



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA OPINIÃO DO CIDADÃO

CARTÃO CEARÁ SEM FOME

AGO/2025

GOVERNADOR
Elmano de Freitas da Costa

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Lariça Loiola Gonçalves Alexandrino

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
José Otacílio de Assis Júnior

COORDENADORA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
Samya Diniz Eneas
COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Ana Zélia Cavalcante

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Ítalo José Brígido Coelho

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Bruno Jesus Martins Lobo

COORDENADORA DE OUVIDORIA
em processo de nomeação

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Kassyo Modesto da Silva

COORDENADOR DE CORREIÇÃO
Antonio Paulo da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Tiago Monteiro da Silva

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

MISSÃO INSTITUCIONAL

Promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável.

EQUIPE TÉCNICA

RESPONSÁVEIS PELA APLICAÇÃO DA PESQUISA

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Francisco José Lopes Nunes
Marcilene Abreu de Freitas
Ruanny Kelly Monteiro da Silva

ORIENTADORA DA CÉLULA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Antônia Zeneide Nascimento Araújo

SUPERVISORAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Livia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa

ELABORAÇÃO E REVISÃO DO RELATÓRIO

NATÁLIA CECÍLIA DE FRANÇA

Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade – CGE

CAROLINE BASTOS GABRIEL

Assistente Administrativo

LARISSE MARIA FERREIRA MOREIRA

Auditora de Controle Interno – CGE

JOSÉ BENEVIDES LOBO NETO

Auditor de Controle Interno – CGE

CLEYBER NASCIMENTO DE MEDEIROS

Analista de Políticas Públicas do IPECE

Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	5
1. Introdução.....	7
2. Seleção do serviço avaliado	8
3. Construção do questionário.....	9
4. Definição do plano amostral.....	10
5. Aplicação da pesquisa	12
6. Indicadores de satisfação	13
6.1 Índice de satisfação do cliente (CSAT)	13
6.2 Net Promoter Score (NPS).....	14
7. Resultados e discussões	16
7.1 Perfil das pessoas entrevistadas	16
7.2 Avaliação dos serviços do Cartão Ceará Sem Fome na visão dos beneficiários.	21
7.3 Resultados do Cartão Ceará Sem Fome na visão dos beneficiários	33
7.4 Sugestões dos beneficiários para melhoria do Cartão Ceará Sem Fome	34
7.5 Nuvem de palavras para descrever o serviço do Cartão Ceará Sem Fome	35
8. Considerações finais.....	36
9. Referências bibliográficas.....	38
10. Anexo 1	39
11. Anexo 2	44

SUMÁRIO EXECUTIVO



1. Parceria institucional

- Quem realizou a pesquisa? CGE + IPECE + SPS.



2. Objetivo da pesquisa

- Avaliar a satisfação dos beneficiários e contribuir para melhoria contínua do Cartão Ceará Sem Fome.



3. Metodologia

- Amostra de 385 beneficiários.
- Entrevistas aplicadas por telefone (Central 155).
- Abrangência: Estado do Ceará.



4. Perfil dos beneficiários

- 93% são mulheres.
- Aproximadamente 90% são pessoas negras (pardas ou pretas).
- Baixa escolaridade (65% sem ensino fundamental completo).
- 93% sem trabalho ou renda formal.
- 94% têm benefícios sociais como principal fonte de renda familiar.
- 88,92% estão em condição de insegurança alimentar.



5. Satisfação com o Cartão Ceará Sem Fome

- 45% dos entrevistados na Grande Fortaleza não conhecem os critérios para participar do programa.
- Somente 4,12% citaram ter participado de algum curso de capacitação profissional ofertado pelo Programa Ceará Sem Fome.
- 50% demonstraram interesse em participar de cursos no futuro, com destaque para áreas como gastronomia, beleza e moda.
- 100% satisfeitos com o Cartão Ceará Sem Fome.
- NPS de 96,39%, refletindo uma percepção altamente positiva dos beneficiários.
- Observação: possível viés de gratidão, muito comum entre pessoas vivendo em situações de vulnerabilidade (tendência de responder positivamente por se sentir agradecido, mesmo diante de dificuldades).



6. Resultados do Cartão Ceará sem Fome na vida das famílias

- 99,74% afirmam que o cartão ajudou nas finanças.
- Redução de dívidas, redução nos gastos com alimentação, melhoria na alimentação.
- Cartão Ceará Sem Fome é mais utilizado em supermercados e em pequenos comércios.
- Principais produtos comprados: alimentação básica.

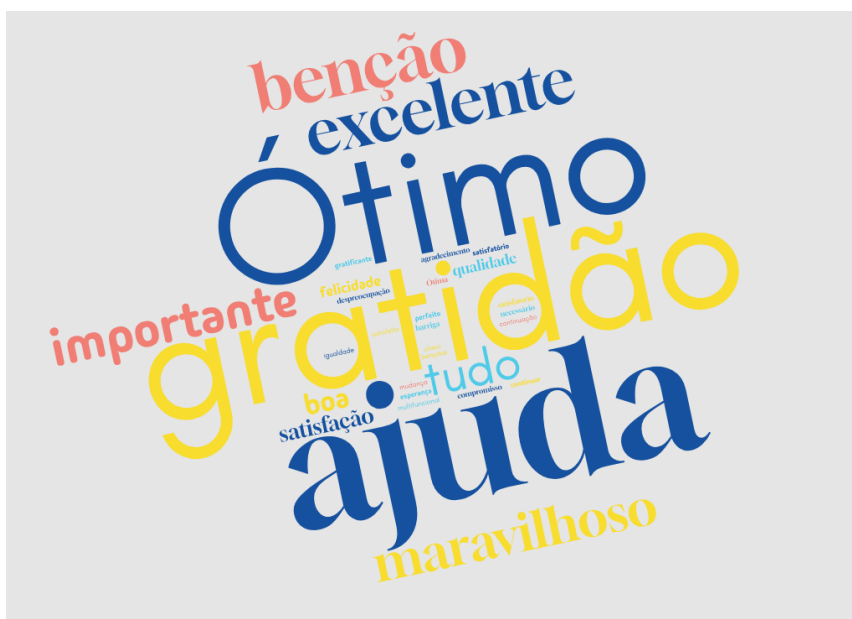


7. Sugestões dos beneficiários

- Aumento do valor do benefício (46% das sugestões).
- Mais locais aceitando o cartão (12% das sugestões).
- Oferta de cursos de capacitação (9% das sugestões).



8. Nuvem de palavras



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

1. Introdução

Realizar a avaliação contínua dos serviços públicos é uma exigência da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

“Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:
I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
IV - quantidade de manifestações de usuários; e
V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.”

A avaliação deve ser periódica, com o objetivo de estabelecer rotinas de monitoramento contínuo dos serviços públicos, servindo como indicativo para que a gestão implemente melhorias nos processos de execução. Dessa forma, a avaliação dos serviços tanto otimiza os recursos públicos, como também tem um impacto direto na qualidade de vida da população, contribuindo para um atendimento de qualidade, mais eficiente, humanizado e alinhado às necessidades da comunidade.

A seguir são apresentadas as cinco etapas de desenvolvimento da presente avaliação de satisfação dos usuários dos serviços públicos.

ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado

Definir o serviço a ser avaliado.

ETAPA 02: Construção do questionário

Elaborar o questionário que será aplicado aos usuários do serviço público selecionado.

ETAPA 03: Definição do plano amostral

Elaborar o plano amostral de forma a garantir a significância estatística dos resultados, conforme dispõe a Lei nº13.460/2017.

ETAPA 04: Aplicação da pesquisa de avaliação da satisfação

Aplicar o questionário junto aos usuários selecionados no plano amostral.

ETAPA 05: Resultados da pesquisa

Apresentar os resultados obtidos a partir dos dados coletados.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (Ipece) e a Secretaria da Proteção Social (SPS), realizou a avaliação da satisfação dos beneficiários com os serviços da concessão e distribuição do cartão-alimentação do Programa Ceará Sem Fome, chamado de “cartão Ceará Sem Fome”. A seguir, o estudo mostra as etapas da metodologia usada para fazer essa avaliação.

2. Seleção do serviço avaliado

Nesta etapa é feita a escolha do serviço público a ser avaliado. A CGE e o Ipece receberam a solicitação do Gabinete da Primeira-Dama para avaliar o serviço relacionado ao cartão-alimentação do Programa Ceará Sem Fome. O programa é coordenado pelo Gabinete da Primeira-Dama e conta com a articulação de diversas setoriais do governo, incluindo SDA, SPS e Ipece. Conforme consta na Lei nº18.312, de 17 de fevereiro de 2023:

“Art. 2.º O Programa Ceará sem Fome consiste na reunião interinstitucional de esforços e ações públicas e privadas dirigidas ao amplo enfrentamento da fome das populações em situação de pobreza e de extrema pobreza no Estado, implicando a formulação, o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas efetivas que possibilitem a redução gradual da insegurança alimentar e nutricional no Ceará, garantindo às pessoas em situação de vulnerabilidade social o direito humano à alimentação adequada e saudável, com o acesso a refeições, mediante especialmente a criação da Rede de Unidades Sociais Produtoras de Refeições no Combate à Fome.

(...)

Art. 10. Para execução do Programa, poderá o órgão estadual competente conceder e distribuir cartão-alimentação à população vulnerável em situação de insegurança alimentar e nutricional para compra de gêneros alimentícios em fomento à economia local e à agricultura familiar.”

O Decreto nº 35.378, de 31 de março de 2023, explica como funciona o Cartão Ceará Sem Fome. Entre outras coisas, ele mostra quem tem direito ao benefício e qual é o valor que cada família pode receber:

“Art. 4º Para recebimento do Cartão Ceará sem Fome, serão consideradas em situação de insegurança alimentar e nutricional as famílias domiciliadas no Estado do Ceará, selecionadas por conjunto de critérios estabelecidos pelo Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - Ipece e cadastradas no Cadastro Único (CadÚnico) para Programas Sociais, com cadastro atualizado nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, e que atendam, cumulativamente, aos seguintes critérios:

I - sejam beneficiárias do Bolsa Família, com renda *per capita* de até R\$ 168,00 (cento e sessenta e oito reais), já incluídos nesse cálculo, além da renda declarada no Cadastro Único, os valores recebidos do Bolsa Família.

II - ter como responsável familiar no CadÚnico, preferencialmente, pessoa do sexo feminino;

III - ter como responsável familiar no CadÚnico pessoa com baixa escolaridade (sem ensino fundamental completo);

IV - ter em sua composição, pelo menos, uma criança ou adolescente de até 14 (quatorze) anos;

V - não estar com o benefício do Bolsa Família bloqueado ou suspenso.

Art. 5º A recarga do Cartão Ceará Sem Fome será realizada mensalmente, disponibilizando o valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) por família apta ao seu recebimento, nos termos do art. 3º deste Decreto.”

Avaliar a satisfação dos beneficiários é essencial para garantir que o benefício esteja realmente atendendo às expectativas e necessidades da população. Essa escuta permite identificar pontos fortes do programa, além de apontar áreas que precisam de melhorias. O retorno direto dos usuários orienta a gestão na tomada de decisões mais assertivas, promovendo aperfeiçoamentos contínuos que mantêm o programa relevante, eficaz e acessível. Com isso, fortalece-se o impacto positivo na qualidade de vida e no bem-estar das pessoas atendidas.

