artigos científicos através da base de dados bibliográficos Scopus. A escolha pela base se deu pelo fato de ela se destacar por sua multidisciplinaridade.

Por meio da busca textual, optou-se por utilizar os termos exatos “*early childhood*” e “*public policy*”, admitindo que os termos pudessem estar contidos no

título, resumo ou palavras-chave da base de dados, sem distinções quanto ao período, como mostra a figura 4:

Figura 4 – Parâmetros utilizados na pesquisa

The image shows a search interface with two search fields. The first field is labeled 'Search within' and has a dropdown menu set to 'Article title, Abstract, Keywords'. The search term entered is '"early childhood"'. The second field is also labeled 'Search within' with the same dropdown menu, and the search term is '"public policy"'. Between the two fields, the operator 'AND' is selected. At the bottom, there are links for '+ Add search field', 'Add date range', and 'Advanced document search >'. On the right side, there is a 'Reset' button and a 'Search Q' button. A 'Search tips' link is visible in the top right corner.

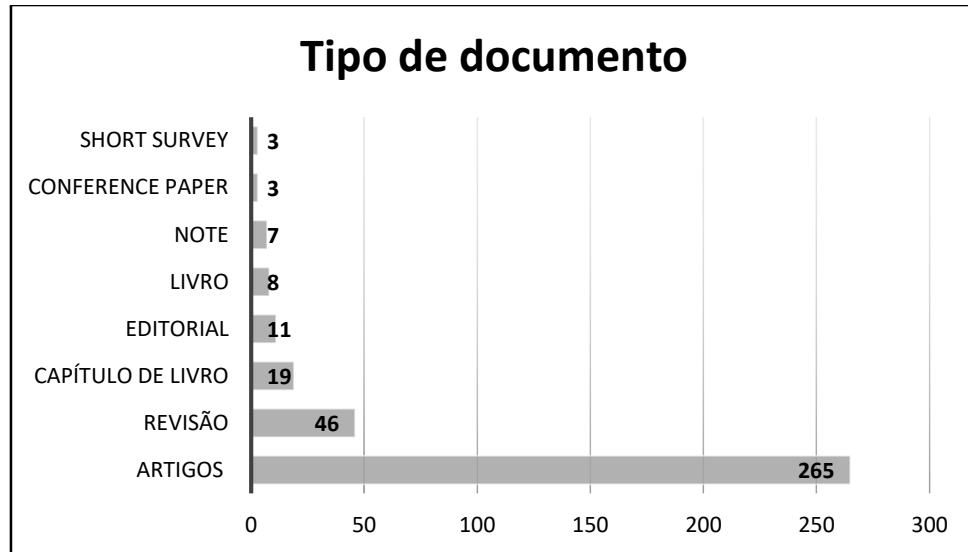
Fonte: Elaboração própria.

Além disso, contou-se com o auxílio do software VOSviewer para explorar os dados importados da pesquisa. O VOSviewer é um software desenvolvido principalmente para análises bibliométricas, essa ferramenta possibilita a criação de mapas e redes a partir da associação de publicações científicas (VAN ECK; WALTMAN, 2020). Neste caso, com ele, pode-se observar as principais palavras-chave utilizadas pelos autores, as principais fontes de publicação e os autores mais citados nesses estudos.

2.7.1 Resultados da pesquisa

A busca textual por meio dos termos “*early chidhood*” e “*public policy*” realizada na base de dados *Scopus* resultou em 362 trabalhos científicos, cujos termos utilizados deveriam estar contidos no título, resumo, ou palavras-chave desses documentos. Inicialmente, destaca-se que desses, 265 trabalhos tratam-se de artigos científicos, como demonstra a figura 5:

Figura 5 – Tipos de documentos encontrados a partir da busca



Fonte: Elaboração própria.

A distribuição das publicações no segundo período tem início no ano de 1980, com 362 trabalhos veiculados na base. A quantidade de publicações nos anos seguintes se mantém baixa (não ultrapassando 6 publicações ao ano), até o ano de 2005, quando houve um salto na produção sobre os temas, totalizando 16 trabalhos científicos naquele ano. Destaca-se na última década o ano de 2016, com 42 publicações, sendo a maior no período de estudo, como demonstra a Figura 6:

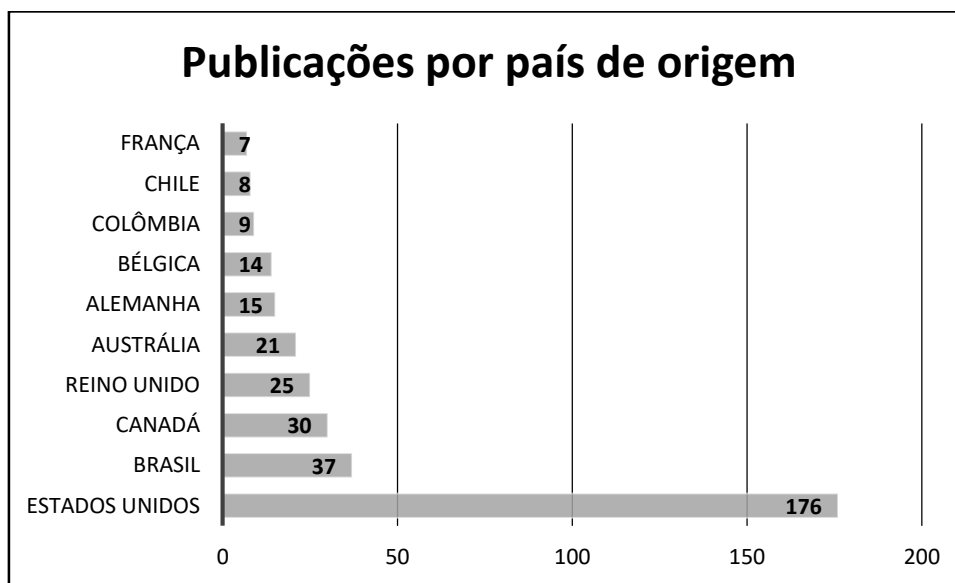
Figura 6 – Número de publicações entre o período de 1980 e 2021



Fonte: Elaboração própria.

A figura 7 apresenta graficamente os dez países que mais publicam sobre os temas; em primeiro aparecem os Estados Unidos, com 176 publicações, seguido por Brasil (37 publicações), Canadá (30 publicações), Reino Unido (25 publicações), Austrália (21 publicações), Alemanha (15 publicações), Bélgica (14 publicações), Colômbia (9 publicações), Chile (8 publicações) e França (7 publicações).

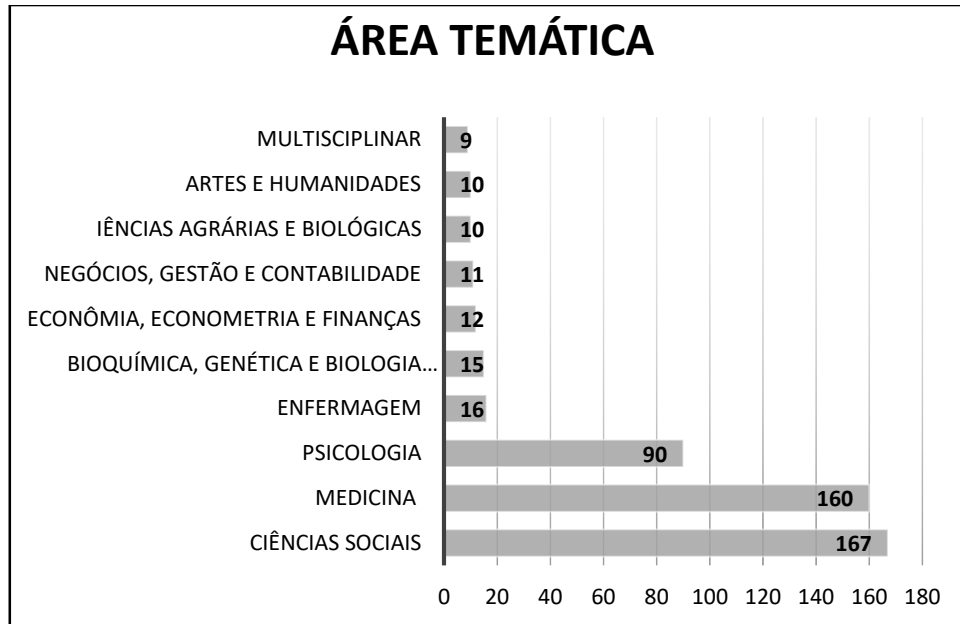
Figura 7 – Publicações por país de origem



Fonte: Elaboração própria.

Com relação às áreas de conhecimento que se relacionam com a temática pesquisada, os estudos inseridos nas ciências sociais foram os que reuniram um maior número de publicações (167), seguidos pela área de estudos de medicina (160) e da psicologia (90). A figura 8 revela a pluralidade de publicações, nas mais diversas áreas do conhecimento:

Figura 8 – Áreas temáticas das publicações

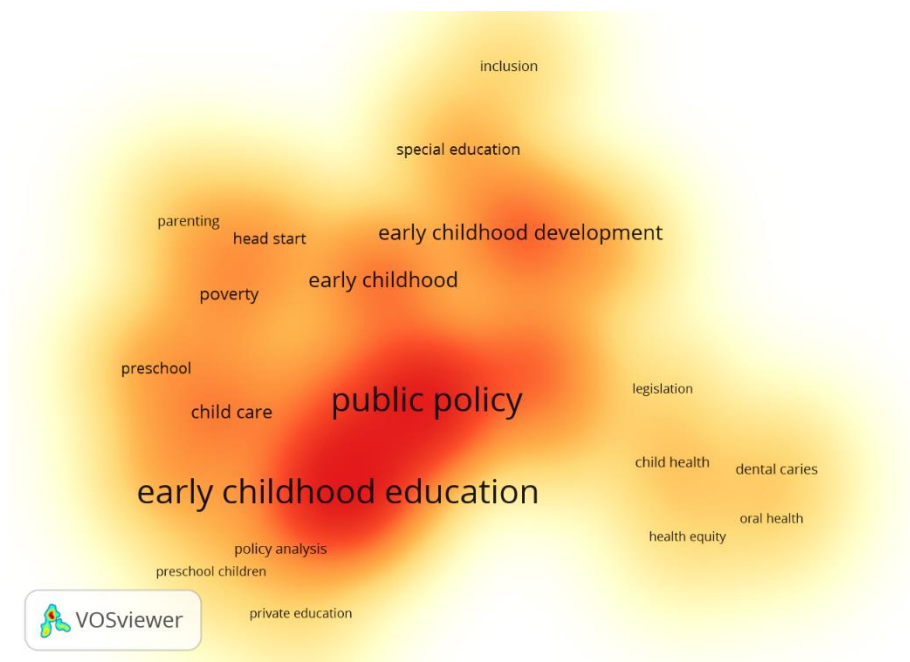


Fonte: Elaboração própria.

A partir daqui, todas as análises foram feitas com o auxílio do software VOSviewer, começando pelas palavras-chave mais utilizadas pelos autores; em seguida são detalhados os autores mais citados nesses estudos, e, por fim, as fontes de publicação mais citadas que detinham o domínio dos trabalhos observados na pesquisa.

A começar pelas palavras-chave, elas são ferramentas fundamentais em uma base de dados, pois ela permite uma maior facilidade ao leitor, direcionando seu acesso ao texto que é do seu interesse (GARCIA et al., 2019). Desse modo, a figura 9 apresenta a visualização da densidade de determinados itens no mapa, neste caso, o de palavras-chave utilizadas pelos autores. Nesse tipo de visualização, a cor de um item é transformada em um valor de cor – quanto maior for a densidade dos itens, maior será o valor da cor. Além disso, quanto maior o peso de um item, maior será o rótulo do item na visualização do mapa no momento (VAN ECK; WALTMAN, 2020).

Figura 9 – Mapa de densidade das palavras-chave

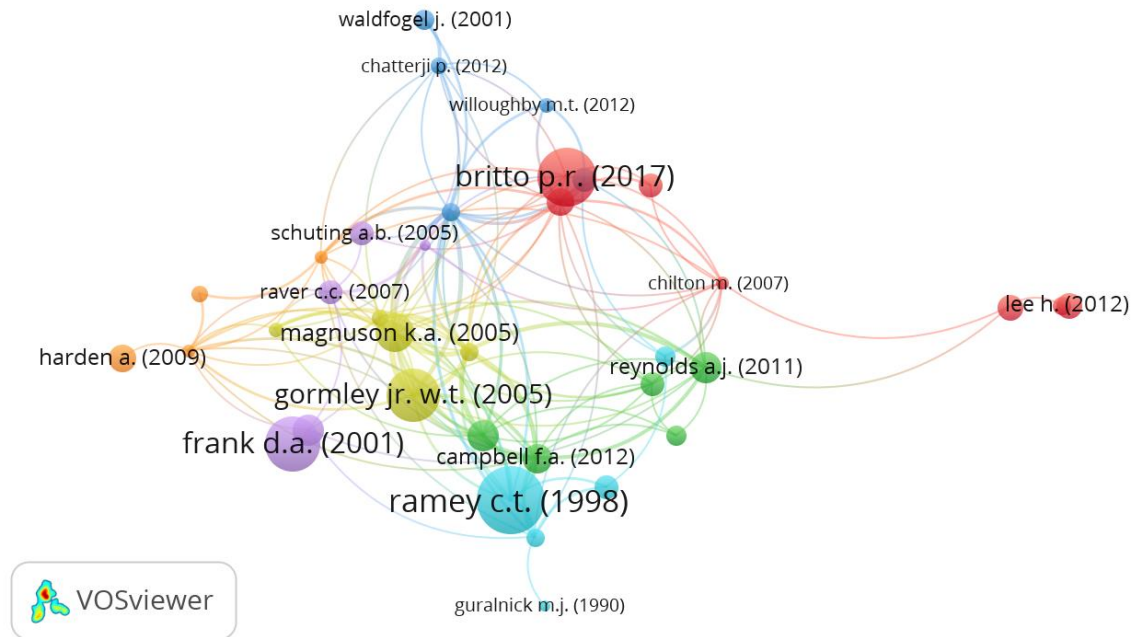


Fonte: Van Eck e Waltman (2021, com variáveis e dados da autora).

Dos 10 termos mais utilizados como palavras-chave, *política pública* (*public policy*) e *educação na primeira infância* (*early childhood education*) foram os que registraram a maior ocorrência – 33 vezes; em seguida surge a expressão *desenvolvimento na primeira infância* (*early child development*), com uma ocorrência de 15 vezes; *desenvolvimento infantil* (*child development*), *primeira infância* (*early childhood*) e *políticas públicas* (*public policies*) foram utilizados 14 vezes; o termo *cuidados infantis* (*child care*) foi mencionado 10 vezes; *intervenção precoce* (*early intervention*) e *pobreza* (*poverty*) foram utilizados em 8 casos; e, por fim, *pré-escola* (*preschool*) apareceu como palavra-chave em 7 publicações.

Em seguida, executou-se a análise de acoplamento bibliográfico, a qual, segundo Castanha et al. (2017, p.25), “estabelece uma conexão entre dois artigos quando estes utilizam as mesmas referências”. Nesse caso, tendo como a unidade de análise os documentos, os principais estudos destacados são componentes que se inter-relacionam, as cores e ligações dão origem aos chamados *clusters*. Dessa maneira, observar essa rede (figura 10) facilita a visualização da proximidade teórica entre os autores:

Figura 10 – Acoplamento bibliográfico através do software VOSviewer



Fonte: Van Eck e Waltman (2021, com variáveis e dados da autora).

O destaque fica para os autores que tiveram seus trabalhos citados ao menos 50 vezes; tal parâmetro foi adotado para apresentar uma rede mais enxuta. O resultado apresentado na figura 10 revela a formação de 7 *clusters*, composto de 36 artigos que se adequam aos parâmetros definidos previamente.

O cluster vermelho é composto por 7 autores, e traz abordagens predominantemente relacionadas a fatores nutricionais; a principal publicação do grupo é de Britto et al. (2017), com o artigo “*Nurturing care: promoting early childhood development*”. Ademais, os artigos que completam o grupo são os trabalhos de Chilton (2007), Lee (2012), McCormick, Schwzenberg (2018) e Shonkoff (2012).

O cluster verde trata do tema educação, destacando principalmente estudos longitudinais, como é o caso dos artigos de Barnett e Masse (2007), “*Comparative benefit–cost analysis of the Abecedarian program and its policy implications*”; de Campbell et al. (2012), “*Adult outcomes as a function of an early childhood educational program: An Abecedarian Project follow-up*”; e de Reynolds (2011), “*School-Based Early Childhood Education and Age-28 Well-Being: Effects by Timing, Dosage, and Subgroups*”.

O cluster azul menciona fortemente algumas políticas públicas que impactam de maneira direta no desenvolvimento na primeira infância, tendo-se como um dos

exemplos os programas de licença parental e os centros de cuidados, discutidos nos artigos de Waldfogel (2001), *“International Policies toward Parental Leave and Child Care”*; Phillips e Lowenstein (2011), *“Early Care, Education, and Child Development”*; e Chatterji e Markowitz (2012), *“Family leave after childbirth and the mental health of new mothers”*.

O cluster amarelo destaca artigos cujos temas orbitam em torno da educação na primeira infância. Dos 5 autores que compõem o cluster, Gormley et al. (2005) possuem o trabalho com o maior número de ligações (40), com o artigo *“The Effects of Universal Pre-K on Cognitive Development”*.

O cluster roxo traz o artigo *“Growth, Development, and Behavior in Early Childhood Following Prenatal Cocaine Exposure”*, de Frank et al. (2001), com o maior destaque; apesar de sua força de ligação ser baixa, é o artigo mais citado do grupo (378 citações). Vale destacar que os estudos inseridos nesse cluster abordaram uma maior diversidade de temas, como, por exemplo, as relações das drogas e substâncias ilícitas e sua conexão com a infância, discutido por Dodge et al. (2009) e pelo já mencionado artigo de Frank et al. (2001).

No cluster ciano ocorre um agrupamento de 5 artigos, cujos temas abordam questões psicológicas e comportamentais ligadas à primeira infância. Na perspectiva comportamental, o trabalho de Ramey e Ramey (1998), *“Early intervention and early experience”*, é o que está em maior evidência, porque, além de ser o artigo mais citado, é também o artigo com maior número de ligações (10 *links*).

No cluster laranja destacam-se as pesquisas na área da saúde, com o trabalho de Harden e Fletcher (2009), *“Teenage pregnancy and social disadvantage: systematic review integrating controlled trials and qualitative studies”*, sendo o mais citado; porém, observando a rede, esse é um trabalho que possui ligação apenas com o artigo de Low (2005), *“Can Education Policy Be Health Policy? Implications of Research on the Social Determinants of Health”*, trabalhos esse que possui o maior número de *links* com a rede (16). O grupo é composto ainda pelos artigos de Bryant (2011) e de Goelman (2006).

A análise das principais fontes de publicações (quadro 2) revela a origem dos documentos mais citados desses autores. O *journal Developmental psychology* origina quatro trabalhos que, somados, acumulam 669 citações; o mais citado dentre eles (353 citações) é o artigo *“The effects of universal pre-k on cognitive development”* de Gormley et al. (2005). O *journal American psychologist* vem em seguida, com 603

citações geradas a partir de 4 documentos, sendo “*Early Intervention and Early Experience*”, de Ramey e Ramey (1998), o artigo mais citado (488 vezes). Já a revista *The Lancet* aparece como a terceira fonte, cujo trabalho tenha figurado entre os mais citados; o artigo “*Nurturing care: promoting early childhood development*”, de Britto et al. (2017), foi citado (405 vezes). O quadro 2 ilustra as fontes de publicação mais citadas:

Quadro 2 – Fontes de publicação dos autores mais citados

FONTES DE PUBLICAÇÃO	Nº de documentos	Citações
Developmental psychology	4	669
American psychologist	9	603
The lancet	1	405
Future of children	5	402
Journal of the american medical association	1	378
Pediatrics	6	347
Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry	1	282
Early childhood research quarterly	7	258
Science	2	198
Monographs of the society for research in child development	1	185

Fonte: Van Eck e Waltman (2021, com variáveis e dados da autora).

Com isso, obteve-se os autores mais citados nesses estudos. O quadro 3 revela a autoria dos trabalhos mais citados:

Quadro 3 – Autores mais citados

Autor	Citações
Brooks-Gunn, J.	130
Barnett, W.S.	100
Berg, P.	93
Heckman, J.J.	93
Duncan, G.J.	79
Ramey, C.T.	76
Burchinal, M.	70
Reynolds, A.J.	70
Phillips, D.	67
Waldfoegel, J.	63

Fonte: Van Eck e Waltman (2021, com variáveis e dados da autora).

O software revelou o total de 18.771 citações nos documentos, com isso, foi possível visualizar os 10 autores mais citados pelos pesquisadores e que haviam publicado seus trabalhos na base de dados. Jeanne Brooks-Gunn foi a autora mais citada (130 citações), seguida pelo economista W. Steven Barnett (100 citações), conforme se pode verificar no quadro 3.

