

A satisfação dos beneficiários dos programas Primeira Infância Melhor (PIM) e Criança Feliz (PCF): uma análise sob a ótica das famílias gaúchas (Kalinca Léia Becker)

Profa. Dra. Kalinca Léia Becker, Profa. Dra. Luciana Flores Battistella, Profa. Dra. Márcia Zampieri Grohmann, PESQUISADORAS | PÓS-DOUTORANDAS, Dra. Janice Santos Viana (PPGE&D) Dra. Lauana Rossetto Lazaretti (PPGE&D) PESQUISADORA MS. Fabiene Silva Batista Rosa Guasch (PPGAP) MESTRANDAS Aline Karem Santos Carvalho (PPGAP) Andréia da Silvade Souza (PPGAP) Jennifer da Rosa Cavalheiro (PPGE&D), Jéssica Antunes de Oliveira (PPGE&D), Marilena Cordeiro Gomes (PPGAP), ESPECIALISTA, Lillian Marques Sabrosa (Colaboradora)

Legenda:

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (PPGAP)

Programa de Pós-Graduação em Economia e Desenvolvimento (PPGE&D)

Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGAP)

A necessidade de investimentos na primeira infância e sua importância são discutidas em diversos órgãos internacionais, como o Banco Mundial (DENBOBA et al., 2014; NAUDEAU et al., 2011), a Fundação das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) (BRITTO; ENGLE; SUPER, 2013), a Organização Mundial da Saúde (WHO, 2011) e foi incluída dentro de um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável pela Organização das Nações Unidas (ONU). As intervenções nesta fase, como programas de subsídios às crianças e às famílias, conduzem a resultados com elevado retorno, que se propagam ao longo da vida (DENBOBA et al., 2014; HECKMAN, 2008; HECKMAN et al., 2010). Contribuem para a redução das desigualdades, principalmente quando o público-alvo são crianças em desvantagem socioeconômica (HECKMAN; STIXRUD; URZUA, 2006).

Os estímulos adequados à saúde e à nutrição das crianças nos primeiros anos de vida são chave para o seu desenvolvimento. A infância representa um período importante para a formação de habilidades, em específico, até os dois anos de idade – os primeiros 1.000 dias de vida – o cérebro passa por uma reestruturação que contempla o desenvolvimento de várias áreas, entre elas: sensoriais, de aprendizagem, de processamento, de afeto e de planejamento (SCHWARZENBERG; GEORGIEFF, 2018). No entanto, para atingir o desenvolvimento esperado do cérebro, a qualidade do ambiente externo em que as crianças vivem se torna um fator fundamental (GRANTHAM-MCGREGOR et al., 2007; WALKER et al., 2011).

Os programas de intervenção para gestantes e para crianças na primeira infância são conhecidos pela sua efetividade e contribuição no quadro de saúde e de desenvolvimento infantil. Heckman (2012) mostram que a taxa de retorno de programas na primeira infância supera os de intervenções em fases posteriores e contribuem de forma complementar para alavancar os investimentos ao longo da vida. Para Nores e Barnett (2010), em uma ampla revisão de literatura, os ganhos de intervenções na primeira infância são encontrados na saúde, na aprendizagem, no comportamento e na escolaridade. Para Anderson et al. (2003), a partir de uma revisão de dezesseis estudos, também existem resultados a nível familiar, como o aumento da escolaridade dos pais e a elevação da renda da família. Desta forma, a superação dos desafios para um desenvolvimento infantil adequado contribui para uma sociedade adulta mais saudável e produtiva.

No entanto, no Brasil, um programa de abrangência nacional para a melhoria dos vínculos familiares e acompanhamento das crianças e das gestantes foi formulado apenas em 2016. O Programa Criança Feliz (PCF) busca contribuir para o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância. Segundo o Banco Mundial (2021), o PCF é um dos maiores programas de visitas domiciliares do mundo. Cabe destacar que um programa com objetivo muito próximo já vinha sendo desenvolvido no estado do Rio Grande do Sul (RS), o Programa Primeira Infância Melhor (PIM), que no decorrer da expansão do PCF, passa a fornecer ações conjuntas às famílias.

Embora estudos venham buscando medir o impacto do PIM (RIBEIRO et al., 2018; PIRES et al., 2022) e, recentemente, do PCF sobre indicadores da saúde infantil, as pesquisas que medem a avaliação de satisfação dos usuários dos programas ainda são pouco conhecidas. Na prática, entender se as ações do programa conseguem suprir as necessidades do público-alvo é tão importante quanto seu impacto final.