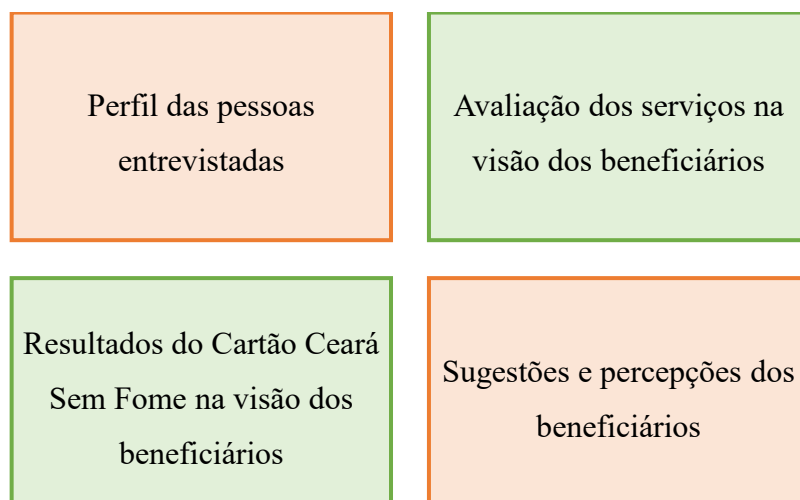
3. Construção do questionário

A pesquisa de satisfação dos beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome foi realizada com a utilização do método *survey*. Segundo Freitas *et al.* (2000), este método corresponde à obtenção de dados sobre características, ações ou percepções de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário.

Fink (1995) cita que o principal objetivo do método *survey* é produzir descrições quantitativas de uma população fazendo uso de um instrumento predefinido. Desse modo, o principal instrumento para operacionalização da pesquisa foi um questionário estruturado, composto por questões abertas e fechadas. O questionário utilizado nessa pesquisa foi elaborado conjuntamente por técnicos da CGE, do Ipece e da SPS.

As questões fechadas, com alternativas fixas, compõem a maior parte do questionário e estão relacionadas com a necessidade de padronização do processo de coleta de dados. Questões abertas constituem minoria e destinam-se a responder àqueles questionamentos que demandam opiniões mais aprofundadas dos entrevistados ou cujas possibilidades de respostas não podem ser previstas.

O questionário utilizado na pesquisa está detalhado no Anexo 1 deste relatório. As perguntas foram divididas em quatro blocos:



4. Definição do plano amostral

O método *survey* permite a realização de pesquisas censitárias ou amostrais. Pesquisas censitárias envolvem a coleta de dados de todos os indivíduos de uma população, garantindo uma representação completa e precisa. No contexto do Cartão Ceará Sem Fome, a população considerada é constituída pelas 47.825 pessoas que receberam o cartão conforme dados do CadÚnico, com data de atualização de 23 de abril de 2025.

Por sua vez, as pesquisas amostrais selecionam uma parte da população para a coleta de dados, geralmente mais econômica e prática de realizar. Apesar das pesquisas amostrais não abordarem todo o universo de pessoas, podem garantir alto grau de fidedignidade em comparação com a população, desde que o desenho amostral seja feito de forma a garantir a confiabilidade estatística dos dados.

Segundo Bolfarine e Bussab (2005), em pesquisas que se objetiva conhecer características de uma população é muito comum observar apenas uma amostra de seus elementos e, a partir dos resultados dessa amostra, obter estimativas para as características populacionais de interesse, sendo muito empregada a amostragem aleatória estratificada.

O método de amostragem aleatória estratificada consiste em dividir a população em grupos relativamente homogêneos e mutuamente exclusivos, chamados estratos, e em selecionar amostras aleatórias simples e independentes em cada estrato. Nesse sentido, conforme Cochran (1977), no caso da amostragem estratificada, precisa-se considerar alguns aspectos:

- O número total de elementos em cada estrato;
- A variabilidade das observações dentro de cada estrato;
- O custo de obtenção de uma informação dentro de cada estrato.

No contexto da amostragem estratificada, a alocação ótima de amostras é uma técnica utilizada para determinar a distribuição de uma amostra entre diferentes estratos de uma população, com o objetivo de minimizar os custos e a variabilidade da estimativa. No entanto, essa abordagem só é viável quando se tem acesso aos desvios-padrão de cada estrato da população, o que nem sempre é o caso em pesquisas reais, pois esses dados podem não estar disponíveis.

Quando não se tem acesso a essas informações de variabilidade ou sobre os custos, utiliza-se a alocação proporcional para determinar o tamanho da amostra, n , conforme a fórmula a seguir:

$$n = \frac{N^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{N^2 \cdot \frac{E^2}{Z^2} + N \cdot P \cdot (1 - P)}$$

- Em que:
 - N representa o tamanho da população, ou seja, o número total dos beneficiários que receberam o Cartão Ceará Sem Fome ($N = 47.825$);
 - P é a proporção de beneficiários com a característica objeto do estudo, isto é, o nível de satisfação com o Cartão Ceará Sem Fome. Como não se tinha nenhuma informação *a priori*, utilizou-se o critério de variância máxima, ou seja, $P = 0,5$;
 - Z é o parâmetro da distribuição normal padrão. Com um nível de confiança de 95%, $Z = 1,96$;
 - E indica a margem de erro de estimação do parâmetro P , no valor máximo de 5%.

A margem de erro representa quantos pontos percentuais as respostas da amostra poderão variar no máximo em relação às respostas da população, enquanto o nível de confiança corresponde ao grau de certeza de que o valor obtido ao pesquisar a amostra representa o mesmo ao pesquisar toda a população.

Aplicando-se os parâmetros na fórmula apresentada, obtém-se uma amostra de 385 pessoas a serem entrevistadas. A amostra foi estratificada garantindo a proporcionalidade de entrevistas entre as regiões de planejamento do Ceará (Tabela 1).

Tabela 1 – Estratificação da amostra por região de planejamento

Região de planejamento *	Beneficiários em 2025 (População)	% de beneficiários em relação ao total	Entrevistas (Amostra)
Grande Fortaleza	15.664	32,75	125
Cariri	5.901	12,34	48
Centro Sul	3.019	6,31	24
Litoral Leste	1.126	2,35	9
Litoral Norte	3.072	6,42	25
Litoral Oeste / Vale do Curu	2.687	5,62	22
Maciço de Baturité	1.690	3,53	14
Serra da Ibiapaba	2.425	5,07	20
Sertão Central	2.632	5,50	21
Sertão de Canindé	1.783	3,73	14
Sertão de Sobral	2.963	6,20	24
Sertão dos Crateús	1.996	4,17	16
Sertão dos Inhamuns	729	1,52	6
Vale do Jaguaribe	2.138	4,47	17
Total	47.825	100	385

Fonte: pesquisa direta com base nos dados fornecidos pela SPS.

* Na seção dos resultados, as regiões de planejamento foram agrupadas como Grande Fortaleza e Interior (incluindo todas as demais).

Durante a coleta dos dados, foram realizadas três entrevistas extras, totalizando 388 participantes: duas pessoas adicionais no Cariri (com 50 entrevistas) e uma na região de Grande Fortaleza (com 126 entrevistas). Essa pequena variação, no entanto, não compromete a validade estatística dos resultados.

A seleção dos usuários para a amostra foi feita a partir do cadastro fornecido pela SPS, que continha o nome do beneficiário, município de residência e telefone para contato. Cada pessoa com telefone cadastrado recebeu um número, formando uma lista de participantes. A partir dessa lista, foi feito um sorteio aleatório para definir a amostra, garantindo que todos tivessem a mesma chance de serem escolhidos. Também foi criada uma lista reserva para substituir os usuários sorteados que não pudessem ser encontrados, de modo que o total previsto de entrevistas fosse alcançado. Importante destacar que apenas as pessoas titulares do Cartão Ceará Sem Fome foram ouvidas na pesquisa.

5. Aplicação da pesquisa

A aplicação de questionários em pesquisas pode ser feita de diferentes formas, como por meio de entrevistas domiciliares, telefônicas, ou ainda por autopreenchimento

pessoal, eletrônico ou postal. A escolha entre esses métodos depende de fatores como o objetivo da pesquisa, o perfil da população a ser entrevistada, os recursos disponíveis e a necessidade de maior ou menor controle sobre as respostas.

Na presente pesquisa de satisfação, as entrevistas foram realizadas nos meses de maio e junho de 2025, com a utilização da Central de Atendimento Telefônico 155, localizada no município de Canindé/CE. Integrantes da equipe da Central ligavam para os beneficiários sorteados e preenchiam um questionário eletrônico do *Google Forms*, de acordo com as respostas fornecidas. Foram seguidos os requisitos de segurança e garantido o sigilo dos dados dos participantes.

Os técnicos da Central receberam um treinamento antes da realização do trabalho de coleta de dados com o objetivo de se obter a homogeneidade na interpretação das perguntas do questionário. Os profissionais também passaram por treinamento relativo ao plano amostral e a utilização da ferramenta de formulário do *Google Forms*, a qual possibilitou a geração da base de dados em formato de planilha Excel.

6. Indicadores de satisfação

6.1 Índice de satisfação do cliente (CSAT)

O índice de satisfação do cliente (*Customer Satisfaction Score* – CSAT, em inglês) é utilizado para medir o grau de satisfação dos clientes (no caso desse trabalho, dos beneficiários) em relação a um serviço ou produto específico. Esse indicador costuma ser obtido por meio de uma pesquisa direta, na qual os usuários avaliam sua experiência utilizando uma escala do tipo Likert. Neste estudo, adotou-se uma escala com três categorias, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Escala Likert de satisfação

Grau de satisfação	Escala
Insatisfeito	1
Nem insatisfeito, nem satisfeito	2
Satisfeito	3

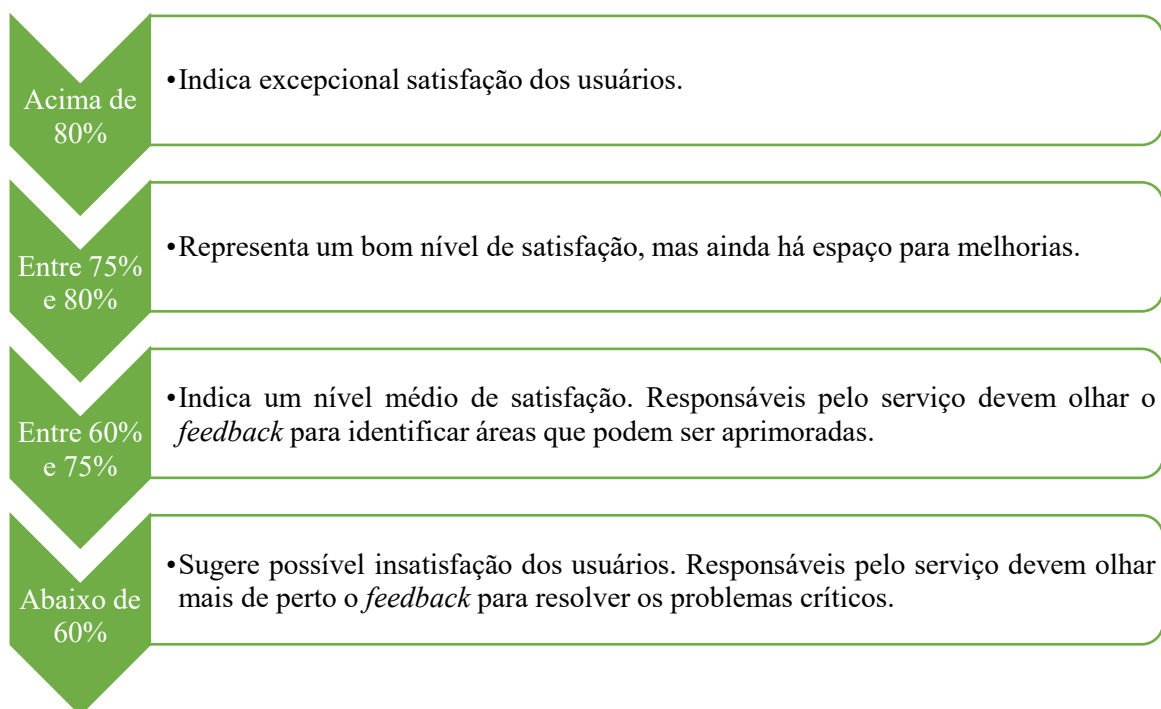
O objetivo do CSAT é fornecer uma visão clara e imediata de como os usuários percebem o serviço ou produto, permitindo a identificação de áreas de melhoria e ajustes nas estratégias conforme as necessidades e expectativas dos consumidores. Esse índice é

valioso por ser direto, fácil de aplicar e de interpretar, proporcionando dados rápidos sobre a satisfação do público-alvo.