2.8 A AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Atualmente, para que os objetivos estratégicos de organizações possam ser alcançados, é importante reconhecer que um serviço de qualidade é item fundamental do processo. Com isso, monitorar e avaliar o desempenho no que tange à qualidade dos serviços das mais diversas organizações é indispensável (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

Pereira, Carvalho e Rotondaro (2013) comentam que, entre as décadas de 80 e 90, diversos estudos foram determinantes para a criação de construtos da qualidade nos serviços; essa busca ocorreu para que a satisfação dos clientes de organizações, de alguma maneira, fossem atendidas. Ainda segundo os autores, a qualidade nos serviços é uma temática complexa, tendo-se em vista que suas características subjetivas são de difícil aferição, pois a conversão dos sentimentos dos clientes em parâmetros é uma tarefa complexa.

A qualidade, vista na perspectiva da gestão, está direcionada a oferecer aos clientes produtos ou serviços que atendam suas expectativas ou até mesmo as superem (CAMARGO, 2011). Nos serviços, sejam eles públicos ou privados, a qualidade pode ser entendida como a busca pela otimização dos resultados a partir de um esforço empenhado, que primordialmente busca proporcionar ao consumidor, cliente ou usuário a sua satisfação (TIRONI et al., 1991).

Ainda nessa perspectiva, Souto e Correia-Neto (2017, p. 64) entendem que “Qualidade pode ser vista também como uma comparação entre o serviço recebido e os níveis de serviço desejado e adequado.”

Conforme Stachelski (2001), a qualidade, embora possua várias definições distintas, possui, na prática, um aspecto que traz similaridade aos conceitos defendidos por diversos autores: ela deve ser orientada a algo específico, que, nesse caso, é quem consome um produto ou serviços. Zeithaml et al. (1990) fortalecem a

ideia de que a função de avaliar a qualidade dos serviços deve ser de exclusividade de seus clientes.

Mais recentemente, a Administração de Qualidade Total (Total Quality Management - TQM) acabou por reverter os conceitos mais antigos da administração, e, assim, os clientes passaram a ser os indivíduos mais importantes para as organizações. Além disso, essa concepção destaca a importância da mensuração e a busca pela melhoria nos serviços prestados (COUTINHO, 2000). Ainda segundo o autor:

Esta ideia de qualidade tem sido incorporada à esfera pública, na qual o cidadão pode ser considerado como usuário, na medida em que é receptor da ação das organizações públicas. Assim, qualidade passa a significar a satisfação das necessidades e expectativas dos cidadãos, supondo ainda a redução dos custos e a melhora permanente dos processos de acordo com as exigências da sociedade (COUTINHO, 2000, p. 48).

Assimilar a qualidade do serviço é indispensável para as organizações que desejam atrair ou reter clientes (BUTT; DE RUN, 2010). Para isso, dentre os modelos para esse tipo de avaliação, destaca-se o modelo Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), o qual propõe uma avaliação levando-se em consideração a discrepância entre as expectativas dos clientes por um determinado serviço e a sua percepção com relação ao desempenho do serviço que foi prestado (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008). A ferramenta possui cinco dimensões, e é composta por 22 itens (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988):

- a) Tangibilidade – refere-se à aparência das instalações físicas, equipamentos e pessoal;
- b) Confiabilidade – É a capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa;
- c) Presteza – É a disposição para ajudar os clientes e prestar um serviço da maneira mais rápida possível;
- d) Segurança – É a capacidade de transmitir confiança;
- e) Empatia – É o carinho e atenção transmitidos de maneira individualizada aos seus clientes.

Sobre a ferramenta, Brysland e Curry (2001) ponderam que o SERVQUAL pode ser aplicado nas mais diversas organizações, desde que o instrumento seja adaptado

de maneira adequada ao contexto em que ele será aplicado, e os clientes estejam claramente definidos.

2.9 A IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Os estudos voltados à implementação das políticas públicas são fortemente associados à necessidade ou busca por uma melhora nos processos político-administrativos (LIMA; D'ASCENZI, 2013). Segundo Oliveira (2006), De Carvalho e Barbosa (2011), e Spink e Burgos (2019), as primeiras referências sobre a implementação de políticas públicas surgiram a partir do ano de 1973, com a obra "*Implementation*", de Pressman e Wildavsky (1973).

Segundo Oliveira (2006, p. 277),

O livro analisava um programa de desenvolvimento econômico de apoio a minorias étnicas estabelecido por uma agência que havia sido recentemente criada nos Estados Unidos em nível federal, a Economic Development Administration (EDA). Os planos elaborados pela EDA em Washington chegaram com grande expectativa de resultados, mas falharam espetacularmente na sua implementação.

Ocorreu que, no estudo de caso elaborado pelos autores, esse programa federal que buscava a criação de empregos na cidade de Oakland (Califórnia) vislumbrava a criação de três mil empregos, e quando observado, três anos mais tarde, só haviam sido gerados sessenta e oito novos empregos (NAJBERG, 2006).

Pressman e Wildavsky (1973) imaginavam que, naquele momento, nas ciências sociais deveria haver uma vasta literatura tratando do tema *implementação de políticas públicas*, porém não havia. Esse alerta dos autores serviu como ponto de partida para o surgimento de novos estudos, com isso, o tema ganhou força no meio acadêmico. Vale ressaltar que os autores seguem como uma das principais referências no que diz respeito ao tema *implementação* no contexto das políticas públicas (OLIVEIRA, 2006).

Conceituando, a implementação pode ser compreendida como a etapa em que uma política pública se torna algo material, ou seja, é o produto das etapas de formulação de decisão (KELMA, 2006). Para Rua (1997, p.15), a implementação,

Em outras palavras, trata-se das ações para fazer uma política sair do papel e funcionar efetivamente. Este processo precisa ser acompanhado, entre

outras coisas, para que seja possível identificar porque muitas coisas dão certo enquanto muitas outras dão errado entre o momento em que uma política é formulada e o seu resultado concreto.

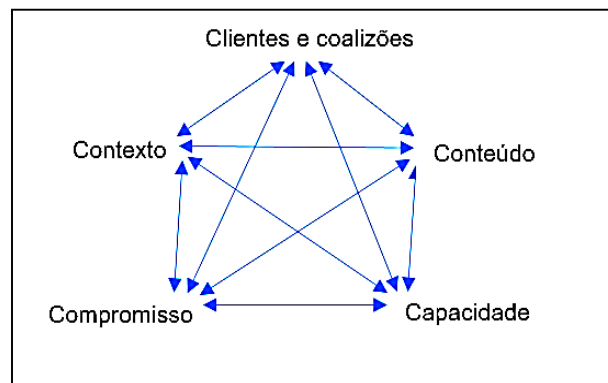
Muitos programas sociais têm mostrado fragilidades em cumprir com os objetivos pelos quais foram criados, e isso não é algo novo (FRANCO; COHEN, 2009). Segundo os autores, as falhas no que diz respeito à administração de recursos e à baixa eficácia no cumprimento da proposta em atender a população a quem ele destina são os principais fatores de insucesso nas políticas públicas.

Entendendo que a implementação pode ser compreendida como um processo político complexo, Brynard (2000), no artigo *Policy Implementation: Lessons for Service Delivery*, sugere um modelo que ele denomina como “5C PROTOCOL” (Protocolo 5C). Esse modelo surgiu com o objetivo de identificar as consideradas “variáveis-chave” para a implementação de políticas públicas.

Para Oliveira (2016), esse protocolo define os 5 fatores que podem interferir no sucesso da implementação de uma política pública. De maneira complementar, “o mesmo se mostra muito útil para o planejamento e a avaliação da implementação de políticas” (DE CARVALHO; BARBOSA, 2011, p. 2). Como já mencionado, o protocolo 5c de Brynard (2000) engloba 5 variáveis, são elas: conteúdo; contexto; compromisso; capacidade; clientes e coalizões.

Para Najan (1995), quando a implementação passa a ser vista como um complexo processo político em vez de ser visto como um simples processo mecânico administrativo é que se sugere, para a redução dessa complexidade, a utilização do Protocolo 5C. A figura 11 apresenta o Protocolo 5C, demonstrando cada uma das dimensões de maneira interligada, de modo que cada uma delas são influenciadas umas pelas outras (NAJAN, 1995).

Figura 11 – Protocolo 5C



Fonte: Najam (1995, p. 5).

Tendo em vista as especificidades dessa ferramenta para uma análise da implementação de políticas públicas, o quadro 4 apresenta as 5 variáveis do Protocolo 5C, conforme Brynard (2000), fazendo uma breve descrição de cada uma das dimensões:

Quadro 4 – Variáveis do Protocolo 5C, conforme Brynard (2000)

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
Conteúdo	O conteúdo de uma política é a descrição de sua finalidade bem como os meios necessários para alcançá-los.
Contexto	Trata-se do campo de implementação dessa política pública
Compromisso	É o comprometimento de quem a executa.
Capacidade	São as capacidades administrativas de quem implementa. Podem ser tangíveis (recursos humanos, financeiros, materiais), ou intangíveis (liderança, motivação, comprometimento)
Clientes e coalizões	É a união de grupos de interesse, ou quaisquer atores que possam de alguma maneira apoiar ativamente o processo de implementação de uma política.

Fonte: Adaptado de Brynard (2005).

É importante destacar que o protocolo 5C apresenta a implementação como um processo dinâmico, o que pressupõe que a implementação não pode ser considerada uma atividade a ser planejada e executada de uma maneira cuidadosamente predeterminada; muito pelo contrário, é um processo que, na melhor das hipóteses, deve ser gerenciado em seus diferentes estágios (BRYNARD, 2000).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo traz as etapas utilizadas para o desenvolvimento e realização dos objetivos definidos neste estudo, ou seja, delimitar os métodos com o propósito de realizar a avaliação do Programa Criança Feliz na perspectiva do seu público beneficiário. Desse modo, a metodologia de pesquisa pode ser compreendida como:

(...) um procedimento dotado de passos e rotinas específicas, que indica como a ciência deva ser feita para ser ciência. Pressupõe que deva haver um caminho próprio para se chegar a esse fim, diferente dos outros, que necessariamente deva ser seguido pelo pesquisador para que o seu resultado seja científico (KÖCHE, 2016, p. 35).

Assim, pode-se compreender que o este capítulo traz um delineamento geral da proposta metodológica do trabalho e a definição das etapas necessárias para a execução da proposta de estudo. Traz, ainda, a caracterização do cenário do estudo, a população e a amostra, a descrição dos instrumentos para a coleta de dados, e, por fim, os procedimentos a serem empregados para a análise de resultados.

3.1 DELINEAMENTO DO MÉTODO DE PESQUISA

O processo de delinear uma pesquisa é extremamente importante, pois concede ao pesquisador, através de uma ordem lógica, uma abordagem mais objetiva no seu trabalho científico (MARCONI; LAKATOS, 2005).

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto à sua abordagem, esta pesquisa se caracteriza como qualitativa, pois permite ao pesquisador a compreensão de fenômenos na perspectiva do participante (GODOY, 1995). Mais do que isso, Malhotra (2006, p. 154) acrescenta que “a pesquisa qualitativa proporciona melhor visão e compreensão do contexto do problema.”

Para avaliar o PCF, na perspectiva do seu beneficiário, e compreender suas diretrizes em nível Estadual, buscou-se em um primeiro momento, por meio de leituras preliminares, compreender melhor o tema da pesquisa.

Quanto aos objetivos, a pesquisa pode ser considerada descritiva, pois, segundo Vergara (1998, p.45), a “pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza”. Além disso, para Gil (2008), ela permite que o pesquisador realize o levantamento de opiniões, e, além disso, ela se qualifica a examinar as diversas características de um grupo, como sexo, idade, renda, etc. O quadro 5 traz um compilado da proposta metodológica deste estudo, delineado conforme a classificação dos tipos de pesquisa científica proposto por Gil (2008), Gerhardt e Silveira (2009) e Severino (2017).

Quadro 5 – Proposta metodológica de estudo, delineada conforme a classificação dos tipos de pesquisa científica proposto por Gil (2008), Gerhardt e Silveira (2009) e Severino (2017)

Características	Tipos de pesquisa	Projeto de dissertação
Quanto à abordagem (GERHARDT; SILVEIRA, 2009; SEVERINO, 2017)	- pesquisa qualitativa - pesquisa quantitativa	- pesquisa qualitativa
Quanto à natureza (GERHARDT; SILVEIRA, 2009)	- pesquisa básica - pesquisa aplicada	- pesquisa aplicada
Quanto aos objetivos (GIL, 2008; SEVERINO, 2017)	- pesquisa exploratória - pesquisa descritiva - pesquisa explicativa	- pesquisa descritiva
Quanto aos procedimentos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009)	- pesquisa experimental - pesquisa bibliográfica - pesquisa documental - pesquisa de campo - pesquisa <i>ex-post-facto</i> - pesquisa de levantamento - pesquisa com survey - estudo de caso - pesquisa participante - pesquisa-ação - pesquisa etnográfica - pesquisa etnometodológica	- pesquisa de campo

Fonte: Adaptado de Gil (2008), Gerhardt e Silveira (2009) e Severino (2017).

Quanto à sua natureza, a pesquisa se qualifica como aplicada, pois, segundo Da Silva (2015, p. 50), a pesquisa aplicada “como o próprio nome indica, caracteriza-se por seu interesse prático, isto é, os resultados são aplicados ou utilizados, imediatamente, na solução de problemas que ocorrem na realidade”. Ainda segundo a classificação demonstrada no quadro 5, este projeto, quanto aos procedimentos, pode ser compreendido como uma pesquisa de campo.

3.3 CENÁRIO E SUJEITOS DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no Rio Grande do Sul, entre os meses de maio e julho de 2020, em cinco municípios, que não são identificados em função do sigilo da pesquisa, mas que são caracterizados no Quadro 6.

Quadro 6 – Caracterização dos municípios pesquisados

Município	IDH	População aproximada	Renda per capita	N. de entrevistados por município
Alpha	0,79	13 mil	R\$659,27	9
Beta	0,71	51 mil	R\$21.442,22	13
Gamma	0,70	38 mil	R\$686,15	15
Delta	0,75	62 mil	R\$871,81	19
Epsilon	0,68	15 mil	R\$660,14	16

Fonte: IBGE e Atlas do Desenvolvimento Humano (2015).

Os participantes da pesquisa foram definidos a partir de contato com a Secretaria de Assistência Social dos Municípios. Sendo voluntária a participação e respeitados os termos éticos da pesquisa.

Foram ao total 78 beneficiários de cinco Municípios do Estado do Rio Grande do Sul. Ressalta-se que por beneficiários, nesta pesquisa, compreende as gestantes e as responsáveis pelos cuidados das crianças que são visitadas pelo PCF.

Com a finalidade de garantir a confidencialidade das informações obtidas nestes municípios e com seus beneficiários, nesta pesquisa não serão citados ou referenciados os municípios. Além disso, a presente pesquisa garantirá, a partir desta codificação, o mesmo aos beneficiários. Desse modo, a eles serão empregadas as terminologias: Beneficiário 1, Beneficiário 2, e assim por diante.

3.4 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

A pesquisa parte de dados secundários do projeto “Avaliação qualitativa da percepção de resultados do Programa Criança Feliz junto a seus beneficiários e agentes do programa”, sendo essa uma demanda financiada pelo Edital 30/2019, do Ministério da Cidadania e CNPq. A pesquisa foi conduzida pelo Grupo de Pesquisa de Marketing da Universidade Federal de Santa Maria, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública - PPGAP.

A partir dos dados obtidos por meio do questionário (Apêndice B), os objetivos desse instrumento foram: a Qualidade dos Serviços Prestados pelo PCF e a Satisfação dos Beneficiários. O protocolo de entrevistas inicia com questionamentos a respeito do perfil dos beneficiários (Bloco 1). A avaliação do desempenho dos visitantes e do programa junto aos seus beneficiários foi desenvolvida tendo por referência a ferramenta SERVQUAL, modelo esse escolhido e adaptado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) para a avaliação qualitativa do PCF.

Silva et al. (2019) comentam que esses autores foram os pioneiros nas pesquisas desta temática, e esse modelo segue, com o passar dos anos, sendo referenciado até mesmo quando as pesquisas são voltadas à avaliação de serviços públicos. Dessa maneira, as questões utilizadas nas entrevistas foram adaptadas das cinco dimensões propostas pelos autores (Bloco 2), são elas: tangibilidade, confiabilidade, empatia, responsividade e segurança. O quadro 7, além de apresentar as cinco dimensões que, por sua vez, refletem os temas a serem abordados nas entrevistas, também traz a base das questões que procuram revelar o perfil socioeconômico dos entrevistados:

Quadro 7 – Temas que deram origem ao roteiro de entrevistas (Qualidade)

BLOCO	DIMENSÃO	TEMA
Bloco 1 - Perfil dos beneficiários	Perfil socioeconômico	Tipo de beneficiário Sexo / Idade / Escolaridade / Profissão Parentesco com criança Pessoas moram na moradia Trabalho / Renda familiar / Fonte da renda Tempo no PCF
Bloco 2 - Qualidade dos serviços prestados pelo Criança Feliz	Tangibilidade do material lúdico	Oferta de materiais lúdicos Condições dos materiais lúdicos Utilidade dos materiais lúdicos Sugestão de materiais lúdicos
	Tangibilidade do material informativo	Oferta de materiais informativos Condições dos materiais impressos Utilidade dos materiais impressos Sugestão de materiais informativos
	Confiança	O visitador cumpre com os horários combinados A duração das visitas é suficiente Confiança no visitador
	Presteza	Conhecimento dos motivos de cada visita Fornecimento de explicações Encaminhamento para outras assistências
	Segurança	Informações corretas Auxílio no desenvolvimento da criança Segue as orientações do visitador
	Empatia	Dá a atenção necessária Interesse do visitador pelo desenvolvimento (criança/gestante)

Já para mensurar a satisfação dos beneficiários com relação ao PCF (Bloco 3), a escala de Oliver (1997) foi a ferramenta empregada, conforme mostra o quadro 8:

Quadro 8 – Temas que deram origem ao roteiro de entrevistas (Satisfação)

Bloco 3 Satisfação e Resultado	Satisfação	Pontos positivos do PCF Pontos negativos do PCF Aspectos a melhorar
	Resultado do PCF para a criança/gestante	Mudança na criança/gestante com o PCF Mudança na família com o PCF

Fonte: Battistella et al. (2022) - Não publicado.

Quanto ao último bloco, entender se existia a adesão das beneficiárias para com o PCF era reconhecidamente importante, tendo em vista que o Programa Criança Feliz necessita de engajamento, uma vez que, para que as atividades sejam realizadas e o programa se desenvolva bem, é necessário que as responsáveis pelas crianças ou gestantes aceitem e realizem o que é proposto. Logo, dois temas emergiram dessa proposta: a) a participação em eventos organizados pelo PCF; e b) experiências marcantes com o PCF. O quadro 9 destaca a dimensão:

Quadro 9 – Bloco 4 - Adesão

Bloco 4 Adesão	Participação em eventos	Participa dos eventos, oficinas e grupos promovidos pelo Programa CF
	Experiência	Comente uma experiência marcante no PCF

Fonte: Battistella et al. (2022) - Não publicado.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

A técnica para análise dos dados qualitativos ocorreu a partir da análise de conteúdo, que para Bardin (1979) diz respeito a um agrupamento de técnicas e procedimentos que objetivam descrever um conteúdo, de uma maneira que permita ao pesquisador aplicar seus conhecimentos sobre as mensagens obtidas. Ainda segundo a autora, essa técnica compreende três fases: “1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação” (BADIN, 1977, p. 95).

Desse modo, agruparam-se todas as transcrições das entrevistas dos beneficiários do PCF em um arquivo único, para que pudesse ser realizada a

codificação das informações presentes no texto e, com isso, a partir da análise dessas entrevistas, promover as interpretações que serão apresentadas no desfecho desta pesquisa. Em um segundo momento, na análise dos dados, os resultados são confrontados com o Protocolo Brynard.

3.6 QUESTÕES ÉTICAS

Atendendo às Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos (Resolução CNS 196/96), o projeto de pesquisa no qual o presente trabalho está ancorado, está devidamente registrado no Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UFSM, sob o registro CAAE 31328120.7.0000.5346. Isso implicou na garantia de que os respondentes da pesquisa teriam sua identidade preservada, bem como do seu município. Além disso, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A) também enfatizou que a participação seria voluntária, esclarecendo os riscos e benefícios do estudo, e declarando também que a desistência em participar do estudo poderia se dar a qualquer momento sem mais indagações.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

O capítulo 4 adentra efetivamente no universo do Programa Criança Feliz. O início das análises se dá com a descrição dessa política pública, destacando os principais pilares do programa e, posteriormente, uma análise mais aprofundada, tendo como ponto central os usuários do PCF. O presente capítulo é finalizado com o Protocolo 5C de Brynard, de modo que a ferramenta empregada teve a finalidade de explorar aspectos referentes à implementação do programa.

4.1 O PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

Considerado o maior programa do mundo que busca o desenvolvimento infantil por meio de visitas domiciliares (BRASIL, 2020), o Programa Criança Feliz (PCF) é coordenado pelo Ministério da Cidadania por intermédio da Secretaria Especial do Desenvolvimento Social. De maneira intersetorial, o programa agrega as ações nas áreas da saúde, educação, assistência social, cultura, justiça e direitos humanos (BRASIL, 2020).