Ao receber o programa, a qualidade das ações por ele desenvolvidas é um fator chave para a geração de bons resultados. No entanto, por serem programas a nível estadual ou federal, as ações e a realização das visitas são descentralizadas, e cabe aos municípios aderirem e realizar a implementação. Em virtude disso, a estrutura dos programas envolve diferentes entes federados e gestores públicos, o que aumenta a complexidade de monitoramento e gestão.

Avaliar a percepção dos cuidadores das crianças e as gestantes usuárias do Programa Criança Feliz e Primeira Infância Melhor quanto às atividades e ao resultado dos programas nas regiões Intermediárias do IBGE no estado do Rio Grande do Sul.

A população do presente estudo compreende os cuidadores das crianças usuárias dos programas Primeira Infância Melhor e Criança Feliz do Estado do Rio Grande do Sul e as gestantes participantes dos Programas. Para compor a amostra, buscou-se a representação de cada região intermediária através de um município que possuísse os dois programas.

Primeiramente, foi necessário construir um instrumento capaz de avaliar a percepção dos cuidadores dos beneficiários dos programas. Para isso, utilizou-se de um questionário com escala do tipo Likert, que busca avaliar qualidade dos Serviços Prestados a partir do modelo SERVQUAL adaptado para avaliação do desempenho dos serviços prestados (deixando de fora a medição de expectativas quanto ao serviço, visto que a literatura recomenda tal proposta), este modelo é originário dos estudos de PARASURAMAN et al. (1988) com adaptações dos instrumentos de Battistella et. al (2021); Campara e Vieira (2016) e Bráz (2020). O questionário era composto de 94 questões divididas em seis temas. O primeiro tema era composto por 26 questões sobre o perfil das crianças participantes do Programa e dos respondentes. O segundo tema, com 18 questões, compreendia perguntas relacionadas com o perfil da gestante participante do Programa. O terceiro tema, com 23 questões, visava avaliar a percepção das famílias usuárias acerca das atividades dos Programas e o quarto tema, com 19 questões, avaliava a percepção da qualidade dos Programas pelo prisma das gestantes. O quinto tema era composto de 06 questões que identificavam os resultados do programa e, por fim, o sexto tema possuía duas questões para mensurar a satisfação geral com os Programas. Os dados foram tratados e analisados, através da técnica de estatística descritiva e análise fatorial exploratória. Em seguida, realizou-se o cálculo da efetividade do recurso em termos de qualidade. Com base no instrumento de coleta de dados, três aspectos de qualidade podem ser medidos:

- 1) Qualidade geral: Com base nas informações do Bloco II, uma medida de qualidade geral do programa é calculada. Por meio da proporção de usuários que relatam concordarem totalmente com a afirmação e uma média dela para as trinta e duas questões, o primeiro indicador é obtido.
- 2) Satisfação com o programa (Bloco III): Média da resposta dos usuários (com amplitude de 1 a 10) sobre o quão satisfeitos os beneficiários estão com os programas.
- 3) Efetividade (Bloco III): Média da resposta dos usuários (com amplitude de 1 a 10) sobre como o programa está contribuindo para o desenvolvimento das crianças.

O **estudo objetivou** analisar a percepção dos beneficiários dos Programas Criança Feliz e Primeira Infância Melhor quanto aos serviços prestados. Para isso, foram aplicados questionários com famílias de 9

municípios representativos das 8 regiões intermediárias do Estado do Rio Grande do Sul. A amostra resultou em 767 questionários válidos, cujas informações serviram de base para a produção de indicadores avaliados.

Os **resultados consolidados revelam** uma avaliação positiva dos serviços oferecidos aos beneficiários, tanto do ponto de vista dos cuidadores ou responsáveis pelas crianças quanto da perspectiva das gestantes beneficiárias dos programas.