O CSAT expressa o índice de satisfação como um percentual de usuários satisfeitos e pode ser calculado como:

$$CSAT = \frac{N^{\circ} \text{ de usuários satisfeitos}}{N^{\circ} \text{ de participantes da pesquisa}} \cdot 100$$

Em que usuários satisfeitos são aqueles que disseram estar satisfeitos na pesquisa de satisfação. Essa medida varia no intervalo de 0% (nenhum usuário satisfeito) a 100% (todos os usuários satisfeitos). Quanto maior o CSAT, melhor a satisfação dos beneficiários. Embora não haja uma regra universal para definir uma boa pontuação do CSAT, uma orientação útil é apresentada a seguir¹.



6.2 Net Promoter Score (NPS)

O índice NPS (*Net Promoter Score*) é “uma métrica popular em vários setores para avaliar a experiência e a satisfação (percepção de qualidade), com o objetivo de aumentar a fidelização de clientes” (MARTINS JR; LOVISOLO & RUBINSTEIN, 2020). Esse indicador é uma forma de aferir a probabilidade de uma pessoa indicar o

¹ Disponível em <https://userguiding.com/pt-br/blog/indice-satisfacao-cliente-csat#toc-heading-1>. Acesso em 12 de março de 2025.

serviço para outra (REICHHELD, 2003 *apud* MARTINS JR; LOVISOLO & RUBINSTEIN, 2020).

Para a obtenção dessa medida, foi questionado aos beneficiários, em uma escala de 0 a 10, se recomendariam o serviço do Cartão Ceará Sem Fome a um parente, amigo ou conhecido. De acordo com a nota fornecida, as pessoas podem ser classificadas em três grupos:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Detratores							Neutros		Promotores	

Detratores	Neutros	Promotores
•Estão completamente insatisfeitos e não recomendariam de jeito nenhum o serviço para outras pessoas.	•Não estão completamente satisfeitos com o serviço, mas não chegam a fazer propaganda negativa.	•Estão plenamente satisfeitos e são aqueles que mais indicariam o serviço para alguém.

O índice NPS é calculado como a diferença entre o percentual de usuários promotores e o de usuários detratores.

$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$$

Com base no valor obtido, tem-se as zonas de classificação do NPS, conforme Quadro 2.

Quadro 2 – Zonas de classificação do NPS

Zona de classificação	NPS	Avaliações
Zona de excelência	entre 75% e 100%	Experiência muito positiva dos usuários.
Zona de qualidade	entre 50% e 74%	Deve-se avaliar quais características precisam ser melhoradas e quais podem permanecer como estão.
Zona de aperfeiçoamento	entre 0 e 49%	Rever e ajustar processos, identificar quais pontos devem ser melhorados.
Zona crítica	entre -1% e -100%	Situação crítica. Existem muitos usuários falando das experiências negativas com o serviço.

Fonte: Adaptado de REICHHELD (2011) *apud* CAMPOS *et al.* (2021).

7. Resultados e discussões

Esta seção apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome. Os resultados foram organizados da seguinte forma:

- 1) Perfil das pessoas entrevistadas;
- 2) Avaliação dos serviços do Cartão Ceará Sem Fome na visão dos beneficiários;
- 3) Resultados do Cartão Ceará Sem Fome na visão dos beneficiários;
- 4) Sugestões dos beneficiários para melhoria do Cartão Ceará Sem Fome;
- 5) Nuvem de palavras para descrever o Cartão Ceará Sem Fome.

7.1 Perfil das pessoas entrevistadas

Conhecer o perfil das pessoas beneficiárias do Cartão Ceará Sem Fome é parte do compromisso com uma escuta mais sensível e orientada à transformação das políticas públicas. Sem esse olhar, existe o risco de se interpretar os resultados de forma genérica, sem captar as nuances que realmente importam para a melhoria dos serviços. Esse cuidado nos permite compreender melhor as experiências vividas, identificar desigualdades e agir com mais precisão na promoção de um atendimento mais humano, equitativo e eficaz.

Entre as pessoas entrevistadas, 93,04% se identificaram com o gênero feminino, 3,09% com o gênero masculino e 3,87% preferiram não informar (Tabela 2). Esse perfil está alinhado ao critério do Programa Ceará Sem Fome, que prioriza a mulher como responsável familiar no Cadastro Único, considerando seu papel central na organização da vida doméstica e no acesso a políticas sociais. Essa diretriz busca reconhecer e fortalecer a atuação das mulheres na gestão dos benefícios voltados ao bem-estar da família.

Tabela 2 – Distribuição quanto à identificação de gênero das pessoas entrevistadas

Gênero	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	120	95,24	241	91,98	361	93,04
Masculino	4	3,17	8	3,05	12	3,09
Prefiro não informar	2	1,59	13	4,96	15	3,87
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Quanto à distribuição por faixa etária, a Tabela 3 indica que a maioria das pessoas entrevistadas tem entre 35 e 44 anos, correspondendo a quase metade da amostra. Em seguida, estão os beneficiários com idades entre 45 e 54 anos (24,48% do total). Já o público com idade entre 25 e 34 anos corresponde a 19,85% das pessoas entrevistadas.

Tabela 3 – Distribuição quanto à faixa etária das pessoas entrevistadas

Faixa etária	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
19 a 24 anos	0	0,00	1	0,38	1	0,26
25 a 34 anos	24	19,05	53	20,23	77	19,85
35 a 44 anos	57	45,24	128	48,85	185	47,68
45 a 54 anos	28	22,22	67	25,57	95	24,48
55 a 59 anos	12	9,52	7	2,67	19	4,90
60 anos ou mais	5	3,97	5	1,91	10	2,58
Prefiro não informar	0	0,00	1	0,38	1	0,26
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Também foi avaliada a cor ou raça com a qual os entrevistados se identificavam. Conforme apresentado na Tabela 4, a população negra, composta por pretos e pardos, representa cerca de 90% dos respondentes: 70,88% se identificaram como pardos e 15,46% como pretos.

Tabela 4 – Cor ou raça das pessoas entrevistadas

Cor	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Parda	87	69,05	188	71,76	275	70,88
Preta	22	17,46	38	14,50	60	15,46
Branca	15	11,90	31	11,83	46	11,86
Amarela	1	0,79	3	1,15	4	1,03
Indígena	1	0,79	2	0,76	3	0,77
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

No que se refere à escolaridade, a Tabela 5 mostra que a grande maioria dos respondentes possui ensino fundamental incompleto (65,21% no total). Além disso, 9,54% nunca frequentaram a escola, mesmo percentual daqueles com ensino fundamental completo. Esses dados evidenciam um baixo nível de escolaridade entre os beneficiários, o que tende a limitar suas oportunidades de inserção qualificada no mercado de trabalho, contribuindo para a manutenção de situações de vulnerabilidade social.

Tabela 5 – Escolaridade das pessoas entrevistadas

Escolaridade	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não frequentou escola	9	7,14	28	10,69	37	9,54
Ensino fundamental incompleto	79	62,70	174	66,41	253	65,21
Ensino fundamental completo	13	10,32	24	9,16	37	9,54
Ensino médio incompleto	15	11,90	12	4,58	27	6,96
Ensino médio completo	10	7,94	22	8,40	32	8,25
Ensino superior incompleto	0	0,00	1	0,38	1	0,26
Ensino superior completo	0	0,00	1	0,38	1	0,26
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em relação à inserção no mercado de trabalho, 93,56% declararam não ter trabalho ou ocupação remunerada no momento da pesquisa (Tabela 6). De forma coerente, 94,07% afirmaram que a principal fonte de renda familiar eram benefícios sociais, como o Programa Bolsa Família (Tabela 7). Esses dados reforçam o grau de dependência das famílias em relação às políticas de proteção social e evidenciam a importância desses programas como instrumento central de sustentação econômica. Ao mesmo tempo, apontam para a necessidade de políticas integradas que articulem proteção social e inclusão produtiva, promovendo caminhos mais sustentáveis de superação da pobreza.

Tabela 6 – Trabalho ou ocupação remunerada dos beneficiários entrevistados

Trabalho ou ocupação remunerada	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	115	91,27	248	94,66	363	93,56
Sim	11	8,73	14	5,34	25	6,44
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 7 – Principal fonte de renda da família dos beneficiários entrevistados

Principal fonte de renda da família	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Benefícios sociais (Bolsa Família etc.)	117	92,86	248	94,66	365	94,07
Trabalho informal (freelancer, autônomo, bicos)	7	5,56	2	0,76	9	2,32
Aposentadoria ou pensão	1	0,79	1	0,38	2	0,52
Trabalho formal (emprego com carteira assinada)	1	0,79	0	0,00	1	0,26
BPC	0	0,00	1	0,38	1	0,26
Agricultura ou produção familiar	0	0,00	9	3,44	9	2,32
Ajuda de parentes ou amigos	0	0,00	1	0,38	1	0,26
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em um contexto de dificuldade no acesso à renda, garantir uma alimentação adequada torna-se um desafio cotidiano para muitas famílias. Para analisar essa realidade entre os entrevistados, foi utilizada a versão reduzida da Escala Brasileira de Insegurança Alimentar (EBIA), instrumento validado e amplamente empregado em pesquisas nacionais. Conforme descrito por Santos et al. (2014), essa versão aplica cinco perguntas que avaliam a percepção dos moradores sobre a quantidade e qualidade dos alimentos disponíveis no domicílio:

Versão reduzida da Escala Brasileira de Insegurança Alimentar com cinco questões

- Nos últimos três meses, você teve a preocupação de que a comida na sua casa acabasse antes que tivesse condição de comprar, receber ou produzir mais comida?
- Nos últimos três meses, a comida acabou antes que os moradores da sua casa tivessem dinheiro para comprar mais comida?
- Nos últimos três meses, os moradores da sua casa ficaram sem dinheiro para ter uma alimentação saudável e variada?
- Nos últimos três meses, você ou algum adulto em sua casa diminuiu, alguma vez, a quantidade de alimentos nas refeições, ou pulou refeições, porque não havia dinheiro suficiente para comprar a comida?
- Nos últimos três meses, você alguma vez comeu menos do que achou que devia porque não havia dinheiro suficiente para comprar comida?

A presença de insegurança alimentar é identificada quando há, pelo menos, uma resposta afirmativa entre as cinco perguntas da escala. Apenas quando todas as respostas são negativas é que o domicílio é classificado como estando em segurança alimentar. A Tabela 8 mostra que a insegurança alimentar atinge 88,92% das famílias entrevistadas, sendo mais acentuada na Grande Fortaleza (93,65%) do que no interior (86,64%). Apenas 11,08% das famílias citaram viver em segurança alimentar.

Tabela 8 – Escala de insegurança alimentar dos beneficiários entrevistados

Escala de insegurança alimentar	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Insegurança alimentar	118	93,65	227	86,64	345	88,92
Segurança alimentar	8	6,35	35	13,36	43	11,08
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Dando continuidade à caracterização dos domicílios dos entrevistados, aproximadamente 60% residem em áreas urbanas (Tabela 9). No entanto, no interior do

estado, a realidade é diferente: pouco mais da metade das pessoas entrevistadas vive em zonas rurais. Isso indica a necessidade de considerar as particularidades territoriais na análise das condições de vida e no acesso aos serviços públicos.

Tabela 9 – Localização do domicílio dos beneficiários entrevistados

Localização do domicílio	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Urbana	126	100,00	113	43,13	239	61,60
Rural	0	0,00	149	56,87	149	38,40
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Cerca de 30% dos respondentes vivem em imóveis alugados (Tabela 10), representando um fator adicional de pressão sobre o orçamento familiar. Em contextos de vulnerabilidade social, o pagamento de aluguel pode agravar significativamente a situação financeira, dificultando o acesso a outros direitos básicos, como alimentação adequada. Esse cenário reforça a importância de políticas públicas voltadas para o enfrentamento imediato da pobreza, como o Cartão Ceará Sem Fome.