Tendo em vista a sua concepção, ele é considerado um programa novo, além disso, o Programa Criança Feliz traz uma metodologia que pode ser considerada inovadora para os parâmetros da assistência social que ocorria até então, sua criação passou a promover visitas domiciliares que ocorrem de maneira sistemática e programada (GAIA; CANDIDO; JÚNIOR, 2019). Seu público-alvo são as gestantes e crianças de até 3 anos de idade que são beneficiárias do Bolsa Família, e as crianças de até 6 anos de idade que fazem parte dos inscritos no Benefício de Prestação Continuada (BRASIL, 2016; PERES; BAUER, 2018).

Figura 12 – Programa Criança Feliz



O PCF foi criado pelo Decreto nº 8.869, de 5 de outubro de 2016, e posteriormente alterado pelo Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018. O programa é uma política pública que possui como eixo de suas principais ações a realização de visitas domiciliares.

Os objetivos das visitas domiciliares são dar apoio e atenção às famílias, trabalhar com o fortalecimento dos vínculos familiares e estimular o desenvolvimento infantil, e, para isso, ao invés de realizar a atividade diretamente com a criança, o programa defende que os responsáveis pelos cuidados com a criança sejam orientados e encorajados a interagir e desenvolver as atividades junto a elas (BRASIL, 2017).

O processo de implementação do PCF tem se alicerçado em diversos documentos, os quais podem ser encontrados acessando o site do Ministério da Cidadania. Os materiais estão divididos em guias e manuais, cadernos e cartilhas, conforme o quadro abaixo:

Quadro 10 – Documentos de apoio do PCF

Guias e Manuais	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Gestão Municipal do Programa Criança Feliz (versão 2020) ● Manual do Visitador - Um Olhar sobre a Visita Domiciliar ● Como Investir na Primeira Infância - Um Guia para a Discussão de Políticas e a Preparação de Projetos de Desenvolvimento da Primeira Infância ● Manual de Apoio - Visitas Domiciliares às Gestantes
Cadernos	<ul style="list-style-type: none"> ● Participação do Suas no Programa Criança Feliz ● A Intersetorialidade na Visita Domiciliar ● O Programa Bolsa Família e o Programa Criança Feliz ● Plano Nacional pela Primeira Infância
Cartilhas	<ul style="list-style-type: none"> ● Jogos e brincadeiras das culturas populares na Primeira Infância

Fonte: Ministério da Cidadania (2020).

Segundo Victória, Santos e Munhoz (2018), o programa possui como objetivo dar apoio às famílias mesmo antes do nascimento da criança, com o acompanhamento junto às gestantes, para com isso fortalecer a parentalidade e dar enfoque ao fortalecimento de vínculos, e, além disso, trabalhar na função de proteção, cuidados e educação de suas crianças; também é objetivo do programa criar ações para que as crianças acompanhadas pelo programa se desenvolvam de maneira integral, a partir de atividades lúdicas com seus familiares; e intermediar o acesso das famílias aos serviços públicos que são necessários ao desenvolvimento das crianças, além de acompanhá-las e monitorá-las. Os objetivos do programa estão estabelecidos no DECRETO Nº 9.579, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018.

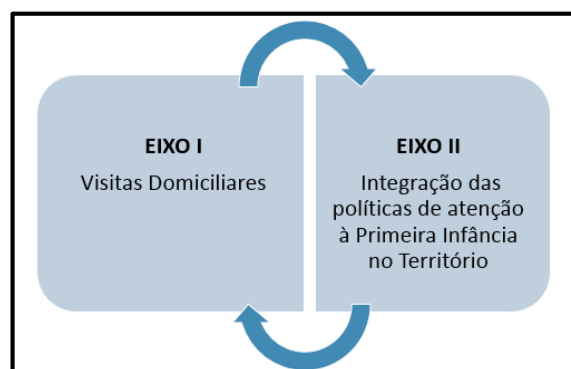
O Art. 7º do Decreto 8869, de 5 de outubro de 2016, comenta que as intervenções do Programa Criança Feliz devem ser executadas de modo descentralizado e de maneira conjunta, com a cooperação da União, Estados, Distrito Federal e Municípios (BRASIL, 2016). Além disso, é importante ressaltar que, quanto à sua abrangência territorial, o PCF está presente em todas as unidades da federação.

No cenário nacional, Montoya, Silvestre e Souto (2018) revelam que das regiões brasileiras o Nordeste é o que possui o maior número de municípios que aderiram ao programa (89,22%), seguido pela região norte (70,79%), pelo Centro-Oeste (39,67%), pelo Sudeste (38,86%), e, com o menor número de municípios participantes, a região Sul (13,26%). Além disso, segundo o Ministério do Desenvolvimento Social, até novembro de 2019 o PCF estava presente em todos os estados da federação, já havia ocorrido 23 milhões de visitas domiciliares, 2.787 municípios com adesão e 19.000 visitantes (BRASIL, 2019).

4.1.1 A intersectorialidade no PCF

A respeito da territorialização, a descentralização político-administrativa do Programa Criança Feliz possibilita a adequação das ofertas da rede de assistência social de acordo com as necessidades locais, com isso, a presença da assistência social nos territórios tem o princípio de exercer uma proteção proativa, buscando prevenir situações em que ocorram riscos pessoal e social, a fragilização de vínculos e as situações de isolamento (BRASIL, 2017).

Figura 13 – Eixos do Programa Criança Feliz



Fonte: Brasil (2020).

A intersectorialidade é um desafio permanente para as diferentes esferas de gestão do poder público. As responsabilidades e atribuições de maneira

compartilhada permitem uma maior racionalidade de recursos; além disso, os serviços e políticas sociais de maneira articulada, intersetorial e comportando-se de maneira complementar contribuem para uma melhor qualidade de vida da população (WANDERLEY; MARTINELLI; DA PAZ, 2020). Ela é tratada no DECRETO Nº 9.579, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018, que dispõe, dentre outros assuntos, dos Programas Federais para crianças e adolescentes, e que faz menção ao Programa Criança Feliz:

Art. 103. As ações do Programa Criança Feliz serão executadas de forma descentralizada e integrada, por meio da conjugação de esforços entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios, observada a intersetorialidade, as especificidades das políticas públicas setoriais, a participação da sociedade civil e o controle social.

Nesse sentido, para orientar os envolvidos no PCF com relação à intersetorialidade, o Governo Federal, através do Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário, traz o documento *PROGRAMA CRIANÇA FELIZ – A Intersetorialidade na visita domiciliar*. A fim de estabelecer um apoio às equipes do PCF em âmbito local, esse documento dá subsídios para a articulação intersetorial que deve ser promovida pelo programa. Segundo o MDSA (2017, p. 40),

O visitador, no contexto do atendimento domiciliar, poderá se deparar com situações que fogem ao escopo inicial da visita, que é o fortalecimento dos vínculos entre cuidadores principais e crianças na primeira infância atendidas pelo Programa. Considerando, porém, que as demandas familiares devem ser reconhecidas como parte do próprio processo de fortalecimento do seu papel de cuidado, a identificação de situações paralelas é importante para a efetivação dos objetivos do Programa. A partir das demandas identificadas, a capacidade de resposta da rede de proteção local contribuirá para um melhor desenvolvimento das visitas, e para a própria superação do contexto de vulnerabilidade desses indivíduos. Portanto, após a apresentação da rede de políticas sociais existentes no território nacional, essa seção oferece um levantamento de situações que podem aparecer no contexto das visitas domiciliares.

Além disso, para que o Criança Feliz seja efetivo no que ele se propõe, é importante que as políticas no território estejam em consonância, pois a interlocução dessa rede possibilitará o fortalecimento da primeira infância. Desse modo, o documento expõe diversas situações indicadas no quadro 11, que podem ser identificadas durante as visitas e devem ser levadas ao Supervisor do programa, para que assim elas possam ser sanadas através dessa rede intersetorial que o programa reúne (MDSM, 2017).

Quadro 11 – Demandas que podem ser identificadas nas visitas e o encaminhamento sugerido aos gestores locais

(continua)

SITUAÇÃO IDENTIFICADA NA VISITA DOMICILIAR	ENCAMINHAMENTO SUGERIDO AOS GESTORES LOCAIS DO PROGRAMA CRIANÇA FELIZ
<ul style="list-style-type: none"> • Criança sem certidão 	<ul style="list-style-type: none"> • O registro civil é direito e deve ser gratuito. Em caso de necessidade de emissão de segunda via, acionar o CRAS para identificar as possibilidades de reemissão sem custos adicionais
<ul style="list-style-type: none"> • Criança prematura 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar a importância de acompanhamento com equipe de saúde de sua região
<ul style="list-style-type: none"> • Criança não fez triagem neonatal (teste do pezinho, da orelhinha, do olhinho, do coraçãozinho) 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar serviços de saúde
<ul style="list-style-type: none"> • Criança sem vacinação em dia 	
<ul style="list-style-type: none"> • Criança ou gestante sem caderneta 	
<ul style="list-style-type: none"> • Família querendo ofertar substituto para o leite materno antes de a criança completar 2 anos 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar serviços de saúde para acompanhamento específico
<ul style="list-style-type: none"> • Crianças recebendo leite artificial (leite em pó, leite de caixa e fórmulas infantis) e/ou outros alimentos antes dos 6 meses 	
<ul style="list-style-type: none"> • Família com consumo excessivo e prejudicial de álcool ou outras drogas 	
<ul style="list-style-type: none"> • Criança ou família em situação de extrema pobreza ou passando fome 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar o CRAS
<ul style="list-style-type: none"> • Família com dúvidas ou problemas em relação ao acesso ou ao recebimento do Benefício de Prestação Continuada – BPC e do Programa Bolsa família 	
<ul style="list-style-type: none"> • Famílias do BPC sem cadastro no CadÚnico 	
<ul style="list-style-type: none"> • Criança com deficiência sem acesso ao BPC 	
<ul style="list-style-type: none"> • Criança com sinais de estar em situação de trabalho infantil 	
<ul style="list-style-type: none"> • Criança ou família com sinais de estar em situação de rua 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar serviços de assistência social
<ul style="list-style-type: none"> • Criança retirada da convivência familiar 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor deve ser imediatamente comunicado. Coordenação local do Programa deve comunicar o Conselho Tutelar e acionar serviços da assistência social para acompanhamento específico
<ul style="list-style-type: none"> • Criança sofre acidentes com frequência 	<ul style="list-style-type: none"> • Atenção à possível situação de violência
<ul style="list-style-type: none"> • Suspeita de situação de violência (negligência, psicológica, física ou sexual) contra a criança ou os cuidadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor deve ser imediatamente comunicado. A Coordenação local do Programa deve comunicar o Conselho Tutelar • Acionar serviços de saúde quando houver necessidade de atendimento imediato (realização de profilaxias ou atendimento a agravos) • É possível realizar denúncia ao disque 100, que é feita de forma anônima • Acionar serviços de assistência social

(Conclusão)

<ul style="list-style-type: none"> • Criança filha(o) de adolescentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se a adolescente não está na escola, comunicar o Conselho Tutelar para que verifique a razão da evasão e apoie a reintegração à escola. Se não houver bom vínculo entre mãe e demais familiares, acionar o CRAS para trabalho de fortalecimento de vínculos
<ul style="list-style-type: none"> • Criança com consumo frequente de alimentos ultraprocessados (bolachas, refrigerantes, salgadinhos de pacote, iogurte, bebidas lácteas, chocolates, pirulitos, balas, papinhas industrializadas, salsicha) e outros (embutidos e industrializados em excesso) 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar serviços de saúde para acompanhamento específico
<ul style="list-style-type: none"> • Criança com aparente situação de obesidade 	
<ul style="list-style-type: none"> • Criança com aparente situação de desnutrição 	
<ul style="list-style-type: none"> • Criança sem acompanhamento por médica ou por enfermeira em puericultura 	
<ul style="list-style-type: none"> • Criança com sinais de deficiência ou atraso no desenvolvimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar serviços de saúde (CAPS e CER) e assistência social
<ul style="list-style-type: none"> • Criança de 0 a 3 anos não matriculada na creche – matrícula facultativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Se a família deseja a vaga em creche, acionar a secretaria municipal de educação para matricular a criança
<ul style="list-style-type: none"> • Criança de 4 a 5 anos não matriculada na pré-escola – matrícula obrigatória 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar a secretaria municipal de educação para matricular a criança • Não havendo vagas na educação infantil, poderão ser acionados o Conselho Tutelar e o Ministério Público
<ul style="list-style-type: none"> • Mães/pais ou cuidadores até 17 anos – matrícula obrigatória 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar a Secretaria Municipal de Educação para matrícula no ensino regular
<ul style="list-style-type: none"> • Mães/pais ou cuidadores acima de 17 anos 	<ul style="list-style-type: none"> • Acionar a Secretaria Municipal de Educação para matrícula na educação de jovens e adultos, se assim for desejado
<ul style="list-style-type: none"> • Família visitada com criança ou gestante não registrada do Cadastro Único 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a família a procurar o setor responsável pelo Cadastro Único no seu município para o registro de todas as pessoas de sua família em seu cadastro, para permitir o acesso aos programas sociais existentes no território
<ul style="list-style-type: none"> • Família visitada tem dúvidas em relação ao seu benefício do Bolsa Família 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a procurar o setor responsável pelo Bolsa Família e Cadastro Único para buscar esclarecimentos. • Caso a família demore a fazer contato com o setor responsável pelo Bolsa Família e Cadastro Único ou persista com dúvidas, informar o supervisor no CRAS

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a unidade responsável pelas ações de proteção social básica aos indivíduos que necessitam de demandas socioassistenciais, ou seja, o CRAS atua a identificação de populações vulneráveis, através de uma gestão territorial, potencializando o acesso das famílias ao Programa Criança Feliz (BRASIL, 2017). Para aderir ao programa, o município deve ter pelo menos um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e contar com, pelo menos, 140 indivíduos que estejam nos critérios exigidos para a participação no programa (BRASIL, 2020).

4.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Este tópico dá início à apresentação das informações extraídas das 78 entrevistas realizadas com as beneficiárias do PCF dos cinco municípios do Estado do Rio Grande do Sul. Além disso, a transcrição seguirá obedecendo a sequência dos questionamentos previstos no roteiro de entrevistas.

4.2.1 Bloco Perfil socioeconômico dos beneficiários

Adentramos então o Bloco 1, que apresenta questões que procuram revelar o perfil sociodemográfico dos responsáveis pelas crianças atendidas pelo programa, bem como apresentar a composição e estrutura das famílias dessas crianças.

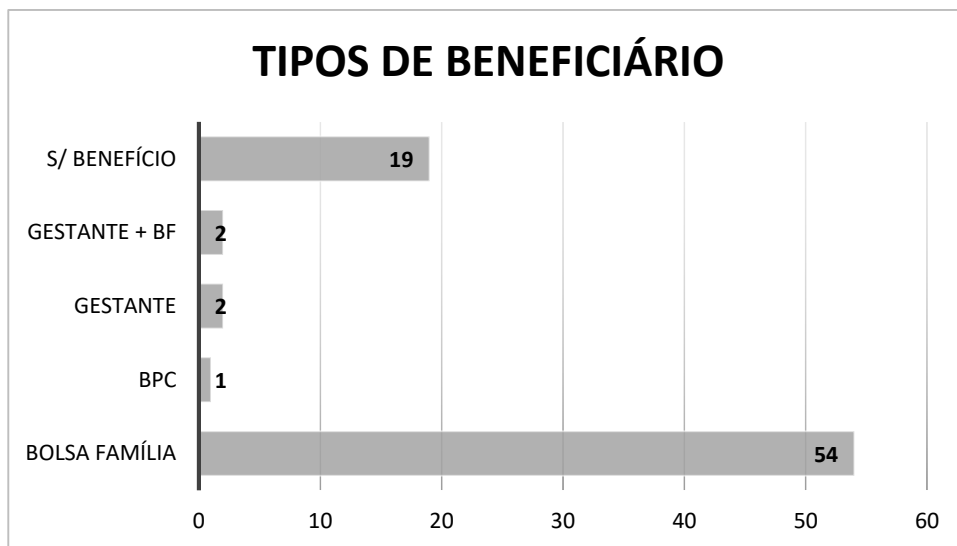
As entrevistas com as beneficiárias do PCF foram realizadas em 5 Municípios do Estado do Rio Grande do Sul. Tendo em vista as limitações para o contato presencial com os responsáveis pelas crianças atendidas pelo programa, em virtude da pandemia de COVID-19, o contato com as entrevistadas também ocorreu por meio de chamadas de voz e de vídeo, por isso era essencial que o entrevistado tivesse acompanhado as visitas domiciliares. Ao todo, foram contabilizados 78 participantes, todas mulheres, sendo 75 delas a mãe da criança, outras duas eram as avós e uma era tia da criança.

O roteiro de entrevistas contemplava os diversos públicos em que o PCF atua, isso porque os questionamentos em determinado momento precisam ser mais distintos e específicos; por exemplo, quando a entrevistada respondia pela criança atendida nas visitas, ou quando a visitada pelo programa era a gestante. Desse modo,

para dar sequência aos questionamentos que eram previstos, era importante conhecer qual o tipo de beneficiário estaria sendo entrevistado.

Segundo o relato das entrevistadas, a maioria das crianças atendidas fazia parte dos beneficiários do Programa Bolsa Família – 54 indivíduos –, seguido por 16 indivíduos sem quaisquer benefícios, ou participações em programas sociais do governo, 4 eram gestantes (sendo 2 delas beneficiárias do Bolsa Família) e apenas 1 das entrevistadas mencionou que seu filho, até aquele momento, estava no PCF como público do programa assistencial BPC. A figura 14 ilustra os tipos de beneficiários entrevistados.

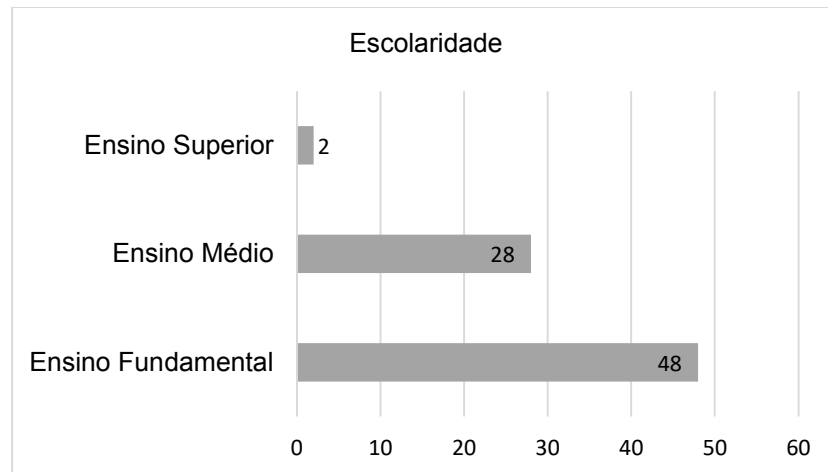
Figura 14 – Tipo de Beneficiário



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa.

Quanto à escolaridade (figura 15), as respondentes foram agrupadas em três diferentes categorias: Ensino Fundamental, Ensino Médio e Ensino Superior. Apenas duas entrevistadas afirmaram estar no ensino superior, enquanto 28 pararam ou concluíram no ensino médio, e 48 mencionaram fazer parte das mulheres que pararam seus estudos no Ensino Fundamental. Chama atenção a semelhança desse cenário, sendo ainda o retrato apresentado no último censo demográfico em 2010, pois o grupo das mulheres sem instrução ou com o Ensino Fundamental incompleto naquele momento também era a maioria, representando 47,8% das mulheres no país (IBGE, 2010).

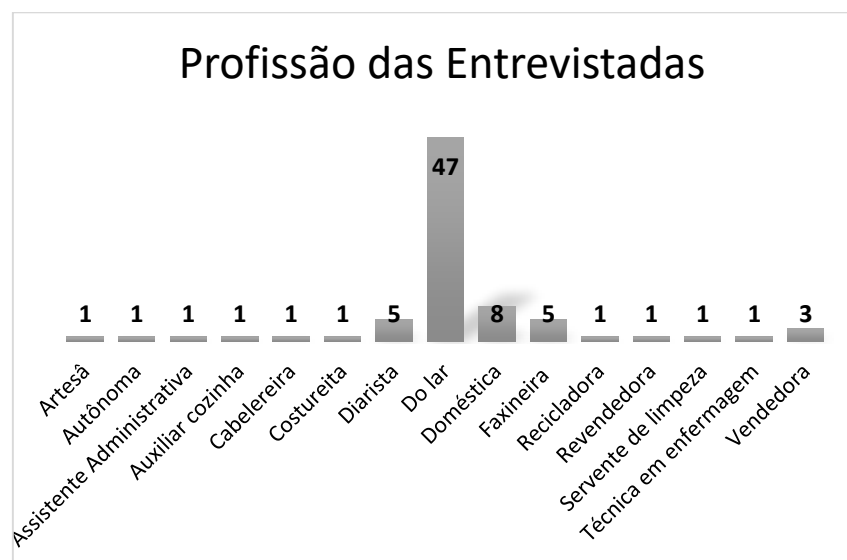
Figura 15 – Escolaridade das entrevistadas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa.