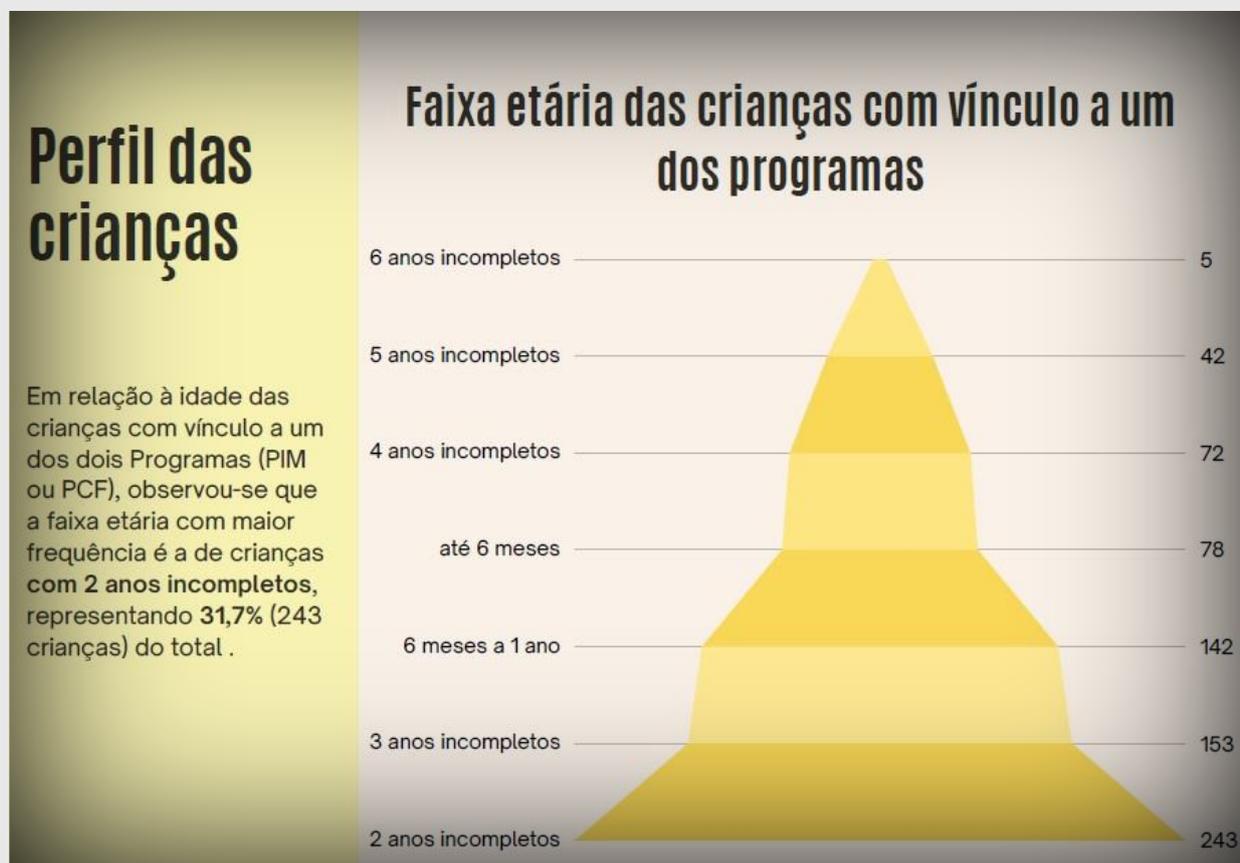
Ao analisar as dimensões relacionadas à avaliação dos programas, nota-se uma uniformidade nos resultados, indicando que as práticas implementadas são, em sua maioria, bem percebidas e avaliadas pelos participantes. Destacam-se as dimensões de Empatia e Segurança, atingindo pontuações mais elevadas e refletindo uma experiência positiva e acolhedora para todos os envolvidos.

A análise das médias mais baixas em Presteza e Tangibilidade dos materiais informativos aponta para áreas que podem ser aprimoradas nos programas. No entanto, é importante destacar que, mesmo nas dimensões menos pontuadas, as médias ainda são consideradas elevadas, indicando elevado nível geral de satisfação e efetividade nos serviços prestados nos municípios.

Em resumo, os resultados da pesquisa apontam:

- Elevado padrão de qualidade nos serviços,
- Alto nível de satisfação por parte das famílias,
- Efetividade das ações implementadas em benefício dos beneficiários.

Portanto, os recursos alocados para as ações dos programas justificam-se em termos de qualidade dos serviços prestados. Espera-se que as análises realizadas possam contribuir para o monitoramento das ações e para o processo de tomada de decisão com base em evidências por parte dos gestores dos programas.