Tabela 10 – Condição do domicílio de moradia dos beneficiários entrevistados

Condição do domicílio	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Imóvel próprio, já quitado	43	34,13	123	46,95	166	42,78
Imóvel próprio, ainda está sendo pago (financiado)	2	1,59	2	0,76	4	1,03
Imóvel alugado	46	36,51	79	30,15	125	32,22
Imóvel cedido por parente, amigo ou outra pessoa	23	18,25	51	19,47	74	19,07
Imóvel ocupado sem pagar aluguel	10	7,94	1	0,38	11	2,84
Imóvel cedido por empregador	1	0,79	0	0,00	1	0,26
Outra	1	0,79	5	1,91	6	1,55
Prefiro não informar	0	0,00	1	0,38	1	0,26
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 11 indica que 79,90% das pessoas entrevistadas vivem em residências com 4 a 6 moradores. Em relação às crianças e adolescentes de 0 a 14 anos, 92,78% dos respondentes informaram residir em domicílios com 1 a 3 indivíduos nessa faixa etária (Tabela 12). Quando expostos a contextos de vulnerabilidade, esses jovens podem ter seu desenvolvimento prejudicado, o que pode gerar impactos duradouros ao longo de toda a vida.

Tabela 11 – Número de moradores no domicílio dos beneficiários entrevistados

Número de moradores no domicílio	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
1 a 3	21	16,67	26	9,92	47	12,11
4 a 6	94	74,60	216	82,44	310	79,90
7 ou mais	11	8,73	20	7,63	31	7,99
Total	126	100,00	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 12 – Número de crianças e adolescentes (0 a 14 anos) no domicílio dos beneficiários entrevistados

Número de crianças e adolescentes no domicílio	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
0	7	5,56	2	0,76	9	2,32
1 a 3	111	88,10	249	95,04	360	92,78
4 a 6	8	6,35	11	4,20	19	4,90
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

7.2 Avaliação dos serviços do Cartão Ceará Sem Fome na visão dos beneficiários

Rossi e Slongo (1998) destacam a relevância de avaliar a satisfação de clientes/usuários por meio de pesquisas de opinião, com o objetivo principal de aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos, tanto no setor público quanto no privado. Nesse contexto, a presente pesquisa avaliou diversos aspectos relacionados aos serviços do Cartão Ceará Sem Fome sob o ponto de vista das pessoas beneficiadas.

A Tabela 13 mostra que a maioria das pessoas entrevistadas passou a receber o benefício nos anos de 2024 e 2025. Em relação ao conhecimento sobre os critérios de participação no programa, 72,94% dos respondentes afirmaram estar informados (Tabela 14). No entanto, chama a atenção o fato de que quase metade dos entrevistados na Grande Fortaleza declarou não conhecer essas condições. Esse desconhecimento pode comprometer o acesso a direitos, dificultar a permanência no programa e limitar o engajamento das famílias nas ações complementares oferecidas, enfraquecendo o impacto da política pública.

Tabela 13 – Início do recebimento do Cartão Ceará Sem Fome

Início do benefício	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
2023	11	8,73	58	22,14	69	17,78
2024	55	43,65	106	40,46	161	41,49
2025	60	47,62	98	37,40	158	40,72
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 14 – Conhecimento sobre as condições para participar do programa Ceará Sem Fome

Conhecimento das condições para participar do programa	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	57	45,24	48	18,32	105	27,06
Sim	69	54,76	214	81,68	283	72,94
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Ainda sobre as condições para o recebimento do Cartão Ceará Sem Fome, uma das exigências é que o Cadastro Único esteja atualizado nos últimos 24 meses. Nesse aspecto, 68,04% dos entrevistados afirmaram ter recebido orientações para atualizar seus dados (Tabela 15). No entanto, a Grande Fortaleza apresentou um dado preocupante, em que cerca de 60% das pessoas ouvidas nessa região relataram não ter recebido a devida orientação. Essa lacuna na comunicação pode comprometer o acesso ao benefício e revela a necessidade de estratégias mais eficazes de mobilização e informação junto às famílias.

Tabela 15 – Recebimento de orientação durante o período de recebimento do benefício do Cartão Ceará Sem Fome para atualizar os dados no Cadastro Único

Orientação para cadastrar os dados no CadÚnico	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	78	61,90	46	17,56	124	31,96
Sim	48	38,10	216	82,44	264	68,04
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Quanto ao grau de satisfação com as orientações recebidas pelos colaboradores/servidores para atualização dos dados no Cadastro Único, verificou-se que praticamente todas as pessoas que foram orientadas para atualizarem os dados no Cadastro Único ficaram satisfeitas com o atendimento (Tabela 16).

Tabela 16 – Grau de satisfação com as orientações recebidas pelos colaboradores/servidores para atualização dos dados no Cadastro Único

Grau de satisfação	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Nem Satisfeito/ Nem Insatisfeito	0	0,00	2	0,93	2	0,76
Satisfeito	47	100,00	214	99,07	261	99,24
Total	47	100	216	100	263	100
Índice de satisfação (CSAT)	100%		99,07%		99,24%	

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 17 revela que a grande maioria dos beneficiários entrevistados (76,29%) não utiliza nenhum canal de atendimento para tirar dúvidas sobre o Cartão Ceará Sem Fome, sendo esse número ainda mais expressivo no interior do estado (82,82%). Entre os que buscam algum tipo de orientação, os canais mais mencionados foram a Ouvidoria

(15,72%) e o aplicativo Nutricash (4,90%). O uso de alternativas, como CRAS, mídias sociais ou contato direto com a Secretaria da Proteção Social (SPS), foi pontual.

A participação da ouvidoria como canal de atendimento apresenta uma diferença significativa entre a Grande Fortaleza e o interior do estado. Enquanto 23,02% dos entrevistados na Grande Fortaleza afirmaram utilizar a ouvidoria para tirar dúvidas sobre o Cartão Ceará Sem Fome, esse percentual cai para 12,21% no interior. Essa disparidade pode refletir desigualdades no acesso à informação, menor familiaridade com os canais institucionais ou até limitações tecnológicas em algumas localidades. O dado reforça a importância de ampliar a presença e a capilaridade da ouvidoria nos territórios, promovendo ações de divulgação e escuta ativa que alcancem, de forma mais equitativa, toda a população beneficiária do programa.

Tabela 17 – Canais de atendimento utilizados para tirar dúvidas sobre o Cartão Ceará Sem Fome

Canais de atendimento	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não utilizo nenhum canal de atendimento	79	62,70	217	82,82	296	76,29
Ouvidoria	29	23,02	32	12,21	61	15,72
Aplicativo Nutricash	10	7,94	9	3,44	19	4,90
CRAS	3	2,38	4	1,53	7	1,80
Mídias sociais	3	2,38	0	0,00	3	0,77
Complexo mais infância	1	0,79	0	0,00	1	0,26
Liga para a SPS	1	0,79	0	0,00	1	0,26
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 18 mostra que, entre os beneficiários que utilizaram algum canal de atendimento para tirar dúvidas sobre o Cartão Ceará Sem Fome, a satisfação é bastante elevada, em que 96,59% disseram estar satisfeitos com o atendimento recebido. No interior do estado, 100% dos entrevistados que acessaram esses canais relataram satisfação, enquanto na Grande Fortaleza o índice foi de 93,18%. Embora o número absoluto de usuários ainda seja pequeno (apenas 88 pessoas no total), o resultado indica que, quando acessados, os canais têm funcionado de forma eficaz. Isso reforça a importância de ampliar a divulgação e o uso desses canais, especialmente diante do alto percentual de beneficiários que ainda não os utilizam.

Tabela 18 – Satisfação com os canais de atendimento disponíveis para dúvidas sobre o Cartão Ceará Sem Fome

Satisfação com os canais de atendimento	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	3	6,82	0	0,00	3	3,41
Sim	41	93,18	44	100,00	85	96,59
Total	44	100	44	100	88	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A maioria das pessoas entrevistadas (92,27%) considera fácil consultar o saldo do Cartão Ceará Sem Fome (Tabela 19). Esse resultado é positivo e sugere que, em geral, os canais de acesso à informação sobre o benefício estão funcionando de forma acessível. No entanto, 4,12% afirmaram não saber como fazer essa consulta, percentual mais elevado no interior (5,73%) do que na Grande Fortaleza (0,79%). Esses dados indicam que ainda há necessidade de ações educativas e informativas, especialmente em territórios mais vulneráveis, para garantir que todos os beneficiários saibam como acompanhar o uso do cartão e tenham autonomia sobre seu benefício.

Tabela 19 – Facilidade para consultar o saldo do Cartão Ceará Sem Fome

Facilidade para consultar o saldo do cartão	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	5	3,97	9	3,44	14	3,61
Sim	120	95,24	238	90,84	358	92,27
Não sei como fazer	1	0,79	15	5,73	16	4,12
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 20 indica que 16,24% dos beneficiários entrevistados relataram ter enfrentado atraso no pagamento do benefício do Cartão Ceará Sem Fome. Esse percentual foi um pouco mais alto na Grande Fortaleza (19,84%) em comparação ao interior (14,50%). Embora a maioria dos entrevistados não tenha vivenciado esse problema (83,76%), o número de relatos de atraso ainda é relevante e merece atenção. Pagamentos em dia são fundamentais para garantir a regularidade no acesso à alimentação, especialmente em contextos de alta vulnerabilidade. Portanto, é importante que o programa monitore continuamente a pontualidade dos repasses e ofereça canais acessíveis para esclarecimento e resolução de eventuais pendências.

Tabela 20 – Atraso no pagamento do benefício do Cartão Ceará Sem Fome

Atraso no pagamento do benefício	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	101	80,16	224	85,50	325	83,76
Sim	25	19,84	38	14,50	63	16,24
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 21 apresenta os canais por meio dos quais os beneficiários ficaram sabendo sobre o atraso no pagamento do Cartão Ceará Sem Fome. O Aplicativo Nutricash foi o meio mais citado (34,48% do total), especialmente na Grande Fortaleza, onde mais da metade dos entrevistados com relato de atraso (54,17%) obteve a informação por essa via. No interior, por outro lado, o CRAS teve papel mais relevante, sendo mencionado por 38,24% dos entrevistados da região.

Esses dados revelam diferenças importantes na forma como as informações circulam nos territórios. Enquanto na capital o acesso digital parece ser mais utilizado, no

interior a comunicação ainda depende fortemente dos equipamentos públicos de assistência social. Isso evidencia a importância de fortalecer e diversificar os canais de informação, garantindo que todos os beneficiários, independentemente da localização, tenham acesso rápido, claro e confiável sobre o funcionamento do programa e seus benefícios.

Tabela 21 – Canal em que o beneficiário ficou sabendo do atraso no pagamento

Canal em que o beneficiário ficou sabendo do atraso no pagamento	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
CRAS	2	8,33	13	38,24	15	25,86
Aplicativo Nutricash	13	54,17	7	20,59	20	34,48
Ficou aguardando cair o benefício	0	0,00	1	2,94	1	1,72
Coordenação do CadÚnico	1	4,17	3	8,82	4	6,90
Mercadinho	0	0,00	1	2,94	1	1,72
Ouvidoria	0	0,00	1	2,94	1	1,72
Praça mais infância	1	4,17	0	0,00	1	1,72
Mídias sociais	2	8,33	3	8,82	5	8,62
Amigos	0	0,00	1	2,94	1	1,72
Central 155	4	16,67	1	2,94	5	8,62
Site da SPS	1	4,17	0	0,00	1	1,72
Tentativas de usar o cartão	0	0,00	1	2,94	1	1,72
Supermercado	0	0,00	1	2,94	1	1,72
Por outras pessoas	0	0,00	1	2,94	1	1,72
Total	24	100	34	100	58	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 22 mostra que apenas 3,61% dos beneficiários entrevistados relataram ter enfrentado algum tipo de bloqueio no Cartão Ceará Sem Fome, o que representa uma ocorrência relativamente baixa. Mesmo assim, o percentual foi ligeiramente maior no interior do estado (4,58%) em comparação à Grande Fortaleza (1,59%). Entre os relatos de quem enfrentou bloqueios, surgem diversas causas, como Cadastro Único desatualizado, troca de cartão, perda do cartão, problemas técnicos e alterações na renda familiar (Quadro 3). Isso aponta para a importância de manter uma comunicação clara e acessível sobre os critérios de elegibilidade e funcionamento do benefício, além de garantir suporte eficiente para resolução de problemas. Mesmo em pequena proporção, bloqueios injustificados ou mal compreendidos podem comprometer o acesso à alimentação de famílias que já vivem em situação de vulnerabilidade.