No que diz respeito à profissão que a entrevistada estava exercendo, a maioria afirmou ser dona de casa (47 entrevistadas), em seguida aparecem as profissões de empregada doméstica (8 entrevistadas), faxineira e diarista (5 entrevistadas de cada profissão). As mulheres acabam por ser as mais dedicadas e responsabilizadas pelas atividades domésticas (IBGE; PEIXOTO, 2010). Essa perspectiva é o que também se percebe com os achados da pesquisa, que são revelados na figura 16:

Figura 16 – Profissão das entrevistadas

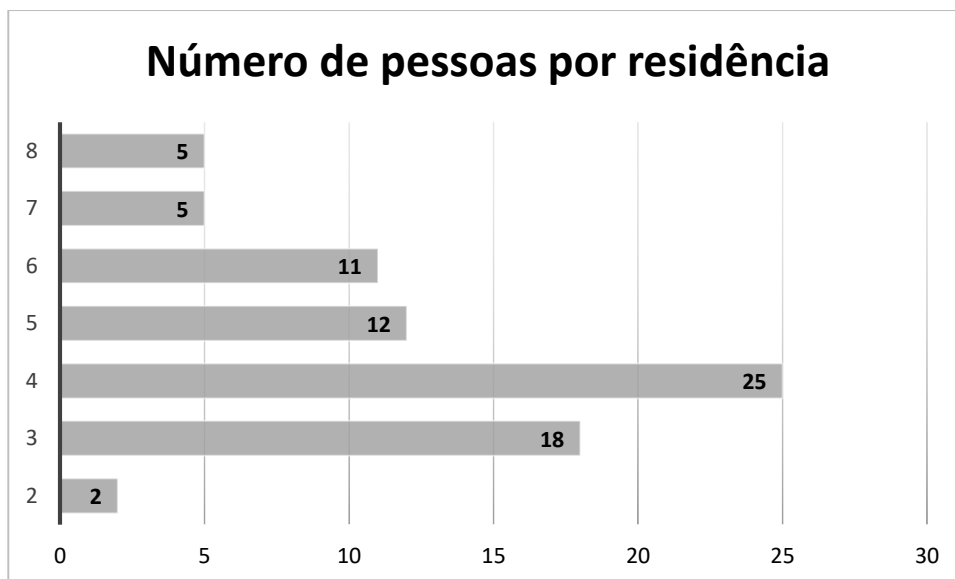


Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa.

Sobre a estrutura familiar (figura 17), o primeiro questionamento buscou saber quantos indivíduos moravam na residência da entrevistada. A maior frequência

encontrada, relatada por 25 entrevistadas, era de uma moradia composta por 4 indivíduos, na sequência aparecem as residências constituídas por 3 pessoas, representando outras 18 respondentes. É interessante destacar que quando somadas as frequências, as moradias compostas por 3 e por 4 pessoas representavam mais da metade das respostas relatadas pelos indivíduos neste questionamento.

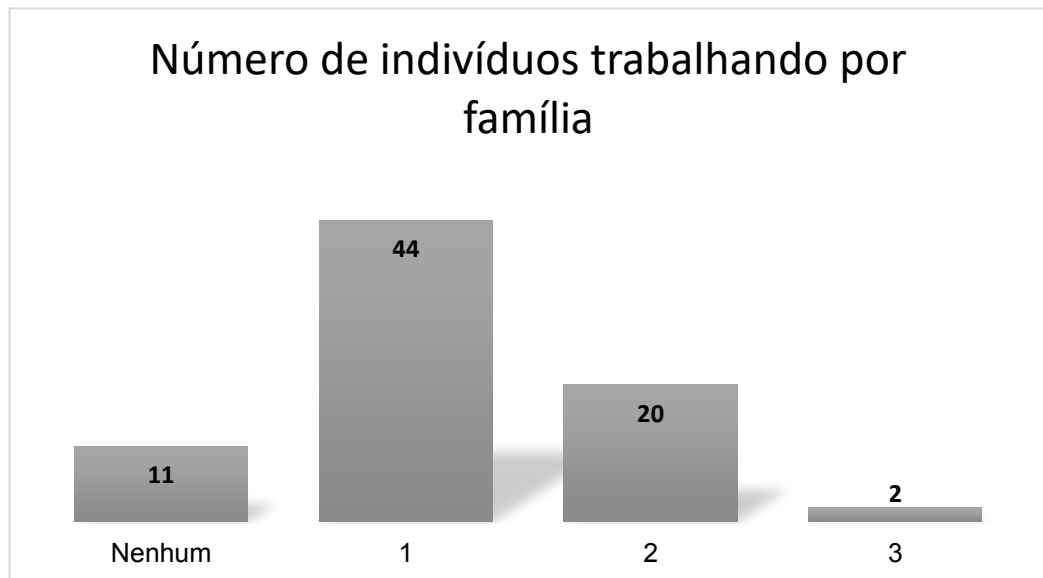
Figura 17 – Estrutura familiar da entrevistada



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa.

Ainda com a finalidade de se aprofundar nas particularidades do grupo familiar das entrevistadas, procurou-se identificar o número de indivíduos que mantinham alguma atividade remunerada (trabalho formal, informal, vendas). De acordo com os relatos (figura 18), destaca-se que 44 grupos familiares possuem apenas 1 pessoa exercendo algum tipo de trabalho remunerado, 20 entrevistadas afirmam ter em seu círculo familiar 2 pessoas que trabalham, enquanto isso, os grupos familiares que não possuem indivíduos que exerçam atividades remuneradas totalizaram 11 das 57 respostas obtidas para esta indagação.

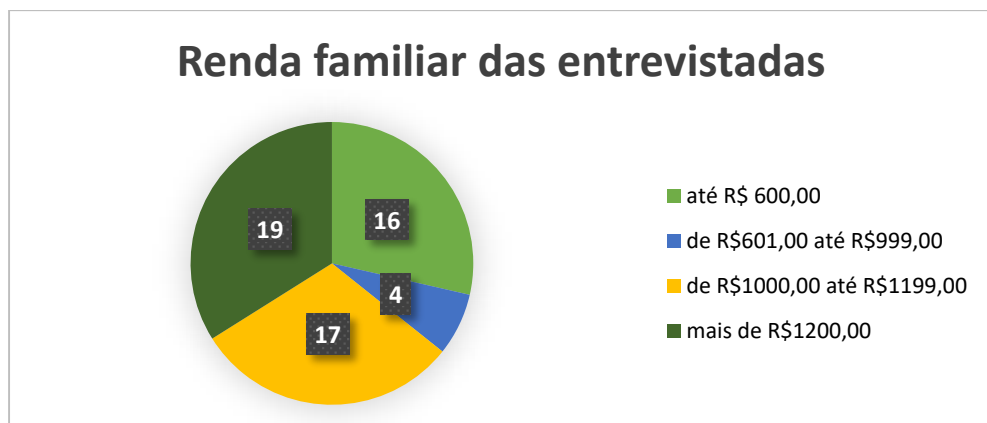
Figura 18 – Número de indivíduos por família que contavam com trabalho remunerado



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa.

Outro tema elencado durante a entrevista foi a renda familiar das entrevistadas, sendo essa a pergunta com menor número de respostas deste bloco (57 respostas). A menor renda familiar citada foi de R\$300,00; em contrapartida, a maior renda mencionada foi de R\$6.000,00. Com as 57 respostas obtidas, pode-se visualizar, a partir da Figura 19, que 19 famílias têm sua renda familiar situada em mais de R\$1.200,00 reais, e no grupo com menores proventos estão as famílias que possuem uma renda mensal de até R\$600,00, as quais dizem respeito a 16 famílias de entrevistadas neste estudo.

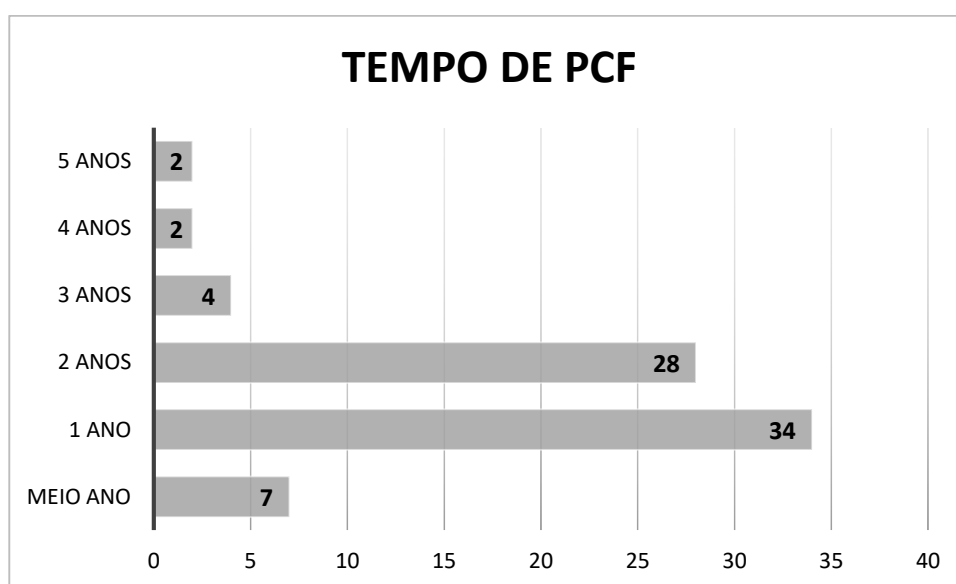
Figura 19 – Renda familiar das entrevistadas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa.

Outro questionamento feito às entrevistadas foi com relação ao tempo que elas ou os seus filhos estariam participando do PCF. As respostas que surgiram com a pergunta revelaram 6 grupos, concentrados inicialmente em meio ano de PCF até 5 anos de programa: destaca-se que no primeiro grupo, 7 entrevistadas afirmaram estar há meio ano participando do programa; já outras 34 entrevistadas afirmaram estar há 1 ano no PCF, representando a maior frequência de respostas para o questionamento; com 2 anos de PCF aparecem 28 respostas, como ilustra a figura 20:

Figura 20 – Anos de adesão ao PCF



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa.

4.2.2 Bloco Qualidade dos serviços prestados pelo Programa Criança Feliz

As questões referentes ao bloco de satisfação dos usuários do programa Criança Feliz estão subdivididas em 5 dimensões: Tangibilidade dos Materiais (lúdicos e informativos), Confiança, Presteza, Segurança e Empatia. Cada dimensão, por sua vez, contempla questões que procuram elucidar a percepção dos beneficiários com relação ao tema central de cada dimensão, de maneira que a avaliação do programa, como bem descreve a metodologia, está alicerçada no relato da vivência dos beneficiários com relação ao PCF.

4.2.2.1 Dimensão 1 - Tangibilidade dos Materiais Lúdicos

Os materiais lúdicos no contexto do PCF podem ser compreendidos como objetos ou acessórios que possam estabelecer uma conexão para a realização de atividades junto às crianças ou gestantes; são, de certa maneira, ferramentas utilizadas para o desenvolvimento dos beneficiários.

a) Oferta dos materiais lúdicos

O Ministério da Cidadania, por meio do seu site oficial, por exemplo, apresenta a Cartilha de Jogos e Brincadeiras das Culturas Populares Brasileiras que nada mais é do que um guia destinado às visitadoras do programa que orienta a execução de atividades lúdicas, publicação essa que enfatiza a todo momento a importância da cultura do brincar. Segundo Brasil (2021, p. 15),

O brincar é mais importante que o brinquedo, por isso a atividade a ser desenvolvida durante a visita domiciliar pode ser realizada sem qualquer objeto **e quando utilizar que estes estejam na casa da família** e que não apresentem riscos de acidentes para gestantes e crianças com deficiência e sem deficiência.

Desse modo, como o programa enfatiza a importância de atividades específicas para o desenvolvimento dos seus beneficiários, as visitadoras são capacitadas para a elaboração de brinquedos feitos com materiais de fácil acesso, por exemplo, latas, garrafas, papelão, potes, etc., para que, assim, os cuidadores não tenham dificuldades ou barreiras para realizar as brincadeiras.

Portanto, as duas primeiras indagações feitas aos responsáveis pelas crianças atendidas pelo programa buscavam compreender se o visitador tinha por hábito levar algum tipo de material, brinquedos ou sucatas (reciclados), para que a criança visitada realizasse atividades do programa, e em seguida pediu-se para que fosse exemplificado o que era levado.

De maneira geral, em todos os municípios a primeira resposta foi positiva, conforme três beneficiárias:

Sim, toda visita ela trás, agora no caso ela me passa as atividades pelo Whatsapp e dá e eu faço com ele e mando foto pra ela, como ele tá brincando,

ela mandou várias atividades, com garrafa pet, com palitinho de picolé... (BENEFICIÁRIA 9).

Sim, ela levar pra instruir no caso o maiorzinho de dois anos. Ele aprendeu um monte de coisa que foi ela que ensinou, agora a gente está fazendo on-line (BENEFICIÁRIA 26).

SIM! Ela me trouxe um, uma garrafinha pra mim fazer um chocalho pra ele ficar, prestar atenção aonde que tá fazendo barulho (BENEFICIÁRIA 76).

Quando solicitadas que fossem exemplificados os materiais, as entrevistadas destacaram o uso dos brinquedos e brincadeiras com materiais que não exigem maiores dificuldades em serem adquiridos. Conforme a fala das beneficiárias 68, 9 e 61, a visitadora:

Faz brinquedos com garrafa pet, faz brinquedo com rolinho de papel; Ela traz livros, materiais para pintura com tinta, com lápis, com giz de cera... (BENEFICIÁRIA 68).

Ela sempre trás essas atividades diferentes pra ele brincar com coisas descartáveis, como eu vou dizer, reciclável... (BENEFICIÁRIA 9).

Ela traz copinho de iogurte pra (criança visitada) aprender mexer assim. Como é que eu vou te dizer aquela coordenação motora, eu acho que é? (BENEFICIÁRIA 61).

Outro ponto a ser destacado é que no período em que foram realizadas as entrevistas, o Estado do Rio Grande do Sul estava enfrentando medidas rigorosas para o enfrentamento da pandemia de Covid-19, o que, inevitavelmente, impactou no andamento das atividades do PCF nos municípios entrevistados. Pelos relatos, apesar de o programa não ter paralisado, houve mudanças na atuação das visitadoras. Naquele período, elas evitavam adentrar as residências e estimulavam a prática de atividades por videochamadas ou conversas no *WhatsApp*. Eis alguns dos relatos das entrevistadas B36, B40 e B74:

...agora que pararam um pouco mesmo assim elas trazem ainda só que pararam um pouco porque antes era dentro de casa brincava com ele e tudo mais né e agora por conta da pandemia não pode entra né em casa daí ela traz e me alcança no portão daí sem brinca e coisa (BENEFICIÁRIA 36).

Isso, ela sempre trás. Mas por questão dessa pandemia não tem como ficar muito tempo mas eu mando até videozinhos pra ela dele brincando interage bastante sabe dele brincando com alguma coisinha que ela deixou uma bolinha ou balão às vezes ela deixa atividade, por exemplo pra ele acertar a bolinha em algum lugar, caixinha coisa assim e ele faz tudo (BENEFICIÁRIA 40).

...agora ela tem que fazer a visita rapidinho, agora ela vem de carro, não mais a pé. Ela pega entrega rapinho, explica e tem que voltar para as outras para fazer assim... (BENEFICIÁRIA 74).

b) Condições dos materiais lúdicos

A indagação sobre o estado de conservação dos materiais lúdicos foi outro tópico abordado na entrevista. A ideia passada pelas entrevistadas é de que os materiais utilizados, quando levados pelas visitadoras, estavam adequados no que diz respeito ao seu estado de conservação e à sua limpeza.

Sobre as descrições que se podem verificar, são na totalidade positivas, cujos destaques, nesse questionamento, podem-se dar as entrevistadas B77, B44 e B15 que reforçam a ideia de os materiais estarem bem cuidados, bonitos e organizados:

Isto sempre bom. Ela traz numa mochilinha numa pastinha tudo bem assim... Como é que eu digo, bem ajeitando, arrumadinho daí. Lápis na caixinha, no estojinho sabe, tudo bem organizadinho, sabe? Ela tem uma mochila grande (BENEFICIÁRIA 77).

Tudo limpinho, vem tudo dentro de um saquinho plastificadinho, tudo organizado (BENEFICIÁRIA 44).

Aí, bem conservado assim, bem... bonitinhos assim, coisas bem arrumadinhos, bem enfeitadinhos! (BENEFICIÁRIA 15).

c) Utilidade dos materiais lúdicos

Os brinquedos e brincadeiras têm um papel central como uma ferramenta auxiliadora no desenvolvimento das crianças. Além disso, o Ministério da Cidadania destaca que o PCF deve propor ações que valorizem as atividades recreativas.

Em se tratando das responsáveis pelas crianças, elas também entendem que esses materiais levados são úteis para o desenvolvimento das crianças visitadas, inclusive muitas apontam que essa iniciativa foi importante para que a criança visitada pudesse se desenvolver plenamente na aprendizagem, nas habilidades motoras, nas relações interpessoais. Quando as entrevistadas B1 e B24 foram perguntadas se consideram esses materiais úteis, as respostas foram as seguintes:

Claro! Com certeza! Ele aprende bastante com o que ela traz! Alguns deles desenvolveram as habilidades motoras dele, logo no início quando ele era mais novinho, e assim por diante, conforme a...a idade dele em meses ela vai

trazendo as coisas referente a isso, pra ele pode aprende! (BENEFICIÁRIA 1).

São bastante até pra o desenvolvimento das gurias né. Pra ver o que ela sabe ou não. Até pra elas aprender porque a gente não tem condição de levar e ensinar, assim, elas aprendem (BENEFICIÁRIA 24).

Por fim, embora as entrevistadas tenham se mostrado favoráveis aos materiais utilizados, a elas foi solicitado que sugerissem algum tipo de material ou brinquedo que elas perceberam que o programa carecesse. De maneira geral, elas entendem que, nesse quesito, o PCF está bem posicionado, as poucas sugestões foram com relação a materiais específicos, como materiais para colorir, chocalhos, carrinhos e bonecas.

4.2.2.2 - Dimensão 1 - Tangibilidade dos Materiais Informativos

A dimensão *tangibilidade dos materiais informativos* diz respeito aos materiais impressos que os entrevistados receberam durante o período em que eles foram beneficiários do Programa Criança Feliz. Uma orientação dada para as visitadoras, segundo Brasil (2021, p.23), é que “quando realizarem as visitas ou os eventos, distribuam algum material (panfleto, folder, texto, fanzine, etc.) para que as famílias tenham informações claras sobre o que é o Programa Criança Feliz.”

a) Oferta de materiais informativos

O primeiro questionamento deste bloco foi para entender se a visitadora levou algum tipo de material informativo impresso, como panfletos, manuais, etc. O que se pode extrair das entrevistas é que esse tipo de material não está no cotidiano das visitas. Falas similares ao trecho relatado pela beneficiária 8 foram observados:

Olha, no momento eu não lembro, mas eu lembro que ela trouxe uma vez pra mim, só não lembro do que que era, porque eles estavam com dois, três meses quando ela me trouxe esses informativos... (BENEFICIÁRIA 8).

Além disso, a temática desses materiais também foi um questionamento pontuado por algumas entrevistadas que haviam recebido esses folhetos. Como temas lembrados aparecem amamentação, pandemia, datas festivas (natal, dia das mães, páscoa, etc.). Destaca-se o seguinte trecho da entrevistada 1:

Ela sempre me traz os informativos que falam sobre os eventos, as... as reuniões que eles fazem, as oficinas, ou qualquer coisa assim relacionada que eu possa mi... mi envolve e interagi com as outras participantes! (BENEFICIÁRIA 1).

Outras beneficiárias aparentemente estão mais familiarizadas com esses materiais, como é o exemplo da beneficiária 68:

Sim, sempre traz, até ela me deu uma cartilha para mim ir acompanhando todo o desenvolvimento do Bernardo por idade e tudo (BENEFICIÁRIA 68).

Todavia, percebeu-se também que existe uma grande parcela que nunca havia recebido quaisquer materiais informativos. Chama atenção que não existe uma disposição homogênea de respostas por município; por exemplo, em um mesmo município há entrevistadas que receberam e outras que não receberam materiais informativos.

b) Condições dos materiais informativos

Sobre o estado de conservação desses materiais, o relato de todas as beneficiárias foi positivo, as qualidades mencionadas em grande parte foram: bem limpinhos, bem organizados, bem conservados, entre outros. Conforme a beneficiária 28, os materiais informativos estavam:

Sempre impecável, tudo novinho, como se tivesse saído da livraria assim tudo novinho novinho tudo organizadinho tudo limpinho (BENEFICIÁRIA 28).

c) Utilidade dos materiais informativos

Além disso, a elas questionou-se sobre a utilidade desses materiais informativos, se eles foram úteis, importantes, se ajudaram efetivamente com alguma orientação. A princípio, as impressões foram positivas; as entrevistadas que haviam tido contato com esses materiais comentaram que eles haviam sido úteis em algum momento, principalmente na orientação quanto aos cuidados com as crianças (alimentação e amamentação). Nesse caso, destaca-se o relato de três beneficiárias:

Sim, sim! Foram tipo que nem o da Pandemia, muitas coisas que a gente tá isolado em casa não sabe, né?! Aí então como ela trouxe, a gente já, já fica mais a par de como se cuida (BENEFICIÁRIA 3).