Referências Bibliográficas relevantes

ANDERSON, L. M. SHINN, C.; FULLILOVE, M.; SCRIMSHAU, S. C.; FIELDING, J. E.; NORMAND, J. CARANDE-KULIS, V. G. The effectiveness of early childhood development programs: A systematic review. *American Journal of Preventive Medicine*, [S. l.], v. 24, n. 3 SUPPL., p. 32–46, 2003. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0749-3797\(02\)00655-4](https://doi.org/10.1016/S0749-3797(02)00655-4)

BRITTO, P. R.; ENGLE, P. L.; SUPER, C. M. Handbook of early childhood development research and its impact on global policy. [S. l.]: Oxford University Press, 2013. E-book.

DENBOBA, A. D.; SAYRE, R. K.; WODON, Q. T.; ELDER, L. K.; RAWLING, L. B.; LOMBARDI, J. Intensificando o desenvolvimento da primeira infância: Investindo na primeira infância com grandes retornos. World Bank, [S. l.], 2014.

GRANTHAM-MCGREGOR, S.; CHEUNG, Y.B.; CUETO, S.; GLEWWE, P.; RICHTER, L.; STRUPP, B. Developmental potential in the first 5 years for children in developing countries. *The Lancet*, [S. l.], v. 369, n. 9555, p. 60–70, 2007. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)60032-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)60032-4)

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. O recorte das Regiões Geográficas Imediatas e Intermediárias de 2017. Rio de Janeiro: IBGE 2017. Disponível em: <http://iede.fjp.mg.gov.br/documentos/O%20recorte%20das%20Regi%C3%B5es%20Geogr%C3%A1ficas%20Imediatas%20e%20Intermedi%C3%A1rias%20-%20IBGE%202017.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2022.

HECKMAN, J. J. Schools, skills, and synapses. *Economic Inquiry*, [S. l.], v. 46, n. 3, p. 289–324, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1465-7295.2008.00163.x>

HECKMAN, J. J.; LUA, S. H., PINTO, R.; SAVELYEV, P. A.; YAVITZ, A. The rate of return to the HighScope Perry Preschool Program. *Journal of Public Economics*, [S. l.], v. 94, p. 114–128, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2009.11.001>

HECKMAN, J. J. Investir no desenvolvimento na primeira infância: reduzir déficits, fortalecer a economia. Meio Eletrônico. Estados Unidos, 2012. Disponível em: <https://heckmanequation.org/resource/investir-no-desenvolvimento-na-primeirainfancia-reduzir-deficits-fortalecer-a-economia/>

HECKMAN, J. J.; STIXRUD, J.; URZUA, S. The effects of cognitive and noncognitive abilities on labor market outcomes and social behavior. *Journal of Labor Economics*, [S. l.], v. 24, n. 3, p. 411–482, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1086/504455>

NAUDEAU, S. Como Investir na Primeira Infância: Um Guia para a Discussão de Políticas e a Preparação de Projetos de Desenvolvimento da Primeira Infância. [S. l.: s. n.]. E-book. Disponível em: http://mds.gov.br/webarquivos/publicacao/crianca_feliz/Como_Investir_na_Primeira_Infancia.pdf

NORES, M.; BARNETT, W. S. Benefits of early childhood interventions across the world: (Under) Investing in the very young. *Economics of Education Review*, [S. l.], v. 29, p. 271–282, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2009.09.001>

PESETI, M.; GOMES, L. C. Região e Regionalização no Rio Grande do Sul. *Boletim Geográfico do Rio Grande do Sul*, Porto Alegre, n. 36, p. 57-80, 2020.

PIRES, P. H., TRIACA, L. M., TRINDADE, C. S., RIBEIRO, F. G. Efeitos do Programa Primeira Infância Melhor sobre indicadores de pré-natal e neonatal. Anpec-Sul, 2022.

PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS, P. Dados Programa Criança Feliz. [s. l.], 2022. Disponível em: <https://dados.gov.br/dataset/programa-crianca-feliz#>.

RIBEIRO, F. G. et al. An empirical assessment of the healthy early childhood program in Rio Grande do Sul state, Brazil. *Cadernos de Saúde Pública*, [S. l.], v. 34, n. 4, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311x00027917>
SCHWARZENBERG, S. J.; GEORGIEFF, M. K. Advocacy for improving nutrition in the first 1000 days to support childhood development and adult health. *Pediatrics*, [S. l.], v. 141, n. 2, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1542/peds.2017-3716>

TIRONI, L. F., SILVA, L. C. E., VIANNA, S. M., MÉDICE, A. C. Critérios para geração de indicadores de qualidade e produtividade no serviço público. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 1991.
VERCH,