Tabela 22 – Problemas com o bloqueio do Cartão Ceará Sem Fome

Bloqueio do cartão	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	124	98,41	250	95,42	374	96,39
Sim	2	1,59	12	4,58	14	3,61
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Quadro 3 – Problema como o bloqueio do Cartão Ceará Sem Fome

Problema como o bloqueio do Cartão Ceará Sem Fome	
O Cadastro único estava desatualizado.	
Na troca de cartões.	
Não recebeu um mês em 2023.	
Passou 4 meses sem receber o benefício.	
Não atualizou o Cadastro Único.	
Perda e pediu um novo.	
Deixou só 0,44 centavos e bloqueou.	
Suspenderam e voltou a receber.	
Contatou com o CRAS que não souberam explicar o motivo, e passou a receber novamente.	
Em 2024, foi bloqueado devido sua filha trabalhar no Programa Jovem Aprendiz e aumentou a renda na época.	
Recebeu 02 meses em 2024, foi cancelado e passou a receber novamente em 2025.	
Devido ao bloqueio do bolsa família.	
Não sabe o motivo.	
Passou 6 meses sem receber, porque o cartão estava com defeito, mas conseguiu consertar.	

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 23 revela que a grande maioria dos beneficiários entrevistados utiliza o Cartão Ceará Sem Fome uma vez por mês (67,78%). Um percentual considerável (28,09%) usa o cartão de duas a três vezes por mês, enquanto apenas 3,61% afirmaram utilizá-lo toda semana (quatro vezes ou mais por mês). Esses dados sugerem que a maior parte das famílias organiza suas compras de forma concentrada, provavelmente em razão do valor limitado do benefício, da disponibilidade de transporte ou da localização dos estabelecimentos credenciados. A frequência de uso também pode refletir o planejamento familiar diante de um orçamento apertado, priorizando o uso do cartão para compras mensais mais estruturadas.

Tabela 23 – Média de quantas vezes por mês o beneficiário utiliza o cartão

Média de quantas vezes por mês o beneficiário utiliza o cartão	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Menos de 1	1	0,79	1	0,38	2	0,52
1	85	67,46	178	67,94	263	67,78
2 a 3	33	26,19	76	29,01	109	28,09
4 ou mais (toda semana)	7	5,56	7	2,67	14	3,61
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

O principal local de uso do Cartão Ceará Sem Fome são os supermercados, mencionados por 69,33% dos beneficiários, com maior concentração na Grande Fortaleza, 77,78% (Tabela 24). Já no interior do estado, observa-se uma maior diversidade nos locais de uso, com 32,06% dos entrevistados utilizando o benefício em mercadinhos, percentual consideravelmente superior ao da Grande Fortaleza (19,84%). Essas diferenças podem estar associadas à infraestrutura comercial disponível em cada região. Enquanto nas áreas urbanas é mais comum encontrar grandes redes de supermercados credenciadas, no interior os beneficiários tendem a recorrer aos pequenos comércios locais, muitas vezes por questões de proximidade, transporte ou conveniência.

Os dados também reforçam a importância de manter e ampliar o credenciamento de estabelecimentos de diferentes portes e perfis, de modo a garantir que as famílias possam acessar alimentos de forma mais prática e adequada à realidade de cada território. Isso contribui tanto para a segurança alimentar, como para a dinamização da economia local.

Tabela 24 – Lugar onde o Cartão Ceará Sem Fome costuma ser utilizado

Lugar onde o cartão costuma ser utilizado	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Supermercados	98	77,78	171	65,27	269	69,33
Mercadinhos	25	19,84	84	32,06	109	28,09
Mercadinhos, supermercados	3	2,38	5	1,91	8	2,06
Mercadinhos, feiras livres	0	0,00	1	0,38	1	0,26
Mercadinhos, supermercados, feiras livres	0	0,00	1	0,38	1	0,26
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Os dados na Tabela 25 mostram que 9,28% dos beneficiários relataram dificuldades para utilizar o Cartão Ceará Sem Fome nos estabelecimentos, sendo essa proporção maior na Grande Fortaleza (13,49%) em comparação com o interior do estado (7,25%). Embora a maioria não tenha encontrado obstáculos no uso do cartão, o dado merece atenção por refletir problemas que afetam diretamente o acesso à alimentação. Entre os relatos, destacam-se falhas nas maquinetas, instabilidade no sistema, inconsistência entre os locais listados no aplicativo e os que de fato aceitam o benefício, bloqueios inesperados, cobrança indevida de taxas e desconhecimento de regras como horário de funcionamento do sistema (Quadro 4). Garantir o uso pleno e confiável do cartão é essencial para a efetividade da política pública e o fortalecimento da segurança alimentar das famílias atendidas.

Tabela 25 – Dificuldade em utilizar o cartão Ceará Sem Fome nos estabelecimentos

Dificuldade em utilizar o cartão em estabelecimentos	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	109	86,51	243	92,75	352	90,72
Sim	17	13,49	19	7,25	36	9,28
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Quadro 4 – Problemas com o uso do Cartão Ceará Sem Fome em estabelecimentos

Problema com o uso do Cartão Ceará Sem Fome em estabelecimentos
Alguns supermercados não receberam.
Máquinas do estabelecimento
No açougue, que constava no app que recebia, mas não passou
Sistema do supermercado
Não liberou o benefício no caixa.
Problemas na máquina de cartão.
Alguns locais não aceitavam o cartão.

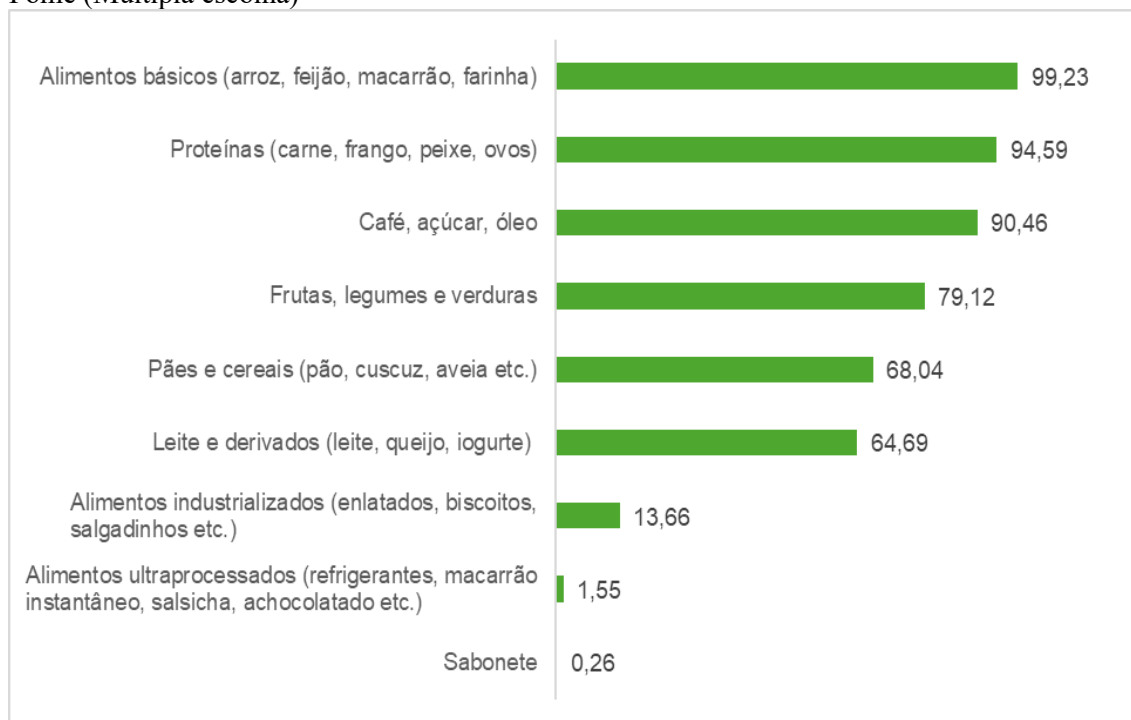
Problema com o uso do Cartão Ceará Sem Fome em estabelecimentos
O local não recebia.
Quando vai passar na maquineta não lê o cartão.
Não estava desbloqueado.
Não foi aceito nos supermercados.
Pagamento por QR code.
O estabelecimento falou que não aceitava.
O cartão deu inválido na maquineta.
Supermercado não aceitou mesmo constando no aplicativo.
Teve problema com a senha.
Foi fazer as compras depois de 20 horas e o mercado não informou que não liberava o pagamento nesse horário.
Usou duas vezes no mesmo dia.
Problema na maquineta.
Supermercado não aceitou.
Supermercado não aceitou.
No local não aceita.
Não passou o cartão.
Erro na maquineta do supermercado.
Problema na maquineta.
Não passou no mercantil.
Problema na maquininha.
O benefício foi liberado, mas não conseguiu passar no supermercado mês 06/2025.
Ocorreu que estava sem sistema e não passou o cartão.
A maquineta de cartão não leu.
Tentou usar na farmácia.
Estabelecimento cobrando taxa para passar o Ceara Sem Fome.
Não consegue passar o cartão no caixa de um determinado mercadinho, sendo que no APP consta que tem saldo e em outro supermercado consegue passar.
A maquineta do mercadinho estava com defeito.
Não passou no supermercado, devido problema no sistema do supermercado.
Deu problema no sistema do supermercado.
Cartão com problema.

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Figura 1 mostra a frequência percentual com que determinados itens foram citados pelos beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome como produtos adquiridos com o benefício. A análise evidencia um padrão de consumo fortemente centrado em alimentos básicos e essenciais, como arroz, feijão, macarrão, carne, ovos, frutas e legumes, o que está em consonância com os objetivos do programa, que visam combater a fome e promover a segurança alimentar.

Contudo, observa-se que 13,7% dos entrevistados relataram utilizar o benefício para a aquisição de alimentos industrializados, como enlatados, biscoitos e salgadinhos. Além disso, 1,5% mencionaram o consumo de alimentos ultraprocessados, como refrigerantes, macarrão instantâneo, salsicha e achocolatados. Embora essas proporções sejam reduzidas, elas indicam uma parcela da população beneficiária cujos hábitos de compra divergem das recomendações nutricionais do Programa, pois são alimentos pouco nutritivos. Nesse sentido, os dados sinalizam a importância do fortalecimento de ações educativas e de orientação nutricional voltadas à promoção de escolhas alimentares saudáveis entre os beneficiários.

Figura 1 – Frequência percentual dos principais alimentos adquiridos com o Cartão Ceará Sem Fome (Múltipla escolha)



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Com o intuito de dar condições para as pessoas se emanciparem e terem melhores condições de postos de trabalho, o Programa Ceará Sem Fome oferta cursos de capacitação. A Tabela 26 mostra que apenas 4,12% das pessoas entrevistadas participaram de algum curso de capacitação profissional oferecido pelo Programa Ceará Sem Fome. A participação foi ligeiramente maior na Grande Fortaleza (7,14%) do que no interior (2,67%). Esse dado revela um grande potencial ainda não explorado pelo programa na sua dimensão formativa e emancipatória.

A oferta de cursos de capacitação é fundamental para que os beneficiários não apenas recebam assistência imediata, mas também ampliem suas possibilidades de inserção qualificada no mercado de trabalho, rompendo ciclos de pobreza. A baixa adesão aos cursos pode estar relacionada a fatores como falta de informação, dificuldades logísticas, baixa escolaridade ou incompatibilidade de horários.