Sim, me ajudou bastante. Várias informação que eu não sabia assim (BENEFICIÁRIA 31).

Sim, até a questão da, da alimentação das crianças, que ela trouxe pra nós (BENEFICIÁRIA 73).

Sim, muito, muito úteis, porque eu sou mãe de primeira viagem como dizem (BENEFICIÁRIA 76).

d) Condição dos materiais informativos

No que se refere ao entendimento e aparência desses materiais, as entrevistadas relatam não terem maiores problemas, até enfatizam que conseguem assimilar o conteúdo desses materiais sem maiores dificuldades. A beneficiária 2 afirma que *“sim, dá pra entende perfeitamente, sim!”*. Quanto à apresentação e aparência desses materiais, os adjetivos utilizados foram na totalidade positivos, com destaque para: bonitos, coloridos, interessantes e bem feitos.

e) Sugestão de materiais informativos

Por fim, as poucas sugestões dadas com relação aos materiais informativos são referentes aos cuidados com as crianças. A entrevistada 26, por exemplo, sugere que seria importante mais materiais sobre a alimentação das crianças; em sua fala, ela relatou dúvidas: *“(…) o que pode e o que não pode dar”*.

4.2.2.3 Dimensão 2 – Confiança

Para qualificar a dimensão *confiança* no PCF, a entrevista apoiou-se em três questionamentos; o primeiro indagava se os horários combinados eram cumpridos pelas visitadoras do programa; o segundo buscava saber se as entrevistadas entendiam que o tempo de visita era suficiente; e, por fim, se as entrevistadas confiavam plenamente na visitadora.

a) Cumprimento de horários

Segundo o relato das beneficiárias, percebe-se que o PCF atua de maneira similar no que diz respeito ao agendamento dos horários de visita em todos os municípios estudados. Ocorre que, em um primeiro momento, as beneficiárias são encaixadas em uma agenda, cujas definições de dia/turno aparentemente ficam a critério das visitadoras. Todavia, só após a concordância por parte dos beneficiários é que ficam estabelecidos dias e horários fixos de visitas, como se pode observar no relato das beneficiárias 5 e 76:

Sim, sim! Até eu falei pra ela que de manhã cedo era melhor né?! Que daí a nenê é bem disposta (BENEFICIÁRIA 5).

É sempre no mesmo dia e horário, mas aí quando eu não tô em casa eu aviso a ela antes (BENEFICIÁRIA 76).

Todas as entrevistadas concordaram que as visitadoras têm respeitado a pontualidade nas visitas, e quando há um imprevisto que impede que a visita ocorra, tanto por parte da visitadora quanto da beneficiária, há sempre uma interlocução para que nenhuma das partes fique aguardando o compromisso marcado.

Sim, aí quando eu não posso eu aviso ela (BENEFICIÁRIA 33).

É sempre nos horários certos que eles marcam eles vem quando acontece um imprevisto eles ligam falando que não vão vim sabe (BENEFICIÁRIA 65).

É sempre no mesmo dia e horário, mas aí quando eu não tô em casa eu aviso a ela antes (BENEFICIÁRIA 76).

Sim, sempre. Se ela não pode ou aconteceu alguma coisa particular daí ela avisa né. Ou ela liga, manda mensagem (BENEFICIÁRIA 78).

b) Duração das visitas

A rotina das visitas do PCF nos municípios tem sido semanal, ou seja, cada criança ou gestante é visitada habitualmente uma vez por semana, tendo seu horário preestabelecido. Pelos relatos, os horários são flexíveis, cada visita tem duração, em média, de 40 minutos, mas, ao que se percebe, o tempo não parece ser limitado ou cronometrado, pois algumas visitas levam mais tempo que outras. Os relatos das beneficiárias 12, 67 e 78 com relação ao tema foram os seguintes:

Mais ou menos 45 minutos! Só que, que nem agora, que tem a Pandemia, e coisa e tal, ela não tá conseguindo vim! (BENEFICIÁRIA 12).

Eu acho que sim, normalmente uma hora, um pouquinho menos às vezes (BENEFICIÁRIA 67).

Sim, ela tem um tempo que fica aqui. Às vezes, ela chega às 10h, saía às 11h, àquela hora ali, então antes de sair eu fico esperando né. Me organizo pra ficar esperando né naquela horário. Mas é suficiente sim, ela faz muitas coisas nesse tempo (BENEFICIÁRIA 78).

De maneira geral, para as beneficiárias, a duração das visitas tem sido satisfatória. As beneficiárias 19, 68 e 44 fizeram o seguinte comentário sobre o tema em questão:

É o suficiente! Porque ela faz atividade com ele, ela senta junto com ele e tudo! E pra ele é suficiente, que eu já percebi! (BENEFICIÁRIA 19).

Sim, é suficiente por que ela sempre termina a atividade que ela começou sabe (BENEFICIÁRIA 68).

Sim, porque nesse período assim é bem aproveitado sabe, eu sou muito falante não sei se tu já viu eu sou muito comunicativa, então assim aqueles quarenta minutos eu converso super bem sabe, eu tiro todas as minhas dúvidas, então é bem bom esse horário, pra mim tá bem tranquilo esses quarenta minutos (BENEFICIÁRIA 44).

Porém, comumente, viram-se também algumas sugestões para que o tempo de visitas fosse ampliado, como na fala das beneficiárias 9, 62 e 74:

Não, eu acho que ela podia ficar até um pouquinho mais pra brincar um pouco mais (BENEFICIÁRIA 9).

Mas eu acho que poderia ser mais. Mas o tempo que ela vem, ela faz bastante atividades (BENEFICIÁRIA 62).

Só podia ser mais um pouquinho duradouro, porque, às vezes, é assim é bem rapidinho, porque só uma coisa de entregar assim (BENEFICIÁRIA 74).

c) Confiança da visitadora

O último tema do bloco diz respeito à confiança que a visitadora adquiriu com a família beneficiária. Na fala das entrevistadas é unânime a existência de confiança, e mais do que isso, os discursos apontam uma relação de amizade e de colaboração para o bem da criança e da família em si. As entrevistadas 1, 3 e 26 demonstram com clareza esse sentimento positivo com relação à visitadora:

Claro! Com certeza! Eu acho que se eu não confiasse nela não ia abri a porta da minha casa pra ela toda semana! Claro! Bom, primeiro ela me conquistou desde o primeiro dia, porque ela veio sempre simpática, rindo, se apresenta! Me explico coisas que eu não tinha conhecimento, foi super agradável! (BENEFICIÁRIA 1).

É, tipo a gente já se conhece há um bom tempo né?! Aí tu vai, tu vai convivendo com a pessoa, porque por mais que seja um dia na semana, mas toda semana ela tá aqui né?! É, mais um vínculo de amizade, isso mesmo! (BENEFICIÁRIA 3).

Confio de olhos fechados. Ela passa confiança pra gente. Ela gosta das crianças, ela é uma pessoa que está fazendo ali porque está ganhando é porque ela gosta das crianças mesmo! O meu guri corre pra beijar ela, ela pega no colo, ela dá carinho e conversa com ele. Quando ele faz alguma coisa errada ela explica que não pode, então pra mim, ela é uma pessoa que parece que é da família já (BENEFICIÁRIA 26).

Nesse sentido, ainda pode-se destacar a existência de uma relação que perpassa as atribuições do PCF, em que as visitadoras atuam como um suporte, dando um acolhimento pessoal aos responsáveis pelas crianças visitadas, como se pode observar na fala das beneficiárias 16, 37 e 61, por exemplo:

Sim, eu mantenho contato não somente nas visitas, mas também whats, conversando, mandando fotos, perguntando como tá, mantendo contato um pouco da vida das crianças (BENEFICIÁRIA 16).

Olha a confiança é que ela é uma pessoa excelente ela é uma pessoa que ela chega e conversa ela pergunta pra mim se estou precisando de alguma coisa até assim quando a gente tá triste ela chega e diz ohoh! o que tá acontecendo alguma coisa o que aconteceu tu que conversa comigo sabe, ela é uma pessoa maravilhosa sabe (BENEFICIÁRIA 37).

Eu confio nela porque Como é que eu vou te dizer, tem coisa que eu conto pra ela da minha vida. Tipo, ela é visitadora da Mirella e pra mim, mas, ela é meio psicóloga, sabe. Quando eu tenho que desabafar alguma coisa assim (BENEFICIÁRIA 61).

4.2.2.4 Dimensão 3 – Presteza

A dimensão *presteza* procura compreender como a beneficiária entende que o Programa Criança Feliz pode ajudá-la.

a) Motivo de cada visita

No primeiro questionamento, procurou-se entender se as beneficiárias compreendiam o motivo de cada uma das visitas, e mais do que isso, se o motivo das

visitas era explicado pela visitadora. Diante disso, observou-se que a pergunta gerou, de certo modo, dúvidas, pois algumas beneficiárias demonstraram algum tipo de incerteza ao comentarem a questão, como se pode observar nos relatos das beneficiárias 5, 16 e 73:

Olha pra mim é (gaguejou) eu acho que é pra estimulação da...da neném! Que tá bem... bem desenvolvida! (BENEFICIÁRIA 5).

Ah eu acho que para, ah como eu vou te dizer, acompanhar o desenvolvimento das crianças, eu acredito que seja isso (BENEFICIÁRIA 16).

Olha, eu acho que o motivo das visitas é pra né desenvolvimento da criança, pro acompanhamento deles (BENEFICIÁRIA 73).

De maneira predominante, as beneficiárias entendem que o motivo de cada uma das visitas, dentre outras coisas, está ligado a estratégias para o acompanhamento, estímulos e desenvolvimento da criança. É o que se observa no relato das beneficiárias 9, 12 e 47:

Ela na verdade explica que é pra ajudar auxiliar no crescimento do nenê e tudo né, mas até agora é só isso que me ajuda né (BENEFICIÁRIA 9).

A gente sempre tem uma conversa antes di começa as atividades; ela sempre esclarece o motivo da visita, o quê que ela vai trabalhar, e depois prossegue com a criança! (BENEFICIÁRIA 12).

Sim, elas me explicaram que no caso é um programa novo que chegou agora e que é pra criança interagi mais e aprender. E daí pegar e ter... porque eles são muitos pequenininho né.....Porque têm umas crianças que se adaptam e têm outras não. A minha no caso gosta muita se adapta muito. Ela enxerga assim e já fica bem faceira rrsrs. E ela é muito esperta (BENEFICIÁRIA 47).

b) Explicações

Nesse contexto de atenção, solucionar as dúvidas das beneficiárias foi o tema abordado na sequência. Se em um primeiro momento questionou-se se a visitadora tinha por hábito explicar o motivo de cada visita, a segunda indagação procurava saber se, quando a beneficiária não sabia ou não entendia algo, ou mesmo tivesse alguma dúvida pontual, a visitadora tinha a iniciativa de buscar essa informação para ela.

A maior parte das beneficiárias afirma que as visitadoras sempre estão dispostas a tirar dúvidas e procurar informações, e mesmo que esse tipo de circunstância não tenha acontecido, elas entendem que, se necessitarem, existirá essa prestatividade. É o que se pode observar nos relatos das beneficiárias 1,15 e 19:

Sim, geralmente quando ela não sabe alguma coisa que eu pergunto ela sempre procura sabe, às vezes na hora até com o telefone, ela pesquisa e mi fala, ou pergunta pra alguma outra colega dela, mas isso é raro acontece! Geralmente ela sabe tudo assim, as minhas, ela esclarece as minhas dúvidas! (BENEFICIÁRIA 1).

Sim, sim! Já! Já! Ela me explico direitinho, ela sempre tá, ela tá sempre, sempre disposta assim! Eu mando mensagem, ela me responde na hora ou depois! (BENEFICIÁRIA 15).

Não, nunca aconteceu isso! Ela sempre... Não, ela sempre sabe me informa certinho, tudo, até o que ela não sabe ela sempre liga pra sabe, entendeu? Ela busca e sempre me dá, nunca me deixo assim, sem sabe uma resposta, nem nada! (BENEFICIÁRIA 19).

Ademais, o uso de aplicativos de mensagens também é destacado, tendo em vista que na visão das beneficiárias não é necessário esperar até a semana seguinte para ter a dúvida sanada. A fala das beneficiárias 20 e 34 são nessa perspectiva:

Sim! Ela sempre, se eu precisa pergunta alguma coisa, ela pergunta, as vez não precisa nem espera a visita, porque daí eu tenho o Whats dela né?! Se eu precisa de alguma coisa, daí eu falo com ela, pergunto pra ela! (BENEFICIÁRIA 20).

Sim, sim se ela sempre ajuda, se eu pedir alguma coisa as gurias na hora elas me explicam ou me mandam um whats depois (BENEFICIÁRIA 34).

c) Assistências

Para que o Criança Feliz seja efetivo no que ele se propõe é importante que as políticas no território estejam em consonância, pois a interlocução dessa rede possibilitará o fortalecimento da primeira infância (BRASIL, 2017). Nesse sentido, entender se ocorreu alguma interlocução para solucionar demandas das beneficiárias entre o PCF dos municípios e os serviços de saúde e assistência social foi mais um conteúdo tratado na entrevista.

d) Assistência com a rede de saúde

No que se refere ao diálogo do PCF com a rede de saúde dos municípios, pode-se perceber que as visitadoras, quando solicitadas pelas famílias, têm procurado realizar essa conexão. Uma parte das beneficiárias comentaram que nunca buscaram esse tipo de ajuda. Já a outra parcela – das que solicitaram ajuda na busca por atendimento médico para as crianças assistidas pelo programa – relata o seguinte:

Sim! Teve uma vez em que o meu filho tava com conjuntivite e eu precisava consulta ele com pediatra, e aqui no Posto perto da minha casa não tinha pediatra! Né?! Tem um clínico geral, mas não é um pediatra! Então, ela me ajudou a encaminhá-lo, pra onde tivesse um pedi...pediatra qualificado pra poder atendê-lo! Porque o médico daqui, o clínico, ele já não sabia mais o que me dizer o quê que ele tinha! (BENEFICIÁRIA 1).

Já sim, eu precisei de médico pra minha menina. Daí ela conseguiu marcar pra mim porque eu não tava conseguindo marcar (BENEFICIÁRIA 24).

Me encaminhou. Meu gurizinho fez o teste do ouvido três vezes e rodou. Ela foi e conseguiu pra mim e me mandou a assistente social, no caso foram na minha casa... (BENEFICIÁRIA 26).

Sim, ela sempre, ela sempre procura me deixar sempre atualizada né? Ela pergunta se as vacinações tão em dia, se tem vacinação no nosso posto ela manda uma mensagem "lá tem vacinação" (BENEFICIÁRIA 48).

e) Assistência com a rede de assistência social

Se tratando da cooperação com a rede de assistência social, algumas beneficiárias destacaram a visitadora como uma figura coadjuvante na obtenção de recursos, como é o caso, principalmente, das cestas básicas, conforme a fala das beneficiárias 1, 3, 8 e 69:

Sim, ela me ajudou uma vez! (...) E a questão da cesta básica, ela me... me encaminhando pro CRAS, assim, quando eu precisei sabe?! Inclusive tô até pra pegar uma cesta básica no CRAS, por causa dela! (BENEFICIÁRIA 1).

Sim, sim! Ela, ela me auxiliou um dia que eu precisei lá da assistente social! Cesta básica! (BENEFICIÁRIA 3).

Eu lembro, que eu falei com ela, falei que tava precisando daí ela entrou em contato com assistência social e a assistência social entrou em contato comigo e aí fizeram uma avaliação e no mesmo dia me trouxeram a cesta básica (BENEFICIÁRIA 8).

Sim, Até do Bolsa foi ela que me ajudou; Eu, tu como que posso te dizer, eu as vezes eu vou e se eu não sei eu pergunto, ela me encaminha, ela vai junto daí (BENEFICIÁRIA 69).

Embora boa parte das beneficiárias não tenha solicitado ajuda nesse sentido, houve uma pequena parcela que obteve, por meio das visitadoras, orientações sobre alguns programas sociais como Bolsa Família e o Cadastro Único. A beneficiária 67 relata que a partir da orientação da visitadora ela conseguiu uma redução na sua conta de luz:

Ah sim também, eu tive ah o Cad único teve uma época que meu marido tava desempregado e coisa, e ela me orientou que eu tinha que fazer né, para mim ter um desconto na minha conta de luz, daí eu fui até lá, me mostrou onde era (BENEFICIÁRIA 67).

4.2.2.5 Dimensão 4 - Segurança

A dimensão diz respeito ao entendimento da beneficiária sobre a segurança que ela percebe que o PCF traz.

a) Credibilidade passada pelas visitadoras

O primeiro questionamento do bloco teve como propósito observar se a beneficiária acreditava nas informações levadas pela visitadora, inclusive, a pergunta se estendia com o intuito de assimilar quais informações eram levadas e o porquê de a beneficiária acreditar (ou não) na visitadora.

Diante disso, todas as entrevistadas afirmam acreditar nas informações transmitidas pelas visitadoras; atribuíram, outrossim, a elas um senso de conhecimento, que para algumas entrevistadas são valorosos, na medida em que fundamentam práticas que buscam melhores cuidados para as crianças.

Sim. Ah, eu acho que tipo ela vem, passa bastante segurança, as criança aprendem bastante com ela! (BENEFICIÁRIA 3).

Sim! Acredito! Até porque as informações que ela me deu assim pra me ajuda com o desenvolvimento funcionaram muito! (BENEFICIÁRIA 19).

Acredito, não, porque ela me traz assim as informações que eu preciso tudo que eu preciso converso com ela ela me consegue entendeu então sabe, eu tô satisfeita com o atendimento dela, entendeu (BENEFICIÁRIA 37).

Sim, eu acho que ele ajuda muito a gente que tem o primeiro filho né. A aprendi lidar te disse alguma coisa que ele e tu não sabe e pode lhe passar. Eu acho que é uma coisa que ajuda muito as crianças assim. Porque assim, a minha tá bem, mas vá que esteja uma criança em risco ela pode ser né (BENEFICIÁRIA 78).

b) Apoio no desenvolvimento da criança

Todas as entrevistadas entendem que a visitadora contribuirá para o desenvolvimento da criança assistida pelo programa, e mais do que isso, elas identificam que essa contribuição já vem sendo dada. Como muitas vezes citado, o

desenvolvimento das funções motoras e as habilidades de socialização foram fatores que as entrevistadas entenderam ter melhorado a partir das visitas domiciliares. Destacam-se a fala das beneficiárias 1, 8 e 37:

Sim! Ela já tá ajudando (riu) eu não acredito que ela vá ajuda, ela já ajuda! Eu acho que... em geral assim, tudo o que... que ela traz ajuda o meu filho! (BENEFICIÁRIA 1).

Sim. Quando ela ensina eles a brincar, a dividir os brinquedos (BENEFICIÁRIA 8).

Vai ajudar muito, cada vez que ele vai crescendo vai tendo mais atividade com ela e coisa e daí ele vai aprendendo mais com ela né e daí quando chega na escolinha vai tá sabendo de tudo (BENEFICIÁRIA 37).

c) Executar orientações

O último tema do bloco questiona se as beneficiárias têm por hábito seguir as orientações e conselhos dados pelas visitadoras. Nesse sentido, as 78 entrevistadas afirmam estar empenhadas em realizar as atividades solicitadas pelas visitadoras, e mais do que isso, destacam que mesmo em tempos de pandemia e com o distanciamento produzido nesse período, elas procuraram manter contato através dos vídeos com as atividades.

Sim! Ah, tipo ela fala né?! Pra gente estimula assim a criança, lê um livrinho, ensina como se chama a palavra vovó, mamãe; Tudo isso eu comecei a chama, e é onde é tudo bem mais frequente! (BENEFICIÁRIA 13).

Sigo, as coisas que ela deixa, as tarefinhas, ela sempre, tem vezes que ela traz coisas e faz na hora com as crianças, têm vezes que ela deixa pra mim fazer junto com as crianças e depois enviar pra ela por foto, pelo whats (BENEFICIÁRIA 42).

Sim, sim! Ela me pede pra mim... ensina a nenê fala, ensina a nenê dá os passo, pra mim manda os vídeo pra ela, isso tudo eu mando né?! (BENEFICIÁRIA 55).

Sim, faço! Olha, o que eu mais gostei foi que... que ela me pediu agora, com tudo isso que tá acontecendo, é grava vídeo dele fazendo alguma coisa assim, sabe? (BENEFICIÁRIA 70).

Outros conselhos pontuados foram com relação aos temas: alimentação, higiene da criança, amamentação e também atividades específicas (brinquedos, brincadeiras, leitura, etc.), que em algum momento foram recomendadas pelas visitadoras.

4.2.2.6 Dimensão 5 – Empatia

Neste bloco, procurou-se observar como as beneficiárias percebem a atenção recebida de modo particular, e, além disso, se existe alguma conduta que fortaleça a ideia de cuidado ou zelo por parte das visitadoras.

a) Explicações

O primeiro questionamento do bloco buscou entender se as visitadoras procuram falar e dar explicações de uma maneira que seja de fácil compreensão para as beneficiárias. As entrevistadas pontuaram que as explicações são de fácil entendimento, e mesmo que invariavelmente possa surgir alguma dúvida, elas não hesitam em pedir uma explicação mais detalhada. Destacam-se os relatos das beneficiárias 1 e 25:

Sim, sim! Com certeza! Super fácil de entende! E se eu não entendo alguma coisa eu pergunto, ela me explica, ela me esclarece, tira as minhas dúvidas! (BENEFICIÁRIA 1).