Tabela 26 – Participação em algum curso de capacitação profissional oferecido pelo Programa Ceará Sem Fome

Participação em algum curso de capacitação profissional oferecido pelo Programa	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	117	92,86	255	97,33	372	95,88
Sim	9	7,14	7	2,67	16	4,12
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 27 revela que apenas metade dos entrevistados (50,52%) manifestaram interesse em participar de cursos de capacitação profissional, o que reforça o desafio de ampliar o engajamento e a percepção de relevância dessas ações entre os beneficiários. O interesse declarado é maior no interior do estado, onde 55,34% das pessoas demonstraram disposição para participar dos cursos, em comparação com 40,48% na Grande Fortaleza. Essa diferença pode refletir maior carência de oportunidades de formação nas áreas rurais ou menor acesso a outras políticas públicas de qualificação profissional.

Tabela 27 – Interesse em participar de algum curso de capacitação profissional oferecido pelo Programa Ceará Sem Fome

Interesse em participar de algum curso de capacitação profissional oferecido pelo Programa	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	44	34,92	90	34,35	134	34,54
Sim	51	40,48	145	55,34	196	50,52
Talvez	31	24,60	27	10,31	58	14,95
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Apesar da baixa participação atual e da intenção moderada de adesão, os dados evidenciam uma demanda latente por formação profissional. Ou seja, há uma base relevante a ser mobilizada, e o fortalecimento da divulgação e sensibilização pode contribuir para ampliar o alcance e a efetividade da dimensão emancipatória do programa. Para transformar esse interesse em participação efetiva, é essencial que o Programa Ceará Sem Fome:

Identifique as principais barreiras à adesão, como transporte, cuidado com filhos, horários e nível de escolaridade.

Amplie a oferta de cursos em parceria com instituições locais.

Adapte os conteúdos às realidades e aspirações das pessoas, incluindo cursos práticos e de curta duração, com possibilidade de geração de renda imediata.

Para os entrevistados (254 pessoas) que declararam “sim” ou “talvez” quanto à participação em algum curso de capacitação profissional oferecido pelo Programa, foi questionado quais cursos eles tinham maior interesse. Os dados na Figura 2 sobre o interesse por cursos de capacitação profissional revelam uma forte demanda por áreas com potencial de geração de renda, como gastronomia (51,97%), beleza (26,77%) e moda

(18,90%). Essas preferências indicam que muitos beneficiários enxergam nessas atividades uma oportunidade viável de trabalho, especialmente em contextos de informalidade e vulnerabilidade econômica. Em contrapartida, áreas como tecnologia, administração, recursos naturais e empreendedorismo tiveram baixa procura, o que pode refletir barreiras de acesso, desinformação ou percepção de dificuldade. Com base nesses dados, é possível alinhar a oferta de cursos às expectativas do público, priorizando o que desperta maior interesse sem deixar de promover ações de sensibilização sobre outras oportunidades formativas igualmente estratégicas para a emancipação social.

Figura 2 – Frequência percentual das áreas de cursos de capacitação que interessam as pessoas entrevistadas (Múltipla escolha)



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 28 indica que 100% das pessoas entrevistadas declararam estar satisfeitas com o serviço do Cartão Ceará Sem Fome, tanto na Grande Fortaleza quanto no interior do estado. À primeira vista, esse resultado parece extremamente positivo e demonstra o reconhecimento da relevância do benefício por parte dos usuários. No entanto, é necessário considerar um possível viés de gratidão (*gratitude bias*) presente em contextos de alta vulnerabilidade social. Muitas vezes, pessoas em situação de pobreza extrema tendem a avaliar positivamente políticas públicas por gratidão ao simples fato de estarem sendo assistidas, mesmo que o serviço apresente limitações. Além disso, o medo de perder o benefício ou desconhecimento sobre canais de crítica seguros também podem inibir manifestações mais francas de insatisfação.

“[O viés de gratidão] costuma ser encontrado em países em desenvolvimento. Trata-se da omissão de questionamentos e críticas negativas dos usuários, e é verificado especialmente na avaliação de serviços públicos. Mas, o *gratitude bias* pode aparecer em situações em que o usuário tem grande afinidade com os profissionais provedores do cuidado, como em casos de pacientes internos. Pode também refletir uma postura de gratidão frente ao pesquisador. Neste caso, a medida de satisfação aparece distorcida, pois é, por si só, uma fonte de satisfação para este (Bernhart et al., 1999 *apud* Esperidião e Trad, 2005).”

Tabela 28 – Grau de satisfação com o serviço do Cartão Ceará Sem Fome

Grau de satisfação	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Nem insatisfeito, nem satisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Satisfeito	126	100,00	262	100,00	388	100,00
Total	126	100	262	100	388	100
Índice de satisfação (CSAT)	100%		100%		100%	

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Apesar da possibilidade de viés de gratidão, é fundamental reconhecer que o índice de 100% de satisfação reportado pelos entrevistados é um achado estatisticamente robusto dentro da metodologia utilizada, com questionário estruturado e aplicação padronizada. Esse resultado sinaliza a percepção positiva do público-alvo em relação ao Cartão Ceará Sem Fome, demonstrando que o programa tem conseguido alcançar sua finalidade de forma efetiva e com alto grau de aprovação por parte dos beneficiários.

Por fim, a Tabela 29 apresenta a classificação dos entrevistados nas três categorias do NPS, juntamente com os respectivos índices. O serviço do Cartão Ceará Sem Fome obteve resultados dentro da zona de excelência em todos os grupos analisados, o que reflete uma experiência amplamente positiva por parte dos beneficiários entrevistados. Esses resultados indicam um alto grau de lealdade e confiança dos beneficiários, sugerindo que o serviço tem cumprido eficazmente suas funções e atendido às expectativas da maioria dos respondentes. Vale destacar que esses resultados também podem ser influenciados pelo viés de gratidão. Além disso, o uso do NPS em serviços públicos deve sempre ser acompanhado de outras métricas qualitativas e contextuais, pois a percepção positiva pode coexistir com dificuldades objetivas, como atrasos, falhas operacionais ou limitações no valor e rede credenciada.

Tabela 29 – Classificação dos respondentes nas três categorias do NPS

Categoria	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Promotores (9 e 10)	122	96,83	255	97,33	377	97,16
Neutros (7 e 8)	2	1,59	6	2,29	8	2,06
Detratores (0 a 6)	2	1,59	1	0,38	3	0,77
Total	126	100	262	100	388	100
NPS	95,24%		96,95%		96,39%	

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

7.3 Resultados do Cartão Ceará Sem Fome na visão dos beneficiários

De acordo com a Tabela 30, praticamente todas as pessoas entrevistadas (99,74%) afirmaram que o Cartão Ceará Sem Fome gerou economia no orçamento familiar. Esse resultado é um forte indicativo da relevância e do impacto imediato do benefício na vida das famílias atendidas. Desta forma, evidencia-se que o Cartão Ceará Sem Fome contribui diretamente para aliviar despesas com alimentação, liberando recursos para outras necessidades essenciais. Esses resultados reforçam a importância da política pública como medida concreta de enfrentamento à fome e à insegurança alimentar.

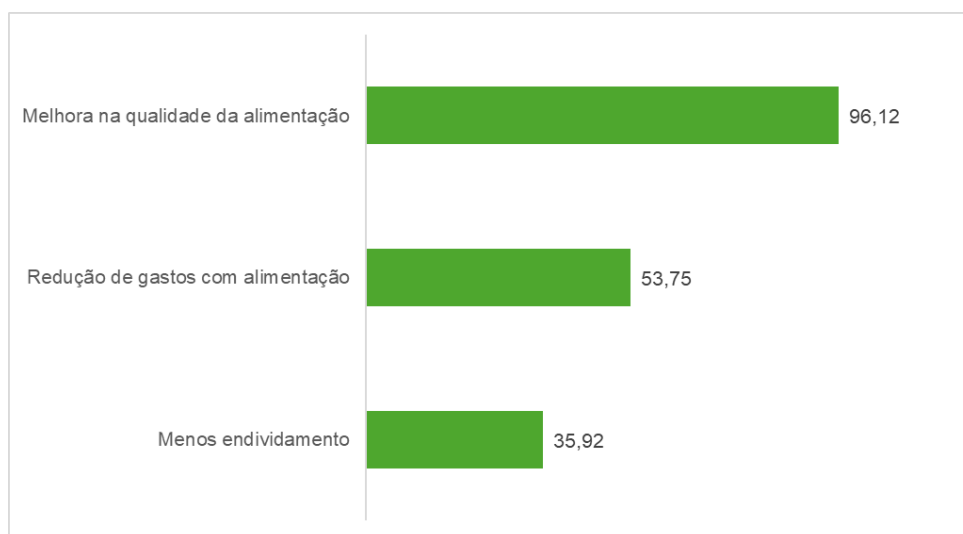
Tabela 30 – Economia no orçamento da família decorrente do Cartão Ceará Sem Fome

Economia no orçamento da família	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	1	0,79	0	0,00	1	0,26
Sim	125	99,21	262	100,00	387	99,74
Total	126	100	262	100	388	100

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Os dados na Figura 3 indicam que o Cartão Ceará Sem Fome tem gerado efeitos na vida das famílias beneficiadas, especialmente no que se refere à alimentação. A grande maioria dos respondentes (96,12%) relatou uma melhora na qualidade da alimentação, mostrando que o benefício garante acesso à comida e promove refeições mais adequadas e saudáveis. Além disso, 53,75% das pessoas mencionaram uma redução nos gastos com alimentação, o que contribui para o alívio do orçamento familiar. Um número expressivo (35,92%) também destacou o menor endividamento como resultado do programa, sugerindo que o benefício tem ajudado as famílias a evitarem recorrer a empréstimos ou dívidas para suprir necessidades básicas.

Figura 3 – Frequência percentual dos benefícios percebidos com o recebimento do Cartão Ceará Sem Fome (Múltipla escolha)



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

7.4 Sugestões dos beneficiários para melhoria do Cartão Ceará Sem Fome

Em uma pesquisa de satisfação, é essencial que as sugestões dos usuários sejam analisadas pelo prestador do serviço. Esse processo visa identificar os pontos fortes e as áreas de melhoria, proporcionando uma base para o aprimoramento do serviço, alinhado às necessidades e expectativas dos usuários. Essa abordagem contribui para a construção de um ciclo de melhoria contínua, que otimiza a qualidade do serviço e fortalece a confiança dos usuários, promovendo um impacto positivo no aumento da satisfação e no bem-estar da comunidade atendida.

Nesta avaliação da satisfação dos beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome, foi solicitada a cada respondente até três sugestões para o aprimoramento do programa. Para facilitar a análise e proporcionar uma visão mais detalhada das necessidades e expectativas de cada grupo, as sugestões foram organizadas conforme região (Grande Fortaleza e Interior) e agrupadas em categorias específicas.

A Tabela 31 revela que as categorias relacionadas ao aumento do valor do benefício, à ampliação dos locais que aceitem o cartão e aos cursos de capacitação foram responsáveis por quase 70% das sugestões fornecidas. Essas questões refletem as principais necessidades apontadas pelos beneficiários, evidenciando áreas cruciais para o aprimoramento do programa. Todas as sugestões podem ser consultadas no Quadro A1 e no Quadro A2, presentes no Anexo 2 deste relatório.

Tabela 31 – Distribuição das sugestões dos beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome por categoria

Categoria	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Aumentar o valor do benefício	31	44,93	18	48,65	49	46,23
Mais locais que aceitem o cartão	11	15,94	2	5,41	13	12,26
Cursos de capacitação	8	11,59	2	5,41	10	9,43
Data fixa para realizar a recarga	8	11,59	0	0,00	8	7,55
Aumentar o número de beneficiários	2	2,90	6	16,22	8	7,55
Continuidade do programa	2	2,90	5	13,51	7	6,60
Melhorar o reconhecimento facial do aplicativo	2	2,90	0	0,00	2	1,89
Ser aceito em farmácias	2	2,90	0	0,00	2	1,89
Melhorar a seleção dos beneficiários	1	1,45	1	2,70	2	1,89
Tirar restrição para compra de produtos	1	1,45	1	2,70	2	1,89
Aumentar o número de recargas	1	1,45	0	0,00	1	0,94
Resolver os problemas com os benefícios	0	0,00	1	2,70	1	0,94
Resolver os problemas com estabelecimentos	0	0,00	1	2,70	1	0,94
Total	69	100	37	100	106	100

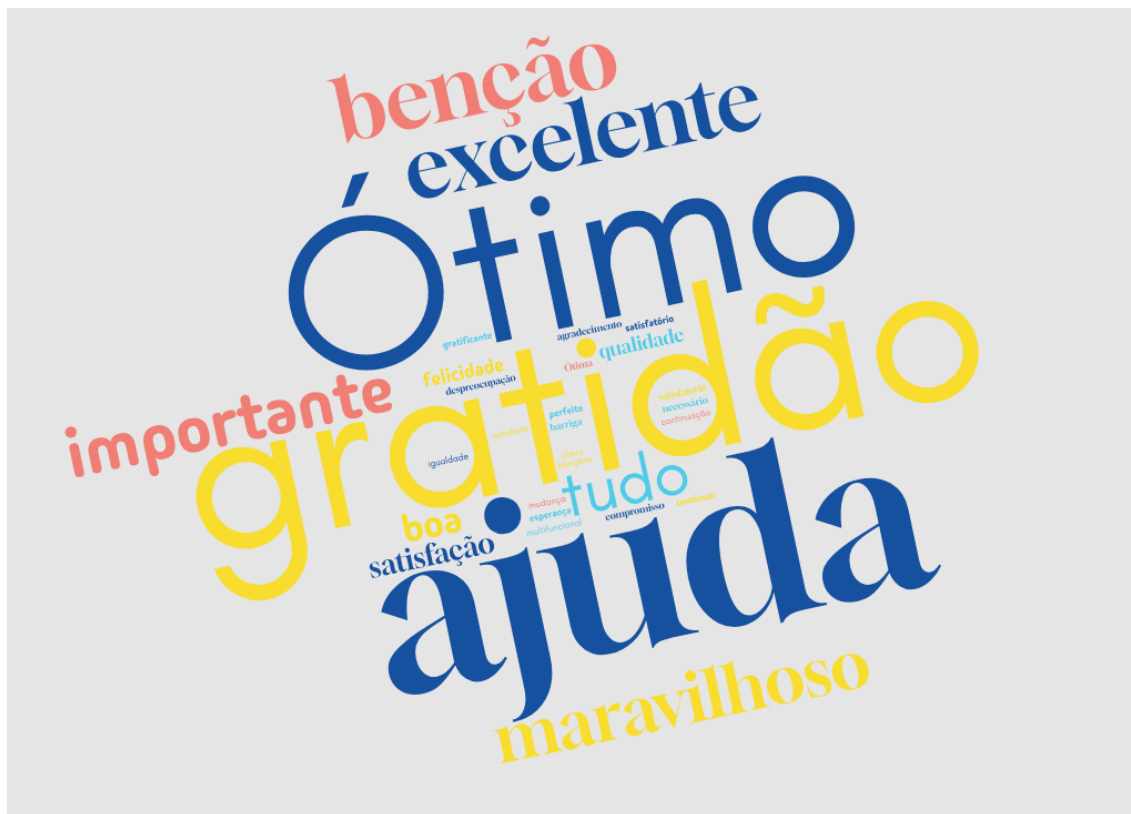
Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

7.5 Nuvem de palavras para descrever o serviço do Cartão Ceará Sem Fome

Ao final da pesquisa de satisfação, os beneficiários foram convidados a utilizar uma única palavra para descrever o serviço do Cartão Ceará Sem Fome. Com base nas respostas coletadas, foi gerada uma nuvem de palavras, em que o tamanho de cada termo representa a frequência com que foi mencionado pelos participantes (Figura 4). Quanto maior o nome de uma palavra na visualização, maior foi o número de vezes que ela foi citada.

Esse recurso permite uma análise visual clara e objetiva dos sentimentos predominantes dos beneficiários em relação ao programa. A nuvem de palavras oferece uma representação do *feedback* e serve como uma ferramenta estratégica para orientar ações de aprimoramento do serviço.

Figura 4 – Nuvem de palavras criada a partir da opinião dos beneficiários



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

8. Considerações finais

A avaliação de serviços públicos deve servir como base para ajustar e reorientar as práticas no setor público, com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento. Nesse contexto, é essencial entender diretamente com os cidadãos quais são as dificuldades que enfrentam na oferta de um serviço específico, pois dessa forma é possível identificar as lacunas existentes e promover mudanças eficazes.

Além disso, o envolvimento da população no processo de avaliação contribui para uma maior transparência e *accountability*, assegurando que as políticas públicas atendam de maneira mais efetiva às necessidades da comunidade. Nesse sentido, a CGE busca dar voz à opinião dos usuários com este trabalho. O *feedback* dos cidadãos permite que os gestores públicos adotem medidas corretivas e desenvolvam soluções inovadoras, garantindo um atendimento mais acessível, eficiente e inclusivo, com foco na melhoria contínua dos serviços prestados.

Em última instância, objetiva-se contribuir para a melhoria da gestão e o bem-estar da população, que é um dos objetivos da atuação do Estado. Assim, espera-se que,

com os dados apresentados neste relatório, a gestão do Programa Ceará Sem Fome tenha uma compreensão mais aprofundada sobre os beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome e sobre o sentimento deles em relação aos serviços prestados.

A análise do perfil das pessoas beneficiárias do Cartão Ceará Sem Fome evidencia a interseção entre desigualdade estrutural, pobreza e vulnerabilidade social. A maioria das pessoas entrevistadas é composta por mulheres negras, com baixa escolaridade e fora do mercado formal de trabalho. Além disso, quase todas as famílias dependem de benefícios sociais como principal fonte de renda. A pesquisa revela ainda um cenário alarmante de insegurança alimentar, afetando cerca de 90% das famílias, e reforça a centralidade do Cartão Ceará Sem Fome como política de emergência no enfrentamento à fome. Dessa forma, evidencia-se que o público-alvo está sendo realmente alcançado, conforme as regras do Programa Ceará Sem Fome.

Os resultados gerais indicam uma alta satisfação com o Cartão Ceará Sem Fome, com 100% dos participantes expressando contentamento com o programa. A ausência de insatisfação e os excelentes resultados do NPS (*Net Promoter Score*) demonstram que o programa tem cumprido suas funções de maneira eficaz. Apesar das possíveis distorções em decorrência do viés da gratidão, os dados reforçam a percepção positiva dos beneficiários quanto à relevância do Cartão Ceará Sem Fome e sua capacidade de responder a necessidades imediatas. Esse impacto imediato ajuda a aliviar gastos com alimentação e contribui para o equilíbrio financeiro das famílias, muitas vezes evitando o endividamento ou o sacrifício de outras despesas essenciais.

No campo das sugestões para aprimoramento, as demandas por aumento do valor do benefício, ampliação dos locais credenciados e oferta de cursos de capacitação mostram que os usuários estão engajados e desejam melhorias que tornem o programa mais abrangente e transformador.

9. Referências bibliográficas

- BOLFARINE, H.; BUSSAB, W. **Elementos de amostragem**. Editora Edgard Blücher. São Paulo, 2005.
- CAMPOS, Mauro Forlan Duarte et al. **A satisfação e seus impactos na fidelização dos estudantes na educação básica**. NEGÓCIOS EM PROJEÇÃO, v. 12, n. 1, p. 94-110, 2021.
- COCHRAN, W. G. (1977). **Sampling techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- ESPERIDIÃO, Monique; TRAD, Leny Alves Bomfim. **Avaliação de satisfação de usuários**. Ciência & Saúde Coletiva, v. 10, p. 303-312, 2005.
- FINK, A. **The survey handbook**. Thousands Oaks, Sage, 1995.
- FREITAS, H; OLIVEIRA, M; SACCOL, A; MOSCAROLA, J. **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração, São Paulo – SP, v. 35, nº 3, p. 105-112. 2000.
- MARTINS JR, Carlos A.; LOVISOLO, Lisandro; RUBINSTEIN, Marcelo G. **Classificação do Índice de Satisfação de Clientes a partir de Indicadores de Rede Móvel e de Negócios utilizando Redes Neurais**. In: XXXVIII Simposio Brasileiro de Telecomunicações e Processamento de Sinais. SBrT2020, Florianópolis. 2020.
- ROSSI, C. A. SLONGO, L. A. **Pesquisa de satisfação de clientes: O estado da arte e proposição de um método brasileiro**. Revista RAC, v. 2, nº 1, p. 101-125. 1998.
- SANTOS, Leonardo Pozza dos et al. **Proposta de versão curta da Escala Brasileira de Insegurança Alimentar**. Revista de Saúde Pública, v. 48, p. 783-789, 2014.

10. Anexo 1

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO – CARTÃO CEARÁ SEM FOME

MÓDULO 1 – PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Você é o titular do Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Obs.: Se não for o titular, perguntar se o titular está disponível. Caso não esteja, encerrar a entrevista.

2. Onde fica localizada sua casa?

- ☐ Zona urbana ☐ Zona rural

3. Qual a sua idade?

- ☐ 16 a 18 anos
- ☐ 19 a 24 anos
- ☐ 25 a 34 anos
- ☐ 35 a 44 anos
- ☐ 45 a 54 anos
- ☐ 55 a 59 anos
- ☐ 60 anos ou mais
- ☐ Prefiro não informar

4. Com qual gênero você se identifica?

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Outro: _____
- ☐ Prefiro não informar

5. Qual sua cor ou raça?

- ☐ Branca
- ☐ Preta
- ☐ Parda
- ☐ Amarela
- ☐ Indígena
- ☐ Prefiro não informar

6. Você tem algum tipo de deficiência? [Múltipla escolha]

- ☐ Nenhuma
- ☐ Física
- ☐ Auditiva
- ☐ Visual
- ☐ Intelectual
- ☐ Outra: _____
- ☐ Prefiro não informar

7. Qual a sua escolaridade? (Indique o grau de instrução mais elevado que possui)

- ☐ Não frequentou escola
- ☐ Ensino fundamental incompleto
- ☐ Ensino fundamental completo
- ☐ Ensino médio incompleto
- ☐ Ensino médio completo
- ☐ Ensino superior incompleto
- ☐ Ensino superior completo
- ☐ Prefiro não informar

8. Qual é a situação de moradia do domicílio em que você reside?

- ☐ Imóvel próprio, já quitado
- ☐ Imóvel próprio, ainda está sendo pago (financiado)
- ☐ Imóvel alugado
- ☐ Imóvel cedido por empregador
- ☐ Imóvel cedido por parente, amigo ou outra pessoa
- ☐ Imóvel ocupado sem pagar aluguel
- ☐ Outra
- ☐ Prefiro não informar

9. Quantas pessoas moram no seu domicílio? _____

10. Quantas crianças ou adolescentes de 0 a 14 anos moram no domicílio? _____

MÓDULO 2 – UTILIZAÇÃO DO CARTÃO CEARÁ SEM FOME

11. Desde quando você recebe o benefício do Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ Desde 2023 ☐ Desde 2024 ☐ Desde 2025

12. Você conhece as condições possíveis para manter o direito ao uso do Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ Sim ☐ Não

13. Você já teve algum problema com o bloqueio do seu Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ Sim ☐ Não

14. Se sim, quais foram os problemas enfrentados? _____

15. Em média, quantas vezes por mês você utiliza o Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ 4 vezes ou mais por mês (toda semana)
- ☐ 2 a 3 vezes por mês
- ☐ 1 vez por mês
- ☐ Menos de 1 vez por mês
- ☐ Nunca usou

16. Onde você costuma utilizar o Cartão Ceará Sem Fome? [Múltipla escolha]

- ☐ Mercadinhos
- ☐ Supermercados
- ☐ Feiras livres
- ☐ Outros: _____

17. Quais produtos você mais costuma comprar com o cartão? [Múltipla escolha]

- ☐ Alimentos básicos (arroz, feijão, macarrão, farinha)
- ☐ Proteínas (carne, frango, peixe, ovos)
- ☐ Leite e derivados (leite, queijo, iogurte)
- ☐ Frutas, legumes e verduras
- ☐ Pães e cereais (pão, cuscuz, aveia etc.)
- ☐ Café, açúcar, óleo
- ☐ Alimentos industrializados (enlatados, biscoitos, salgadinhos etc.)
- ☐ Alimentos ultraprocessados (refrigerantes, macarrão instantâneo, salsicha, achocolatado etc.)
- ☐ Bebidas alcoólicas
- ☐ Outros: _____

18. Você já teve dificuldade para usar o cartão em algum estabelecimento?

- ☐ Sim
☐ Não

19. Se sim, o que aconteceu? _____

20. Você tem facilidade para consultar o saldo do Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei como fazer

21. Você foi orientada(o) durante o período que está recebendo o benefício do Cartão Ceará Sem Fome a atualizar os seus dados no Cadastro Único?