Sim, o que ela me explica não é só uma vez. Ela me explica um monte de vez pra poder entender. Se eu tenho dúvida na hora ali, eu não entendi, eu pergunto de novo ela me explica (BENEFICIÁRIA 25).

De maneira complementar, as beneficiárias na totalidade também entendem que as visitadoras sempre estão abertas a responder perguntas e tirar as suas dúvidas.

Sim, nunca tive problema! Sempre tá aberta, ela senta, ela conversa, ela explica! (BENEFICIÁRIA 19).

Sim. Tanto aqui como no whats quando eu preciso perguntar alguma coisa, ela na mesma hora já me responde (BENEFICIÁRIA 31).

Têm! Têm! Ela tem muita paciência, tanto comigo como com as criança! (BENEFICIÁRIA 54).

b) Sentimento de atenção

A maior parte das entrevistadas sente que a visitadora dá a atenção que elas necessitam; além disso, algumas comentam que a visitadora sempre é atenciosa

quando solicitada. Algo mencionado seguidamente foi o contato pelo telefone que elas mantêm. O relato das beneficiárias 6 e 8 enfatizam que tal iniciativa é vista de maneira positiva por elas:

Sim, com certeza. Agora no caso seria, ela não tá fazendo as visitas presencias né, então se falando mais pela pelo celular e ela logo me responde assim sabe, logo que eu mando a mensagem ela me responde. Quando ela manda as atividades e eu mando de volta assim o videozinho, uma foto assim já responde já visualiza (BENEFICIÁRIA 6).

Sim. Porque ela tá sempre mandando mensagem, perguntando como estão, se estão precisando de alguma coisa, a gente vê que ela tem interesse, essa semana eu estava com o nenê no hospital e ela já mandou perguntando o que aconteceu, o (criança visitada) tá bem, o que aconteceu com ele, ela sempre preocupada em saber como estão (BENEFICIÁRIA 8).

c) Sugestões de melhoria (visitadora)

As beneficiárias entendem que não há algo que as visitadoras necessitem melhorar, e quando surgiram sugestões nesse questionamento, elas foram pontuais ao programa, como uma maior frequência semanal e maior duração das visitas. O relato das beneficiárias 19 e 48 são no sentido de reforçar como elas estão de acordo com a maneira que a visitadora tem atuado com relação a elas:

Olha, eu posso...não tenho nada do que ela possa melhora, porque no momento que ela faz certinho, é o correto eu gosto assim, não tem do que reclama! (BENEFICIÁRIA 19).

Olha, eu acho que a visitadora não tem o que melhorar. Ela é perfeita mesmo. No cuidado, na atenção, no desenvolvimento sabe, ela é uma pessoa bem, bem produtiva mesmo, bem comunicativa (BENEFICIÁRIA 48).

d) Interesse da visitadora no beneficiário do PCF

Todas as entrevistadas entendem que a visitadora tem interesse no desenvolvimento da criança acompanhada pelo PCF. Esse interesse é percebido por simples ações, como, por exemplo: mensagens pelo *whatsapp* e ligações para saber da criança, o carinho e a preocupação que as beneficiárias percebem que há durante as visitas, etc. O relato das beneficiárias 24 e 45 são nesse sentido:

Sim, bastante. Ah, ela sempre tá perguntando como é que tá. Se está melhorando porque às vezes, tem coisa que ela não consegue fazer que nem da minha menina mais nova. Ela era bem quieta era difícil de falar ou ela

falava as coisas e a gente não entendia nada. Agora ainda eu consigo entender melhor o que ela fala, ela abra mais pra falar que antes ela não falava com ninguém, fica quieta e agora ela está sempre perguntando (BENEFICIÁRIA 24).

Sim, muito. eu percebo assim porque chega aqui conversa com a nenê quando ela traz muitos brinquedo ela ensina bastante a nenê né a tê contato com os brinquedo assim e eu já percebo muita coisa e ela conversa bastante com a nenê bem assim porque ela conversa né (BENEFICIÁRIA 45).

4.2.3 Bloco 3 – Satisfação dos beneficiários do PCF

Ao comentarem o que mais gostam no PCF, as beneficiárias mencionaram estar contentes com o desenvolvimento que as crianças visitadas têm experimentado. Além disso, outro ponto a se destacar foram os eventos festivos organizados pelo programa, que promoveram a integração entre as famílias. Para indicar os pontos positivos do PCF, destacam-se os relatos das beneficiárias B1, B3, B14, B16, B46 e B63:

Os pontos positivos, seriam, o desenvolvimento do meu filho, a questão da... antes da Pandemia, por exemplo né?! A questão das reuniões feitas, das.. Conheci muita gente, né?! Na verdade nesses lugares, assim, nas reuniões! Esses são os pontos positivos eu acho! As visitas também são muito importantes, toda vez que ela vem, é muito bom, a... eu me sinto bem na verdade, com as visitas dela! (BENEFICIÁRIA 1).

É, da parte das atividades tipo porque eu me divirto brincando com as criança e e a gente faz... faz tudo junto né?! Então é, é muito bom! Muito gostoso! É um tempinho que a gente consegue tira pra fica pertinho deles! (BENEFICIÁRIA 3).

O programa que tirar as dúvidas da gente, como eu fazia doze anos que não sabia que era ter uma criança de novo, a minha gestação foi... um baque que era gêmeos, então me ajudava bastante. Depois no crescimento, um monte de novidade que a doze atrás não tinha (BENEFICIÁRIA 14).

Eu acredito que os eventos são bons, que nem eles fazem, os eventos com as crianças e aquela coisa toda, ah e teve dia ah de corte cabelo, dia de dentista, só que não consigo ir por causa das crianças e as vezes é longe, mas eu, eu gosto do programa (BENEFICIÁRIA 16).

É a proteção né a gente se sente segura né dão segurança pra gente pra gente pode conta né com alguém...positivo a na educação né estão se desenvolvendo bem né não tem problema nenhum né (BENEFICIÁRIA 46).

A de faze trabalho junto sabe por exemplo hã poderia amarelinha ela faz no chão dai ela junta as criança pra faze uma a uma pra elas i aprendendo como é que faz hã as cores qual é as carinha que tem às vezes ela faz com carinha também no chão (BENEFICIÁRIA 63).

Poucas foram as beneficiárias que apontaram pontos negativos com relação ao PCF. Grande parte das entrevistadas acredita que o PCF tem estado adequado, e a fala da beneficiária 63 é colocada nesse sentido: *“olha pra mim não tem nenhum ponto negativo, porque todas as vezes que ela veio ela sempre foi atenciosa pra mim não tem nenhum ponto negativo”*.

Quando houve críticas, foram principalmente direcionadas aos horários e dias, que na perspectiva de algumas ainda é pouco, conforme a beneficiária 17: *“um ponto negativo, acho que só o horário mesmo”*; da mesma forma, a beneficiária 75 afirma que *“poderia de ter mais horários, eu acho”*.

a) Resultados do PCF

Os resultados das intervenções do PCF para os beneficiários foi o tema deste bloco, que, inicialmente, procurou através de um questionamento verificar se as entrevistadas perceberam alguma evolução das crianças com o programa. De maneira geral, as entrevistadas têm percebido melhorias a partir das visitas domiciliares. O bom desenvolvimento da criança no período de programa, a melhora das habilidades motoras, a evolução dos aspectos sociais, com a melhora na convivência familiar e em sociedade, foram aspectos positivos apontados. Destacam-se os relatos das beneficiárias B2, B9, B48 e B63:

É que ele tá começando a conversa mais que olha ele tá quase com quase 3 anos (BENEFICIÁRIA 2).

É, ele tá na fase de desenvolvimento dele né, no começo que ela pegou ele olhando para os lados, ajudou bastante, ela ensinou como fazer, movimentar ele também né e tudo, isso foi uma grande ajuda (BENEFICIÁRIA 9).

Ela tá mais alegre né, mais disposta assim, por causa que ela só se arrastava, daí a gente tentava brincar com ela e ela estava sempre pra baixo, sempre tristonha. Daí esses dias eles passaram a atividade que é de brincar com o escorredor de massa né. Então aquilo tudo dali é uma produção que vai entretendo a criança. Bom, no entanto, ela entra dentro do meu balcão agora vai pegar minhas panelas (BENEFICIÁRIA 48).

Olha ele tá desenvolvendo bem melhor, ele tem bom desenvolvimento de maneira geral há ele tá aprendendo bem mais com o Criança Feliz eu tô bem satisfeita mesmo com esse programa porque é não sei como seria o desenvolvimento dele se não tivesse esse programa também (BENEFICIÁRIA 63).

Com relação às beneficiárias, é notável o entendimento de que as crianças estão se desenvolvendo de maneira adequada a partir do programa. Outro questionamento foi acerca da percepção delas com relação à existência de alguma diferença no desenvolvimento de crianças que participaram do programa com relação às que não participaram. Uma parte das entrevistadas relatou não perceber diferença entre as crianças, enquanto outra parte destacou que o desenvolvimento das crianças visitadas é maior e se dá de maneira mais rápida. O relato das beneficiárias B19, B28, B46 e B52 são nesse sentido:

Sim! Já notei sim! Que até essas criança são, que nem no começo ele era muito agitado, depois que ele começo a fazer as atividade ele fico mais calmo, ele senta, ele mesmo me puxa pra senta pra fazer, tem um gurizinho da minha amiga, que tem a idade do meu, e ele não para, ele corre, tudo! Eu notei a diferença dos dois já! (BENEFICIÁRIA 19).

Ah sim sim é que não tem mas a diferença é grande assim com certeza né a criança que participa desse programa ela é parece ter mais disponibilidade mais ágil brinca bastante corre mais faz coisas que crianças que não participam não fazem eu vejo crianças ai da idade dela não brincam quase da idade dela por isso que eu digo depois do programa eu acho que ela melhorou mais nas atividade em tudo (BENEFICIÁRIA 28).

Ah sim até a criança fica mais desinibida elas dão assim por causa das brincadeira né elas acabam assim se soltando né a criança fica mais solta soltinha (BENEFICIÁRIA 46).

Os meus dois filho mais velhos, não participaram do... do Programa! Olha eu vô te dizê, vô te dizê que eles se desenvolveram depois que eles começaram a participa da escola! Porque ali começaram a interagi com outras crianças, com novas brincadeiras assim, até porque o... Eu né?! Como mãe não tinha muito, muita brincadeira, muita coisa assim pra fazer...(BENEFICIÁRIA 52).

Complementarmente, buscou-se investigar se as beneficiárias perceberam alguma mudança na família ou no convívio familiar a partir do ingresso no PCF. Algumas beneficiárias entenderam que não houve mudanças nesse sentido; em contrapartida, as beneficiárias que perceberam algum tipo de mudança destacaram que, com as visitas domiciliares, houve uma maior proximidade entre os irmãos, pois passaram a brincar juntos, e os pais têm dado mais atenção, principalmente durante a prática das atividades orientadas pelas visitadoras.

É interessante o relato da Beneficiária 51 que, ao falar do tema, comentou que as visitas do PCF têm sido um encontro para toda a família. Segundo ela, “(...) *Vai a vô que mora na frente, as irmã né?! Fica todo mundo (risos), sabem que aquela sexta-feira todo mundo se reúne ali pra... pra brinca com o Davi né?!*”

Ainda nesse sentido, a fim de compreender se o PCF tem impactado o ambiente que cerca os beneficiários, o último questionamento do bloco procurou compreender se as entrevistadas perceberam alguma mudança na localidade em que elas vivem a partir da chegada do PCF. As respostas foram diversas, mas o que mais pode se observar é que muitas revelaram não conhecer na vizinhança quem participasse do programa, e, por isso, não possuíam uma compreensão clara se havia ocorrido alguma mudança.

Quem respondeu positivamente à indagação pontuou que existe em determinado momento algum tipo de interação entre as crianças que participam do PCF, conforme a beneficiária 78: *“Todos aqui em volta, então, eu acho que mudou. Esse negócio de festinha não tinha mais tinha se perdido isso agora. De vez em quando a gente de acha de novo ali, ficou mais unido né”*.

4.2.4 Bloco 4 – Adesão

a) Participação em eventos

Muitos relatos de entrevistadas evidenciaram que existem atividades para a confraternização das famílias que participam do PCF. Essas festinhas ocorrem em datas como o Natal e Dia da Criança, por exemplo. A beneficiária 3 faz o seguinte comentário: *“Ah eu participo de festa do Dia da Crianças né?! Festa de Natal... Sempre tiro um tempinho pra participa junto com eles!”*

Além dos eventos voltados às crianças, algumas beneficiárias destacaram a realização de atividades direcionadas às mães ou responsáveis pelas crianças – nesse caso, trata-se das oficinas. As beneficiárias 18 e 65 comentam o seguinte sobre o tema:

É que antes de ganha as nenê, eu participava do Dia da Beleza, aprendi a faze crochê no CRAS, Mas depois que as minhas bebê nasceram, que daí eu tive que para! (BENEFICIÁRIA 18).

Em todos né em todas as atividades que eles fazem eu vou nunca falhei nenhuma, festinha, as atividades que eles fazem as oficina pra ensina... (BENEFICIÁRIA 65).

Mesmo que citado positivamente, a pandemia afetou este tipo de convivência, pois, segundo as entrevistadas, os eventos nesse período deixaram de ocorrer, o que

fez com que muitas famílias ainda não tenham tido oportunidade de participar desses eventos, tendo em vista que a participação de muitas no PCF é recente.

b) Momento marcante

Com a proximidade que o PCF estabelece com as famílias, principalmente a relação entre suas visitadoras e seus beneficiários, buscou-se explorar através dos relatos uma experiência marcante das beneficiárias com relação ao PCF. Muitas hesitaram em responder ao questionamento, pois não lembravam de algum momento nesse sentido.

Um momento especial destacado por algumas beneficiárias foi a visitadora estar presente nos primeiros passos do bebê, outras entrevistadas citaram as festinhas como uma experiência marcante. Os relatos neste questionamento foram bem mais singulares, como pode ser observado nos relatos das beneficiárias 1, 12, 19, 25 e 74:

Uma coisa que marco... (tom pensativo) eu acho que, como eu já havia lhe dito, foi quando ela me ajudou quando ele tava doente, acho que isso marco muito sabe? Porque é difícil encontrar alguém que além de tá disposto a ensinar o filho da gente de bom grado, né?! Ajuda no desenvolvimento dele, ainda se preocupa com a saúde! Né?! Porque não... não são todas as pessoas que tem esse, esse querer assim de ajuda (BENEFICIÁRIA 1).

Eu acho que foi a primeira visita; que foi bem... bem marcante! No começo a minha menina não quis sentar, não quis conversar com ela ; Aí ela foi com... com conversa, com carinho ela tomou a confiança e daí foi surgindo, na primeira visita elas começaram a brincar! (BENEFICIÁRIA 12).

Acho que foi o dia da festinha que tinha as crianças, que ela mesmo brinca com ele, e tudo! Que ela, ela até ela distribuía as coisas assim, ela levava lanche, tudo pra mim e pra ele, porque ela me via sentada, ela ia e levava! (BENEFICIÁRIA 19).

No dia das crianças. Foi... como eu nunca tive condições de nunca dar brinquedos, presentes pro meus filhos – a felicidade que meu filho recebeu brinquedo aqui, como que é... brincar nos brinquedos aqui foi a melhor coisa né – a assistência social (BENEFICIÁRIA 25).

Foi o primeiro livrinho que eu ganhei da visita dela. Foi como organizar a roupinha, o que levar para a maternidade, que tava para escolher a professora, já tinha que solicitar a licença da escola. O foi bastante marcante, porque têm muitas coisas que a gente não sabe (BENEFICIÁRIA 74).

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

A pobreza, a má nutrição, a falta de estímulos, o crescimento em condições precárias são adversidades a que a parcela mais desamparada da população brasileira tem sido, involuntariamente, resignada. Estudos demonstram que quando essas mazelas afetam as crianças nos seus primeiros anos de vida, as consequências podem ter efeitos negativos permanentes.

Compreendendo que o desenvolvimento adequado na primeira infância é um desafio aos governos, a política pública de atenção à primeira infância “Programa Criança Feliz” tem neste desafio sua gênese. Em virtude disso, este capítulo pretende avaliar o processo de implementação do PCF sob a proposta do Protocolo 5C de Brynard (2000).

a) Conteúdo

A primeira dimensão do protocolo, descrita como **conteúdo**, na proposta de Brynard (2000), *“Refere-se ao que se propôs fazer para resolver o problema percebido. É a escolha de fins e meios, bem como a definição de metas e as ações voltadas para atingi-las”* (CARVALHO; BARBOSA, 2010, p.8).

Nesse sentido, criado para ser um antídoto aos problemas anteriormente destacados, o PCF se apoia nas visitas domiciliares para promover o desenvolvimento infantil. Uma das premissas que o programa traz é a intersectorialidade, condição essa que procura aproximar os serviços públicos como educação, saúde, assistência social ao beneficiário do programa e, com isso, ser uma apoio à famílias em situação de vulnerabilidade social.

Analisando o PCF sob a ótica desta dimensão, a regulamentação do programa por meio do Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018, faz com que o programa ganhe importância na agenda das políticas públicas voltadas à primeira infância em território nacional, e, além disso, é apreciável, do ponto de vista desta dimensão, que o programa também ofereça uma série de manuais e orientações documentadas que são ofertadas pelo Ministério da Cidadania com a finalidade de detalhar o programa aos mais interessados. Esses materiais estão disponíveis para consulta e *download* no site oficial do programa.

Quanto à formulação de metas e objetivos específicos a serem atingidos, o PCF não detalha efetivamente o quanto se pretende alcançar a partir das ações do programa. Além disso, quando se verificou o uso da palavra “meta” nos materiais oficiais do programa, estes estavam direcionados muito mais à ampliação da abrangência territorial e populacional do PCF, do que há algum propósito direcionado aos beneficiários de maneira pragmática.

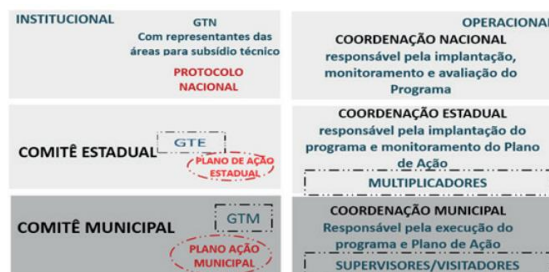
b) Contexto

A variável **contexto**, na proposta de Brynard (2000), pode ser compreendida como o ambiente organizacional em que a política está implementada, levando em consideração aspectos sociais, econômicos, políticos e legais em que a organização está exposta.

Internamente, o modelo de governança do programa está pautado na intersetorialidade, isto é, diversos atores que compõem as diferentes esferas de poder compartilham, de maneira organizada, as suas atribuições e responsabilidades a fim de executar o programa em âmbito federal, estadual e municipal (CARNEIRO et al. 2020). Todavia, na prática, autores como Almeida et al. (2022) e Carneiro et al. (2020), em seus estudos ponderam que essa interlocução dentro do PCF ainda é incipiente.

Como se pode observar na figura 21, o PCF adota um modelo descentralizado de gestão; com isso, espera-se que as instâncias locais possam contar com um maior poder decisório.

Figura 21 – Modelo de gestão PCF



Fonte: Brasil (2019).

Tendo em vista esse modelo descentralizado de gestão, identifica-se aqui uma ameaça ao PCF, que ocorre em nível de execução, pois as secretarias dos municípios são coordenadas por indicações políticas. Diante disso, Zarpellon (2011) pondera que

quando um determinado grupo chega ao poder, não é incomum que ocorra a descontinuidade de uma política pública.

Além disso, contratação de supervisores e visitadores é de incumbência dos municípios. Sposati (2017) pontua que o PCF terá dificuldades com a garantia dos direitos socioassistenciais às famílias, uma vez que o programa é operado por visitadores sem uma formação e com baixa remuneração.

c) Compromisso

Considerada uma variável crítica no processo de implementação de uma política, a dimensão *compromisso* no Protocolo 5C diz respeito, rigorosamente, ao compromisso dos responsáveis que implementarão uma política pública (BRYNARD, 2005; CARVALHO et al. 2010 apud BRYNARD, 2000; OLIVEIRA, 2018 apud BRYNARD, 2000).

Tendo em vista que o PCF é uma política de caráter assistencial e possui abrangência nacional, orientações referentes à execução do programa são direcionadas aos seus atores específicos; por exemplo, no Manual de Gestão Municipal do Programa Criança Feliz, cartilha desenvolvida e distribuída pelo Ministério da Cidadania para servir de apoio aos executores do PCF em nível municipal, descreve em três módulos a implementação, o financiamento e o monitoramento do PCF, dando subsídios para as ações dos visitadores, supervisores e orientadores de maneira individualizada.