- ☐ Sim
- ☐ Não

22. Se sim, como você avalia as orientações/apoio recebidas pelos colaboradores/servidores para atualização dos seus dados no Cadastro Único?

- ☐ Muito insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Regular
- ☐ Satisfeito
- ☐ Muito satisfeito

23. O pagamento do benefício do Cartão Ceará Sem Fome já atrasou em algum mês?

- ☐ Sim
- ☐ Não

24. Se sim, por qual canal você ficou sabendo do atraso no pagamento?

- ☐ CRAS
- ☐ Coordenação do CadÚnico
- ☐ Ouvidoria
- ☐ Chat SPS
- ☐ Mídias sociais
- ☐ Rádio
- ☐ Central 155
- ☐ Outros: _____

25. Quais os canais de atendimento que você utiliza para tirar dúvidas sobre o Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ Central de Atendimento 155
- ☐ Ouvidoria
- ☐ Outros: _____

26. Você está satisfeito com os canais de atendimento disponíveis para dúvidas sobre o Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ Sim
- ☐ Não

MÓDULO 3 – SEGURANÇA ALIMENTAR

27. Nos últimos três meses, você teve a preocupação de que a comida na sua casa acabasse antes que tivesse condição de comprar, receber ou produzir mais comida?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe

28. Nos últimos três meses, a comida acabou antes que os moradores da sua casa tivessem dinheiro para comprar mais comida?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe

29. Nos últimos três meses, os moradores da sua casa ficaram sem dinheiro para ter uma alimentação saudável e variada?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe

30. Nos últimos três meses, você ou algum adulto em sua casa diminuiu, alguma vez, a quantidade de alimentos nas refeições, ou pulou refeições, porque não havia dinheiro suficiente para comprar a comida?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe

31. Nos últimos três meses, você alguma vez comeu menos do que achou que devia porque não havia dinheiro suficiente para comprar comida?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe

32. Na sua casa, quantas refeições completas por dia, em média, vocês conseguem fazer?

- ☐ Três refeições ou mais
- ☐ Duas refeições
- ☐ Uma refeição
- ☐ Nenhuma

MÓDULO 4 – AVALIAÇÃO ECONÔMICA

33. Como você avalia a situação financeira da sua família atualmente?

- ☐ Muito boa
- ☐ Boa
- ☐ Regular
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

34. O Cartão Ceará Sem Fome ajudou a economizar no orçamento da família?

- ☐ Sim
- ☐ Não

35. Quais benefícios você percebeu ao receber o cartão? [Múltipla escolha]

- ☐ Redução de gastos com alimentação
- ☐ Melhora na qualidade da alimentação
- ☐ Menos endividamento
- ☐ Redução da insegurança alimentar
- ☐ Não percebeu benefícios
- ☐ Outros: _____

36. Atualmente, você tem algum tipo de trabalho ou ocupação remunerada?

- ☐ Sim ☐ Não

36.1 Se sim, qual o seu trabalho:

37. Qual é a principal fonte de renda da sua família? (Marque apenas uma opção)

- ☐ Benefícios sociais (Bolsa Família, Cartão Ceará Sem Fome etc.)
- ☐ Trabalho formal (emprego com carteira assinada)
- ☐ Trabalho informal (freelancer, autônomo, bicos)
- ☐ Agricultura ou produção familiar
- ☐ Aposentadoria ou pensão
- ☐ Comércio ou pequenos negócios da família
- ☐ Ajuda de parentes ou amigos
- ☐ Não tenho uma fonte de renda definida
- ☐ Outra (especificar) _____

38. Você já participou de algum curso de Capacitação profissional oferecido pelo Programa?

- ☐ Sim ☐ Não

39. Você gostaria de participar de cursos de capacitação profissional oferecidos pelo programa Ceará Sem Fome?

- ☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

40. Se sim ou talvez, quais áreas de cursos mais lhe interessam? [Múltipla escolha]

- ☐ Gastronomia (panificação, confeitaria, salgados e bolos, cozinheiro geral, massas)
☐ Beleza (cabeleireiro, design de sobrancelhas, manicure e pedicure, maquiador)
☐ Prestação de serviços (manutenção de motocicletas, mecânica de ar-condicionado, servente de obras, pedreiro)
☐ Recursos naturais (jardinagem, cultivo e produção de hortas, criação de abelhas)
☐ Moda (costura, modelagem, design de moda)
☐ Administração (auxiliar administrativo, operador de caixa, almoxarife)
☐ Tecnologia (informática básica, redes, programação)
☐ Empreendedorismo
☐ Outros: _____

MÓDULO 5 – SATISFAÇÃO GERAL

41. Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço do cartão Ceará Sem Fome para um amigo, parente ou conhecido?

(0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

42. De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com o serviço do Cartão Ceará Sem Fome?

- ☐ Muito insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Regular
☐ Satisfeito
☐ Muito satisfeito

43. Por favor, apresente até três sugestões que você acha importante para melhorar o serviço do Cartão Ceará Sem Fome:

44. Que palavra você utilizaria para descrever o serviço do Cartão Ceará Sem Fome?

11. Anexo 2

Quadro A1 – Sugestões dos beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome em Grande Fortaleza

Categoria	Sugestões
Aumentar o valor do benefício	Saldo maior por mês.
	Valor maior.
	Um valor maior, pois os alimentos estão muito caros.
	Aumentar o valor.
	Aumentar o valor.
	Aumentar o valor porque os alimentos estão caros.
	Aumentar o limite.
	Aumentar valor mensal.
	Aumentar o valor mensal.
	Aumentar o valor.
	Aumentar o valor da recarga mensal.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor da recarga mensal.
	Aumentar o limite mensal.
	Aumentar o valor mensal.
	Aumentar o valor mensal.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar a recarga mensal.
	Aumentar o valor da recarga mensal.
	Aumentar o valor da recarga mensal.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o saldo da recarga mensal.
	Aumentar o valor da recarga mensal.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor mensal.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor da recarga mensal.
	Aumentar o valor da recarga mensal.
	Aumentar o valor da recarga.
Mais locais que aceitem o cartão	Mercadinhos de bairros possam receber o cartão.
	Liberar para supermercados maiores que possuem mais promoção.
	Mais locais que aceitem o cartão.
	Receber em supermercados, que vende em atacado, saindo mais barato as compras.
	Ser aceito em mais estabelecimentos.
	Mais lugares para serem aceitos os cartões, por exemplo em mercadinhos de bairro.
	Mais locais para aceitar o cartão, como supermercados atacadistas.
	Aceitar mais estabelecimentos
	O cartão ser aceito em supermercados que vendem em valor de atacado.
	Aceitar em locais que vendem em atacado.
	Incluir mais mercadinhos de bairro no programa.
Cursos de capacitação	Ofertar cursos no horário da noite por conta dos filhos.
	Dependendo da escolaridade, tem interesse em participar do curso.
	Curso de cuidador de idosos e manutenção de celular.
	Ofertar curso de artesanato.

Categoria	Sugestões
	Existe interesse em fazer os cursos de capacitação, mas vê como empecilho a baixa alfabetização. Possibilidade de ter uma didática mais voltada para prática visando a inclusão de pessoas que não sabem ler/escrever.
	Mais alternativas de locais e horários dos cursos.
	Cursos da área da saúde.
	Disponibilização dos cursos para jovens e adolescentes filhos dos titulares.
Data fixa para realizar a recarga	Evitar atrasos.
	Data fixa para acontecer a recarga todos os meses.
	Ter dia um dia exato para ser feito o pagamento os meses, no começo do mês por exemplo.
	Uma data certa para o pagamento todos os meses.
	Ter uma data exata para o pagamento todos os meses, pois a incerteza de qual dia irá cair causa aflição.
	Definir uma data específica para recarga mensal.
	Ter uma data exata para a recarga mensal.
	Definir data de recarga mensal, igual o bolsa família.
Aumentar o número de beneficiários	Beneficiar mais familiares.
	Ter mais beneficiários que necessitam.
Continuidade do programa	Dar continuidade ao programa.
	Não acabar o programa.
Melhorar o reconhecimento facial do aplicativo	Melhorar o aplicativo pois apresenta problemas no reconhecimento facial.
	Melhoras no aplicativo, no reconhecimento facial.
Ser aceito em farmácias	Liberar algum valor para ser usado em farmácias, em caso de emergências.
	Aceitar também em farmácias para compra de medicação.
Aumentar o número de recargas	2 recargas por mês
Melhorar a seleção dos beneficiários	Controle para ser beneficiário quem realmente precisa, fazer visitas para conferir.
Tirar restrição para compra de produtos	Tirar restrição de comprar produtos de higiene.

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Quadro A2 – Sugestões dos beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome no interior

Categoria	Sugestão
Aumentar o valor do benefício	Sugere que aumentem o valor para 400 reais
	Aumentar o valor do benefício para R\$ 200,00 ou R\$300,00 devido ser tudo muito caro
	Aumentar o valor do benefício devido os produtos estarem muito caros
	Sugere que o valor aumente um pouco mais para 350 ou 400 reais, pois famílias que não tem emprego seria uma grande ajuda
	Sugere que o aumentem o valor para 500 reais
	Aumentar o valor para R\$ 500,00
	Sugere aumentar o valor do benefício
	Aumentar o valor da recarga mensal.
	Melhorar o valor do benefício
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor da recarga.
	Aumentar o valor do benefício
	Sugere aumento do benefício
	Sugere aumentar o valor do benefício
	Sugere que aumentem o valor para 400 reais, pois as coisas estão muito caras
	Aumentar o valor do benefício
Aumentar o número de beneficiários	Mais pessoas receberem o cartão Ceará sem Fome
	Sugere que ampliem para mais pessoas
	Ampliar o programa para mais famílias
	Sugere que libere para mais pessoas, pois tem muitas que precisam
	Mais beneficiários.
	Ter mais beneficiários.
Continuidade do programa	Sugere que continue oferecendo o cartão para ajudar as pessoas
	Sugere que seja programa permanente
	Sugere que ele seja contínuo como o bolsa família
	Que seja contínuo e não acabe
	Continue do jeito que está.
Cursos de capacitação	Sugere mais oportunidade para os jovens
	Demonstra interesse em fazer os cursos, mas com receio devido à baixa escolaridade.
Mais locais que aceitem o cartão	Cadastrar mais estabelecimento que recebam o Ceará sem fome
	Cadastrar mais comércios que aceitem o cartão
Tirar restrição para compra de produtos	Sugere que libere todos os tipos de alimentos, como miojo e biscoito recheado.
Resolver problema com os benefícios	Relata que ocorreu uma vez ter recebido o benefício, quando foi passar no supermercado havia desaparecido, e nunca retomou para o cartão. Sugere melhorar de alguma forma para não acontecer mais esse problema.
Resolver problema com estabelecimentos	Alguns mercadinhos onde compro é muito caro, eles alegam que o benefício cai na conta deles após 01 mês. Sugere que seja verificado a situação pois eles se aproveitam.
Melhorar a seleção dos beneficiários	E aumentar o critério renda per capita

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).