Nesse sentido, em nível municipal de execução, as equipes devem ser formadas da seguinte maneira: “Um visitador para cada trinta beneficiários do PCF integrantes da meta aceita, e um supervisor para até quinze visitadores” (BRASIL, 2019, p. 38). No contexto de compromisso, Carvalho et al. (2011) apontam a relevância de uma política ser direcionada conforme a capacidade administrativa das organizações que irão implementá-la.

É interessante destacar que os municípios que aderem ao PCF comprometem-se com o cumprimento de metas preestabelecidas no pacto de adesão do programa, e o cumprimento dessas metas é um condicionante para que esses municípios recebam os recursos repassados pelo governo federal (BRASIL, 2019). Evidentemente que tal imposição fortalece a ideia de que, ao menos, é necessário

algum empenho em atingir a quantia mínima de visitas mensais do programa; tal condição sustenta o compromisso na implementação desta política pública.

d) Capacidade

No contexto do Protocolo 5C, a capacidade nada mais é do que as competências administrativas do setor público para implementar uma política, tendo em vista os aspectos estruturais, funcionais e culturais envolvidos (BRYNARD, 2005).

Na perspectiva da dimensão *capacidade*, a implementação dessa política nacional que é o PCF pode estar sujeita a ambivalências, no sentido de que o programa, por ser operacionalizado de maneira descentralizada, pode operar de modo distinto em diferentes municípios, ou seja, apesar de o programa possuir abrangência nacional, pode ser impactado pelas estruturas organizacionais em nível local.

A disponibilidade e acesso a recursos denominados tangíveis – humanos, financeiros, materiais, tecnológicos, logísticos – e recursos denominados intangíveis – liderança, motivação, compromisso, vontade, coragem, resistência – são pontualmente essenciais para que uma política seja mais do que um mero discurso (BRYNARD, 2005).

Tendo em vista que no território brasileiro existem fortes discrepâncias entre regiões, Estados e até municípios, não é improvável que neste cenário possa existir uma prefeitura mal estruturada, com indivíduos desprovidos dos recursos intangíveis (outrora citados pelo autor) que façam o programa fracassar.

e) Clientes

Na última dimensão do protocolo 5C de Brynard (2000), os clientes e coalizões são conduzidos para o centro da discussão neste tópico. O público-alvo do PCF, como bem se viu, é definido através do decreto que o regulamenta, e por meio dele ficou instituído que as crianças de até 3 anos, beneficiárias do Bolsa Família, crianças de até 6 anos que fazem parte do BPC e gestantes, receberiam as atenções do programa.

O tema desta pesquisa coloca as beneficiárias do PCF em evidência, revelando, por meio das entrevistas, suas percepções e opiniões sobre o programa. O modelo utilizado para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo

programa leva em consideração a escala *Servqual* de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988); nela, a qualidade é avaliada através de 5 dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

a) TANGIBILIDADE - Na dimensão *tangibilidade*, destaca-se que o item **materiais lúdicos** são totalmente aceitos pelas beneficiárias, pois não somente demonstraram compreender sua utilidade, como também reconheceram esses brinquedos e brincadeiras como ferramentas para auxiliar no desenvolvimento das crianças. Além disso, a orientação do PCF para a utilização de materiais reciclados permite que as beneficiárias possam desenvolver as atividades tranquilamente.

Ainda nesta dimensão, o item **materiais informativos** também foi um tema abordado. E sem muita complexidade, ficou evidente que as beneficiárias não possuem familiaridade com materiais informativos levados pelo PCF, aliás, poucas afirmaram ter recebido algo nesse sentido.

É importante destacar que a utilização de materiais informativos, sejam eles impressos ou digitais, são recomendados pelo Ministério da Cidadania. Um exemplo é a publicação "*Criança Feliz em Ação - Um guia para ajudar os visitantes a apoiarem pais, mães e cuidadores*", cujo intuito é dar uma orientação direcionada aos visitantes, para que estes compartilhem com os responsáveis pelas crianças, ou gestantes, conteúdos de cunho informativo importantes para o desenvolvimento das crianças (RIO GRANDE DO SUL, 2020).

b) CONFIANÇA - Com relação a esta dimensão, o posicionamento das entrevistadas foi predominantemente positivo, pois os horários combinados eram cumpridos pelas visitadoras do programa e o tempo de duração das visitas foi considerado suficiente. Tendo em vista que confiança, na escala *Servqual*, é "possuir a capacidade de se realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa" (SALOMI et al., 2005, p.3), denota-se que a dimensão é bem conceituada.

Se, por um lado, Sposati (2017) entende que o PCF, de certo modo, é invasivo, pois, segundo a autora, o programa adentra as casas das famílias ostentando uma autoridade que os autoriza a educar as crianças, de outro lado é interessante destacar que o sentimento de confiança que as entrevistadas relataram ter na figura da visitadora indica que o PCF pode ser uma ferramenta importante para a aproximação das famílias mais desamparadas com a rede de serviços dos municípios, levando as suas demandas específicas para as esferas competentes.

c) PRESTEZA - Esta dimensão diz respeito a como a beneficiária entende que o Programa Criança Feliz pode ajudá-la. Em síntese, este bloco era composto pelos seguintes temas centrais: se a visitadora explicava o motivo de cada uma das visitas, se ela era aberta a tirar dúvidas e responder às perguntas das beneficiárias e se através do PCF a beneficiária conseguiu acessar algum serviço público que necessitava, fosse ele na própria assistência social ou nos demais serviços públicos como saúde, educação, etc.

No que diz respeito a tirar as dúvidas e responder às perguntas, percebeu-se que as beneficiárias, em grande parte, estão tendo suas demandas consideradas; no entanto, a conexão entre o PCF dos municípios e os demais serviços públicos ainda é acanhada, uma vez que poucas foram as entrevistadas que pontuaram a existência de uma colaboração entre o PCF e as instituições públicas do seu município, para fins de solucionar as demandas específicas das entrevistadas.

Em síntese, o PCF está bem posicionado na dimensão *presteza* quando o tema envolve a comunicação entre as beneficiárias e as visitadoras, tendo em vista que *presteza* no *Servqual* denota a disposição em ajudar os clientes e ofertar o serviço de maneira ágil (SALOMI et al., 2005). Todavia, ainda não se pode afirmar que a dimensão seja incontestável, pois a interlocução, como fora mencionada anteriormente, não está plenamente consolidada.

d) SEGURANÇA - A dimensão *segurança* na escala *Servqual* engloba as qualidades de conhecimento e de cortesia dos funcionários, além disso, indica as suas capacidades de transmitirem confiança aos usuários (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). Nesse sentido, através dos questionamentos do bloco, buscou-se compreender como o PCF estava posicionado com relação à segurança percebida pelas beneficiárias.

Nessa perspectiva, pelo discurso das beneficiárias ficou evidente que o sentimento de segurança percebido se inclina à face de uma qualificação mais positiva desta dimensão, tendo em vista que os conselhos e as orientações passadas pelas visitadoras são valorizados e seguidos pelas beneficiárias.

e) EMPATIA - A dimensão *empatia* destaca o cuidado e a atenção individualizada que o cliente recebe por parte de quem está prestando um serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). Nesse sentido, as beneficiárias do PCF demonstraram estar satisfeitas com as visitadoras no que se refere à resolução

de dúvidas e na obtenção de explicações mais detalhadas sobre algum tema pontual relacionado à criança, aos cuidados ou ao programa.

Nesta dimensão, também ficou evidente o sentimento de proximidade existente entre parte das beneficiárias e visitadoras. Percebe-se que a intimidade estabelecida entre elas muitas vezes excede ao programa; talvez em razão disso não se obteve nenhuma sugestão de melhoria para a atuação das visitadoras, somente a questões essencialmente referentes ao programa.

Ainda concentrando-se na dimensão *empatia*, todas as entrevistadas perceberam que existe interesse por parte das visitadoras em ver as crianças se desenvolvendo bem, e a percepção da existência desse interesse genuíno no bem-estar das crianças acaba aproximando ainda mais essas famílias ao programa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação do PCF é analisada na perspectiva do protocolo 5C de Brynad (2000), deste modo, observou-se que o PCF está fortemente alicerçado como uma das principais políticas direcionada a primeira infância, uma vez que sua concepção e suas diretrizes são regulamentadas por um decreto do governo federal.

Na dimensão Contexto, o PCF adota um modelo de gestão descentralizado, dando a administração municipal a responsabilidade de realizar a interlocução com os beneficiários do programa, tal modelo, favorece a existência de uma forte aproximação entre a beneficiária e a visitadora, que é a última conexão entre o PCF e seu público.

Com relação a dimensão compromisso, uma vez que o programa é pactuado pelo município, acaba sendo indispensável o cumprimento de metas como condicionante para o recebimento de recursos financeiros, essa propriedade do PCF demonstra que ao programa é dada uma atenção constante, que reforça a necessidade de que município que aderiu precisa estar dedicado ao cumprimento dessas metas.

Na dimensão capacidade, à nível municipal, o PCF desenvolve suas atividades apoiado nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS dos municípios, com isso, o programa beneficia-se pois pode contar com a sua infraestrutura, além de dispor de uma abrangência territorial já estabelecida pelos CRAS, e executores que estão direcionados exclusivamente às demandas do programa.

Com relação a dimensão clientes, realizou-se a avaliação qualitativa da percepção dos resultados do PCF na perspectiva dos beneficiários. A presente pesquisa foi desenvolvida em cinco municípios do Rio Grande do Sul, totalizando 78 entrevistados. Inicialmente, foram abordadas questões referentes ao perfil sociodemográfico dos beneficiários do programa, constatando-se nos respondentes da pesquisa a exclusiva participação de mulheres, quase que inteiramente representada pelas mães das crianças inscritas no programa.

O PCF procura atender aos indivíduos em uma situação de vulnerabilidade socioeconômica. Nesse sentido, os dados da pesquisa revelaram que as beneficiárias consideram o programa destinado à transferência de renda “Bolsa Família” como a principal fonte de renda para sua casa; além disso, essa vulnerabilidade se manifesta

principalmente quando observado que o trabalho formal era um apoio financeiro para apenas 39 famílias.

As visitas domiciliares, um dos pilares do programa, permitem que as crianças possam ter um melhor desenvolvimento através de estímulos específicos, e mais do que isso, pode-se perceber no relato das entrevistadas que essa interação visitador-criança que ocorre a partir das visitas tem promovido, de maneira geral, uma grande aprovação com relação à figura da visitadora. A relação de confiança acabava por ser estabelecida de uma maneira dual, que pela parte da mãe ocorria quando ela percebia a preocupação e a atenção da visitadora com o desenvolvimento da criança, e com a criança a partir da criação de vínculos afetivos que surgiam pela convivência com a visitadora.

Sob a ótica das entrevistadas, o PCF tem promovido mudanças positivas nas crianças que participam do programa, principalmente no que diz respeito à evolução das aptidões cognitivas, motoras e socioemocionais. Desse modo, conclui-se que, apesar do PCF ser uma política pública recente no Brasil, ele tem se apresentado como uma importante ferramenta para o desenvolvimento das crianças cujos familiares participaram da pesquisa.

Outro ponto a se destacar é que achados do estudo de Bráz (2020) apontam para uma fragilidade em um dos principais pilares do programa: a intersectorialidade. A autora pondera que as famílias pesquisadas desconheciam que o PCF poderia se articular com os demais serviços públicos municipais. Essa conclusão se associa aos achados da presente pesquisa, uma vez que poucas foram as entrevistadas que mencionaram ter recebido algum tipo de assistência nas redes de serviços do seu município por meio do PCF.

O PCF está bem posicionado no que se refere à satisfação dos seus usuários. De maneira geral, as famílias pesquisadas avaliaram positivamente as dimensões apresentadas pelo modelo adaptado da ferramenta *Servqual*. Todavia, aqui pontua-se que avaliar o desempenho do PCF e seu impacto para as famílias beneficiárias a priori não é tarefa fácil, tendo em vista que não há informações concretas acerca do cumprimento dos objetivos definidos pelo programa. Essa impressão se respalda em Druker (1980), que destaca que existem algumas barreiras para transportar os princípios da gestão da qualidade para o setor público – uma delas é a ausência de metas de desempenho claras.

REFERÊNCIAS

- ALCALÁ CONSULTORES. **Estudio análisis cuantitativo y cualitativo redes comunales “Chile Crece Contigo”**. Santiago, Chile. 2009. Disponível em: <http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/11/5-Informe-final-Analisis-cuantitativo-y-cualitativo-redes-comunales-Chile-Crece-Contigo.pdf>. Acesso em: 05 out. 2020.
- ANDRADE, Luiza Lobato. Gênero, **Trabalho e Bem-estar Social na América Latina**: um estudo das políticas de licenças maternidade, paternidade e parentais no Brasil, Chile e Uruguai, 2018.
- 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.
- ARRETCHE, Marta. Relações federativas nas políticas sociais. **Educação & Sociedade**, v. 23, n. 80, p. 25-48, 2002.
- ÁVILA, Nancy Darías; MARTÍNEZ, Omayda Rodríguez; DARÍAS, Dayán García. Rimas, juegos y canciones para la participación de las familias y los niños/as de 4-5 años del programa «Educa a tu hijo». **PODIUM: Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física**, v. 11, n. 2, p. 71-79, 2016.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.
- BARNETT, W. S.; BELFIELD, C. R. Early childhood development and social mobility. **The Future of Children**, Princeton, NJ, v. 16, n. 2, p. 73-98, 2006.
- BATTISTELLA, L. F. et al. **Avaliação qualitativa da percepção e resultados do Programa Criança Feliz junto aos seus beneficiários e agentes**: Análise de política pública de atenção à primeira infância. Projeto de Pesquisa. 2022. (Não publicado)
- BEDREGAL, Paula; TORRES, Andrea; CARVALLO, Camila. **Chile Crece Contigo**: el desafío de la protección social a la infancia. Documento de Trabajo. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2014.
- BERLINSKI, S.; SCHADY, N. **Os primeiros anos**: o bem-estar infantil eo papel das políticas públicas. Washington DC: Inter-American Development Bank, 2016.
- BRASIL. Ministério da Cidadania. Secretaria Especial de Desenvolvimento Social. **Quais os objetivos do Programa?** Brasília, 2019. Disponível em: <http://desenvolvimentosocial.gov.br/servicos/crianca-feliz/perguntas-frequentes/gestor/gestor/quais-os-objetivos-do-programa>. Acesso em: 13 abr. 2020.

_____. Casa Civil. **Criança Feliz: o maior programa de visitação e atenção à primeira infância supera um milhão de beneficiados.** 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2020/julho/crianca-feliz-o-maior-programa-de-visitacao-e-atencao-a-primeira-infancia-supera-um-milhao-de-beneficiados>. Acesso em: 15 out. 2020.

_____. Diário Oficial da União. **Decreto nº 8.869, de 5 de outubro de 2016.** Institui o Programa Criança Feliz. Brasília, DF, 2016.

_____. Diário Oficial da União. **Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018.** Poder Executivo, Brasília, DF, 2018.

_____. Diário Oficial da União. **Lei Federal nº 13.257, de 8 de março de 2016.** DF, 9 mar. 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13257.htm. Acesso em: 11 out. 2020.

_____. Diário Oficial da União. **PORTARIA Nº 431, DE 6 DE MARÇO DE 2019.** Dispõe sobre a adesão do estado ao Programa Criança Feliz/Primeira Infância no SUAS. Brasília, DF, 2016.

_____. Governo do Brasil. **Programa Criança Feliz está presente em quase três mil municípios.** 2020 Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/assistencia-social/2020/09/programa-crianca-feliz-esta-presente-em-quase-tres-mil-municipios>. Acesso em: 01 out. 2020.

_____. Ministério da Cidadania. **Criança Feliz ultrapassa 700 mil atendimentos em todo o Brasil.** Brasília, 2019. Disponível em: <http://mds.gov.br/area-de-imprensa/noticias/2019/julho/crianca-feliz-ultrapassa-700-mil-atendimentos-em-todo-brasil#:~:text=Reconhecimento&text=Bras%C3%ADlia%2FDF%20%E2%80%93%20O%20Crian%C3%A7a%20Feliz,crian%C3%A7as%20de%20at%C3%A9%20seis%20anos>. Acesso em: 15 jun. 2020.

_____. Ministério da Cidadania. **O Criança Feliz.** Ações e Programas. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/crianca-feliz>. Acesso em: 01 out. 2020.

_____. Ministério da Cidadania. **O programa.** Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/crianca-feliz/o-programa-1/o-programa>. Acesso em: 10 out. 2020.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Política Nacional de Atenção Integral à Saúde da Criança: Orientações para implementação.** Brasília: Ministério da Saúde; 2018. Disponível em: http://www.saude.pr.gov.br/arquivos/File/Politica_Nacional_de_Atencao_Integral_a_Saude_daCrianca_PNAISC.pdf. Acesso em: 12 abr. 2020.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **A participação do Suas no Programa Criança Feliz**. Brasília, 2017. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/SUAS_no_CriancaFeliz.pdf. Acesso em: 10 mar. 2020.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **A participação do Suas no Programa Criança Feliz**. Brasília, 2017.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **Suas e Programa Criança Feliz: Atuação integrada**. Brasília, 2017.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social. **Filhos da Revolução**. Brasília, 2020. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assuntos/crianca-feliz/crianca-feliz/o-crianca-feliz>. Acesso em: 01 out. 2020.

_____. Presidência da República. **MARCO LEGAL DA PRIMEIRA INFÂNCIA - LEI Nº 13.257, DE 8 DE MARÇO DE 2016**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13257.htm. Acesso em: 20 out. 2020.

BRÁZ, Gabriela Maria. **Avaliação da satisfação de famílias vinculadas ao Programa Criança Feliz**, 2020.

BRITTO, P. R. et al. **Nurturing care: promoting early childhood development**. *The Lancet*, v. 389, n. 10064, p. 91-102, 2017.

BROOKS-GUNN, Jeanne; DUNCAN, Greg J. The effects of poverty on children. **The future of children**, p. 55-71, 1997.

BRYNARD, Petrus. Policy implementation: Lessons for service delivery. **Journal of Public Administration**, v. 40, n. si-3, p. 649-664, 2005.

BRYNARD, P. Policy implementation. In Cloete and Wissink. (eds.), **Improving public policy**. Pretoria. Van Schaik, 2000.

BRYSLAND, Alexandria; CURRY, Adrienne. Service improvements in public services using SERVQUAL. **Managing Service Quality: An International Journal**, 2001.

BUTT, Mohsin Muhammad; DE RUN, Ernest Cyril. Private healthcare quality: applying a SERVQUAL model. **International journal of health care quality assurance**, 2010.

CABALLERO, Glenis Rojas; URGELLÉS, Maylenis López; GUINDO, Yarlenis Rodríguez. Alternativa educativa para la preparación de promotores del programa Educa a tu hijo. **EduSol**, v. 17, n. 59, p. 40-49, 2017.

CAMARGO, Wellington. Controle de Qualidade Total, 2011. INSTITUDO FEDERAL DO PARANÁ-Educação a Distância, 2011.

CAPILHEIRA, Carolina Dias. **O Programa Criança Feliz e o governmentamento da infância contemporânea**. 2018. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, RS, 2018.

CARGNIN, Antonio Paulo et al. Iniciativas de avaliação de impacto realizadas por órgãos públicos estaduais: RS, RN e CE. **Revista Estudos de Planejamento**, n. 10, 2018.

CASTRO, Elisa Guaraná de; MACEDO, Severine Carmem. Estatuto da Criança e Adolescente e Estatuto da Juventude: interfaces, complementariedade, desafios e diferenças. **Revista Direito e Práxis**, v. 10, n. 2, p. 1214-1238, 2019.

CASTRO, Jorge Abrahão de. Política social e desenvolvimento no Brasil. **Econ. soc.**, Campinas, v. 21, n. spe, p. 1011-1042, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-06182012000400012&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 01 ago. 2020.

CEARÁ. Governo do Estado do Ceará. **Programa Mais Infância Ceará**. E-book. 2019.

_____. **Mais Infância Ceará completa um ano em caráter de política pública no Estado**. 2020. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/2020/03/20/mais-infancia-ceara-completa-um-ano-em-carater-de-politica-publica-no-estado/>. Acesso em: 01 out. 2020.

_____. Secretaria da Educação do Estado do Ceará. **Manual introdutório: O programa**. Fortaleza, SEDUC, 2016. Coleção Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil-PADIN.

_____. Secretaria de Educação. **Programa de Apoio ao Desenvolvimento Infantil – PADIN**. 2017. Disponível em: <https://paic.seduc.ce.gov.br/index.php/o-paic/padin>. Acesso em: 04 out. 2020.

CHILE. Gobierno de Chile. **Vuelta al Logo Original de Chile Crece Contigo**. 2017. Disponível em: <http://www.crececontigo.gob.cl/noticias/vuelta-al-logo-original-de-chile-crece-contigo/>. Acesso em: 28 out. 2020.

_____. **Ley N° 20.379**. Crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e Institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la Infancia "Chile Crece Contigo", 2007.

_____. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. **Presentación del Sistema ChCC**. Santiago, 2010. Disponível em: <http://www.crececontigo.gob.cl/acerca-de-chcc/>. Acesso em: 05 out. 2020.

COLÁS-COS, Inés. Acciones metodológicas para la comunicación afectiva en los niños de 0 a 1 año del programa "Educa a tu hijo". **EduSol**, v. 13, n. 43, p. 52-60, 2013.

COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n. 3, p. 40-73, 2000.

DA SILVA, Airton Marques. **Metodologia da Pesquisa**. Fortaleza: EdUECE: Fortaleza, 2015.

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

DUNCAN, Greg J.; BROOKS-GUNN, Jeanne; KLEBANOV, Pamela Kato. Economic deprivation and early childhood development. **Child development**, v. 65, n. 2, p. 296-318, 1994.

FADEL, Marianella Aguiar Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.

FRANCISCO, T. X. J. História dos Direitos da Criança no mundo e em Moçambique: um estudo sobre a sua evolução. **Revista de Ciências Humanas**, v. 50, n. 1, p. 66-86, 2016.

FRANK, Deborah A. et al. Growth, development, and behavior in early childhood following prenatal cocaine exposure: a systematic review. **Jama**, v. 285, n. 12, p. 1613-1625, 2001.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, v. 37, p. 88-102, 2008.

GAIA, R. da S. P.; CANDIDO, T. P.; JÚNIOR, W. de B. B. 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**, v. 32, n. 2, 2019.

GAZETA, Bruna Alves; DO NASCIMENTO, Daiana Cristina; LIMA, Maria José De Oliveira. O cenário da infância e adolescência pós-estatuto da criança e do adolescente. **MOITARÁ-Revista do Serviço Social da UNIGRANRIO**, v. 1, n. 2, 2018.

GIL, António Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2008.

GODOY, A. S. A pesquisa qualitativa e sua utilização em administração de empresas. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 4, p.65-71, jul./ago. 1995.

GOMES, Ivana Lima Verde; CAETANO, Rosângela; JORGE, Maria Saete Bessa. A criança e seus direitos na família e na sociedade: uma cartografia das leis e resoluções. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 61, n. 1, p. 61-65, 2008.

GÓMEZ, A. M. S. (Org.). **A contextualização do modelo cubano de atenção educativa não institucional "Educa teu Filho" nos países latino-americanos**, 2011.

HAMADANI, J. D. et al. Déficit cognitivo e pobreza nos primeiros 5 anos da infância em Bangladesh. **Pediatria**, 2014, v.134, p.1001-08.

HECKMAN, J. Schools, Skills, and Synapses. **Economic Inquiry**, v. 46, n. 3, p. 289-324, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**. Aspectos dos cuidados das crianças de menos de 4 anos de idade: 2015; 2017.

_____. **Conheça, Cidades e Estados do Brasil**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/>. Acesso em: 25 mai. 2022.

IPEA. Instituto de Pesquisa e Economia Aplicada. Avaliação de Políticas Públicas. **Guia Prático de Análise Ex Ante**, 2018. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180319_avaliacao_d_e_politicas_publicas.pdf. Acesso em: 22 jun. 2020.

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. A gestão intersectorial das políticas sociais e o terceiro setor. **Saúde e Sociedade**, v. 13, n. 1, p. 25-36, 2004.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARCÍLIO, Maria Luiza. A lenta construção dos direitos da criança brasileira. Século XX. **Revista USP**, n. 37, p. 46-57, 1998.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARINO, Eduardo; PLUCIENNIK, Gabriela Aratangy (Org.). **Primeiríssima infância da gestação aos três anos: percepções e práticas da sociedade brasileira sobre a fase inicial da vida**. São Paulo: Fundação Maria Cecília Souto Vidigal, 2013.

MONTOYA, Natalia Puentes; SILVESTRE, Roberta de Miranda; SOUTO, Vanessa Yumi Fujinaga. **Programa Criança Feliz: um olhar para as ações intersectoriais de primeira infância**, 2018. Dissertação (Mestrado em Administração) – Fundação Getúlio Vargas. Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2018.

MORAIS, Rosane Luzia 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.

MORELLI, Ailton José; SILVESTRE, Eliana; GOMES, Telma Maranhão. Desenho da política dos direitos da criança e do adolescente. **Psicologia em estudo**, v. 5, n. 1, p. 65-84, 2000.

MULLIS, P. E.; P. TONELLA. Regulation of Fetal Growth: Consequences and Impact of Being Born Small. **Best Practice and Research Clinical Endocrinology and Metabolism**, v. 22, n.1, p. 173-90, Fevereiro, 2008.

NAUDEAU, Sophie et al. **Como investir na primeira infância**: um guia para a discussão de políticas e a preparação de projetos de desenvolvimento da primeira infância. Washington, DC: The World Bank, 2010.

NELSON, C. A. A neurobiological perspective on early human deprivation. **Child development perspectives**, v. 1, n. 1, p. 13-18, 2007.

NÚCLEO CIÊNCIA PELA INFÂNCIA. **O impacto do desenvolvimento na primeira infância sobre a aprendizagem**. Comitê Científico do Núcleo Ciência pela Infância, 2014.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, L. SERVQUAL: **A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. 1988, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

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, M. S. **Modelo de implementação federal do programa criança feliz**: uma análise crítica dos seus instrumentos normativos. 2019 (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Salvador, 2019.

PERES, A.; BAUER, M. (Orgs). **Da ciência à prática**: Os programas de apoio ao desenvolvimento infantil na América Latina. 2018. Disponível em: https://bernardvanleer.org/app/uploads/2018/12/Da-Ci%C3%A0ncia-%C3%A0-Pr%C3%A1tica_web_Final-compressed2.pdf. Acesso em: 10 out. 2020.

PESSOA, M. L. (Org.). **RS Político**. In: _____. Atlas FEE. Porto Alegre: FEE, 2017. Disponível em: <http://atlas.fee.tche.br/rio-grande-do-sul/geral/rs-politico/>. Acesso em: 12 out. 2020.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. **Desenvolvimento Integral na Primeira Infância - Criança Feliz**. 2019. Disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br/programas-e-acoes/acao/217M-desenvolvimento-integral-na-primeira-infancia---crianca-feliz?ano=2019>. Acesso em: 22 set. 2020.

PORTUGAL, Gabriela. **Desenvolvimento e aprendizagem na infância**. In: CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (org.). Relatório do estudo – A educação das crianças dos 0 aos 12 anos. Lisboa: Ministério da Educação, 2009.

RIBEIRO, Felipe Garcia et al. An empirical assessment of the Healthy Early Childhood Program in Rio Grande do Sul State, Brazil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 34, n. 4, 2018.

RIO GRANDE DO SUL. **Plano Estadual de Saúde 2016-2019**. Secretaria da Saúde. Porto Alegre-RS, 2016.

_____. Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul. **Conheça o novo Manual de Marca e Identidade Visual do PIM**. 2015. Disponível em: <http://www.pim.saude.rs.gov.br/site/conheca-o-novo-manual-de-marca-e-identidade-visual-do-pim/>. Acesso em: 01 de out. 2020.

_____. Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul. **Guia de Orientação: Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor no Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2018.

_____. Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul. **O que é PIM: Primeira Infância Melhor**. 2014. Disponível em: <http://www.pim.saude.rs.gov.br/site/o-pim/o-que-e/>. Acesso em: 08 out. 2020.

_____. Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul. **Conheça o novo Manual de Marca e Identidade Visual do PIM**. 2015. Disponível em: <http://www.pim.saude.rs.gov.br/site/primeira-infancia-melhor-15-anos-de-historias/>. Acesso em: 01 out. 2020.

SCHNEIDER, A.; RAMIRES, V. R. **Primeira Infância Melhor: uma inovação em política pública**. Brasília: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura/Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, 2007.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2017.

SILVA, W. C. P. da et al. **Avaliação da qualidade em serviços públicos: relatório técnico**. 2019.

SILVERIO, A. M. Alternativa de atención no institucional a la infancia temprana: Educa a tu Hijo. **La Habana: Educación cubana**, 2005.

SOUTO, Christiane de Melo Rêgo; CORREIA-NETO, Jorge Silva. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management**, v. 1, n. 1, p. 63-73, 2017.

SOUZA, Celina. **Estado da arte da pesquisa em políticas públicas**. Políticas públicas no Brasil. Rio de Janeiro: Fiocruz, p. 2007, p. 65-86.

STACHELSKI, L. O impacto da implantação da estratégia da Gestão da Qualidade Total na Cultura Organizacional: um estudo de caso, 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade**. Salvador: AATR, 2002.

THE WORD BANK. **Early Childhood Development**. 2017. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/topic/earlychildhooddevelopment>. Acesso em: 20 jun. 2020.

TIRONI, Luis Fernando et al. **Crerios para gerao de indicadores de qualidade e produtividade no servio pblico**. 1991.

TODOS PELA EDUCACAO (Org.). **Educao ja**: Poltica Nacional Intersetorial para a Primeira Infncia, 2019. Disponível em: https://www.todospelaeducacao.org.br/_uploads/_posts/160.pdf. Acesso em: 31 jul. 2020.

UNICEF – Fundo das Naes Unidas para a Infncia. **Situao da infncia brasileira**. Braslia: UNICEF Brasil, 2001.

_____. **Educacin de calidad de primera infancia**. 2020. Disponível em: <https://www.unicef.org/cuba/educacion-de-calidad-de-primera-infancia>. Acesso em: 10 out. 2020.

VAN ECK, N. J.; WALTMAN, L. VOSVIEWER MANUAL. Leiden University's Centre, for **Science and Technology Studies** (CWTS). 2020.

VEGAS, Emiliana; SANTIBÁÑEZ, Lucrecia. **The promise of early childhood development in Latin America**. The World Bank, 2009.

VERCH, K. **Primeira Infncia Melhor**: transformando a ateno aos primeiros anos de vida na Amrica Latina: desafios e conquistas de uma poltica pblica no sul do Brasil. IDB Monograph (Social Sector. Social Protection and Health Division). IDB-MG-548, 2017.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatrios de pesquisa**. So Paulo: Atlas, 1998.

VICTRIA, C.; SANTOS, I.; MUNHOZ, T. **Estudo de Linha de Base da Avaliao de Impacto do Programa Crianca Feliz**. Projeto de Pesquisa. 2018.

VILLALOBOS, V. S. MILMAN, H. M. **Cuatro años creciendo juntos: memoria de la Instalación del Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo 2006-2010.** Chile: Puerto Madero, 2010.

WANDERLEY, Mariangela Belfiore; MARTINELLI, Maria Lúcia; DA PAZ, Rosangela Dias O. Intersetorialidade nas Políticas Públicas. **Serviço Social & Sociedade**, n. 137, p. 7-13, 2020.

YAZBEK, Maria Carmelita. Estado e políticas sociais. **Revista Praia Vermelha**, v. 18, p. 29-46, 2008.

YOUNG, M. E. **Policy implications of early childhood development programmes in nutrition, health and child development.** Washington: Pan American Health Organization; World Bank, 1998. p. 209-224.

APÊNCIDES

Apêndice A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pesquisador responsável: Luciana Flores Battistella
Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/Programa de Pós-Graduação em Administração Pública - PPGAP
Telefone e endereço postal completo: Tel. (55) 3220-8848
 Rua Roraima, 1000, prédio 74B, Sala 3250 – Cidade Universitária Camobi – Santa Maria/RS
Local da coleta de dados: Junto às Secretarias de Assistência Social e CRAS dos municípios de Cruz Alta, Restinga Sêca e Rio Pardo.

Eu, *Luciana Flores Battistella*, responsável pela pesquisa, o convido para participar do estudo intitulado "Avaliação qualitativa da percepção de resultados do Programa Criança Feliz junto a seus beneficiários e agentes: análise de Política Pública de Atenção à Primeira Infância", desenvolvido pelo grupo de pesquisa "Políticas Públicas de Saúde e Bem-estar: estudos comparados", sob minha orientação. Este estudo trará contribuições teóricas para o campo de estudos em políticas públicas de atenção a primeira infância.

O objetivo central do estudo é realizar a avaliação qualitativa da percepção dos resultados do Programa Criança Feliz junto a famílias beneficiárias e agentes do programa. O convite a sua participação se deve à adequação de seu perfil com o público-alvo buscado por nossa pesquisa.

Você tem plena autonomia para decidir se quer participar ou não, bem como desistir da colaboração neste estudo a qualquer momento, sem necessidade de explicação e sem nenhuma forma de penalização. É possível que aconteçam os seguintes desconfortos ou riscos: desconforto emocional devido ao cunho pessoal das perguntas. Neste caso, recomenda-se que o respondente interrompa o preenchimento do questionário. Além disso, você não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária. A confidencialidade e privacidade das informações prestadas por você serão garantidas. Os dados brutos coletados nesta pesquisa serão mantidos nas instalações do Centro de Ciências Humanas e Sociais (CCSH) da UFSM por um período de 5 anos e, após esse tempo, serão descartados.

Os resultados deste estudo serão divulgados apenas em eventos e/ou publicações científicas, havendo sigilo de seus dados pessoais. A qualquer momento, durante a pesquisa ou posteriormente, você poderá solicitar aos pesquisadores informações sobre a participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito por meio dos contatos explicitados neste Termo. Caso concorde em participar, uma via deste termo ficará em seu poder e a outra será entregue aos pesquisadores.

Desde já agradecemos sua colaboração!

Santa Maria, __ de _____ de 2020.

Professora Dr^a Luciana Flores Battistella

Tel. (55) 3220-8848 / E-mail: luttibattistella@gmail.com
 R. Roraima, 1000, prédio 74B, Sala 3250, Camobi, Santa Maria/RS

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão se assim eu o desejar.

Nome completo do(a) participante: _____
 Assinatura: _____

Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM: Av. Roraima, 1000 - 97105-900 - Santa Maria - RS -
 2º andar do prédio da Reitoria. Telefone: (55) 3220-9362 - E-mail: cep.ufsm@gmail.com.

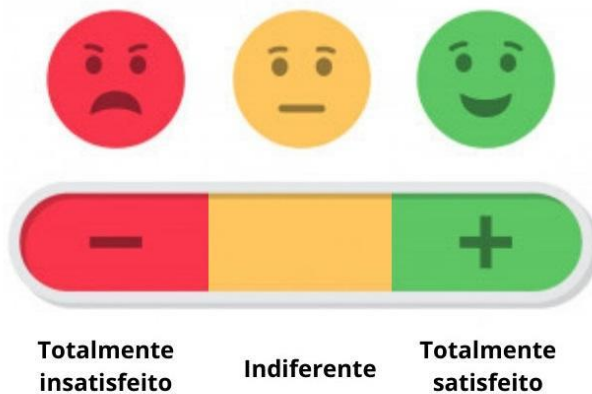
Apêndice B – PROTOCOLO DE ENTREVISTA BENEFICIÁRIO

OBS 1: É importante não ficar limitado às questões, dar abertura para o respondente expressar o que ele acha importante e sempre tentar encontrar o COMO e o PÔRQUE

OBS 2: A ideia é que se faça a pergunta inicial, deixe o entrevistado falar e vá verificando se ele tocou em todos os itens importantes. Caso não tenha mencionado algum aspecto, faça pergunta específica (para complementar a informação)

OBS 3: É muito importante que as entrevistas sejam gravadas e que o entrevistador tenha um protocolo impresso para cada entrevista. Nesse protocolo impresso, o entrevistador anotará questões simples e também assinalará o que o entrevistado já respondeu na fala inicial e o que precisa ser perguntado ou aprofundado

OBS 4: Ao final de cada bloco de perguntas, peça para o entrevistado dar uma nota de satisfação quanto à dimensão avaliada. A escala será de 1 a 3, sendo



1. Tipo de beneficiário:

- gestante
 criança de 0 a 3 anos do PBF
 criança de 0 a 6 BPC

2. Perfil do entrevistado/respondente (da gestante ou do responsável pela criança):

Sexo	
Idade	
Escolaridade	
Profissão	
Grau de parentesco com a criança (se gestante, não perguntar)	

3. Há quanto tempo sua família está no PCF e por que entrou no Programa?

4. Estrutura familiar:

- Quantas pessoas moram na casa?
 Quantas estão trabalhando/têm ocupação?
 Qual é a renda familiar?

Quais as fontes dessa renda? (Marcar X em 1 ou mais opções):

<input type="checkbox"/>	Trabalho
<input type="checkbox"/>	Aposentaria/Pensões
<input type="checkbox"/>	Programas do governo (Bolsa Família/BPC...)
<input type="checkbox"/>	Outras fontes (transferência, aluguéis...)

Sobre os materiais que os visitantes trazem – brinquedos, caneta, lápis, sucatas (sobre todos esses materiais)

		Nota
TML 1	O visitador traz materiais/brinquedos/sucatas para a criança realizar atividades (interagir)?	
TML2	Quais materiais/brinquedos/sucatas...?	
TML3	Quais as condições dos materiais?	
TML4	Considera úteis os materiais?	
TML5	Você tem sugestão de outros materiais?	

Aponte uma carinha para sua satisfação com os materiais brinquedos/sucatas.... utilizados.

Sobre os panfletos, papéis, manuais, materiais impressos que a visitadora traz?

		Nota
TM1	A visitadora traz materiais informativos impressos, como panfletos, manuais, etc.? (se não traz, pular para TM7)	
TM2	Quais materiais? Você lembra de algum?	
TM3	Quais as condições dos materiais?	
TM4	Considera úteis os materiais?	
TM5	São de fácil entendimento?	
TM6	São atrativos (bonitos)?	
TM7	Você tem sugestão de (outros) materiais ou como melhorar os existentes?	

Aponte uma carinha para sua satisfação com os materiais informativos utilizados.

Sobre a identificação e apresentação do visitador

		Nota
TAV1	Utiliza identificação (crachá, uniforme, etc.)?	

Aponte uma carinha para sua satisfação com a APRESENTAÇÃO do visitador.

Sobre a sua confiança no visitador

		Nota
C1	O visitador cumpre com os horários combinados?	
C2	A duração das visitas é suficiente?	
C3	Você confia no visitador?	

Aponte uma carinha para sua satisfação com a Confiança no visitador.

Sobre como o visitador e o Programa Criança Feliz lhe ajudam

		Nota
P1	Você sabe o motivo de cada uma das visitas?	
P2	O visitador lhe explica?	
P3	Quando não sabe alguma coisa, busca informações e lhe explica na próxima visita?	
P4	Quando você precisa, o programa/a visitadora te encaminha ou te ajudou no encaminhamento para assistência de saúde? Como?	
P5	A visitadora (ou o programa) te explica/auxilia/ajuda a obter assistência em geral? Cesta básica, educação, tijolos/material para casa, assistência social em geral? Ajuda no encaminhamento para escola/creche? Como ajudou?	

Aponte uma carinha para sua satisfação com a ajuda.

Sobre a segurança que o Programa lhe traz

		Nota
SEG1	Você acredita nas informações do visitador? (quais e por quê?)	
SEG2	Você acredita que o visitador irá ajudar no desenvolvimento do seu filho? (como?)	
SEG3	Você faz o que o visitador pede? Segue os conselhos dele? (quais e por quê?)	

Aponte uma carinha para sua satisfação com a Segurança.

Sobre a atenção e o cuidado

		Nota
E1	O que a visitadora fala, o que ela explica, é fácil de entender?	
E2	A visitadora está aberta para responder perguntas / tirar dúvidas?	
E3	A visitadora lhe dá a atenção que você precisa? Como e por quê?	
E4	No que ela poderia melhorar?	
E5	Você percebe que a visitadora tem interesse no desenvolvimento da criança ou gestante?	

Aponte uma carinha para sua satisfação com a Atenção e o Cuidado.

SATISFAÇÃO (SAT)

		Nota
SAT1	O que gosta (pontos positivos) do PCF?	
SAT11	O que você acha ruim/pior nas visitas? (pontos negativos)	
SAT12	O que poderia melhorar no PCF?	
SAT13	Como melhorar?	

Aponte uma carinha para sua satisfação geral com o PCF.

Atenção, agora têm duas dimensões: Resultado Criança (RC) e Resultado Gestante (RG). A partir do beneficiário, veja qual será respondida.

RESULTADO do Programa Criança Feliz para a CRIANÇA (RC)

		Nota
RC1	O que mudou na criança com o PCF?	
RC2	Se você já cuidou de outras crianças, as que participaram no PCF se desenvolveram mais rápido ou melhor?	
RC3	Você acha que a criança deveria estar se desenvolvendo mais? (manter se não respondeu nas anteriores)	
RC4	O que mudou na família com o PCF?	
RC5	Mudou algo na comunidade (vizinhança) com a vinda do PCF?	

Aponte uma carinha para sua satisfação com o Resultado Criança.

RESULTADO do Programa Criança Feliz para a GESTANTE (RG)

		Nota
RG1	O que mudou em ti, como gestante, com o PCF?	
RG2	A gestação se desenvolveu melhor/se sentiu mais segura com o auxílio do PCF? Se já teve outra gestação anterior sem o auxílio do BPC? (compare)	
RG3	O que mudou na família com o PCF?	
RG4	Mudou algo na comunidade (vizinhança) com a vinda do PCF?	

Aponte uma carinha para sua satisfação com o Resultado Gestante.

BLOCO 4 – ADESÃO AO PROGRAMA

- 1) Com que frequência você participa dos eventos, oficinas e grupos promovidos pelo Programa CF?

- 2) Você pode contar (comentar) uma experiência sua marcante no PCF?

De 1 a 3:

Que nota você daria para o PCF? _____

Que nota você daria para ser visitador? _____