



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA OPINIÃO DO CIDADÃO

*UNIDADES SOCIAIS PRODUTORAS DE
REFEIÇÕES (USPRS)*

AGO/2025



**CEARÁ
SEM FOME**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

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

ANTONIO SAMUEL DE CARVALHO COLARES

Auditor de Controle Interno – CGE

BÁRBARA ERIKA FERNANDES DO VALE

Assistente Administrativo I – CGE

CAROLINE BASTOS GABRIEL

Assistente Administrativo II – CGE

CLÁUDIA CORREIA CAVALCANTE

Assistente Administrativo I – CGE

GIOVANNI SANTOS DUMONT UCHOA

Ouvidor Setorial - SDA

JEAN LOPES DOS SANTOS

Assistente Técnico - CGE

JOÃO HENRIQUE SOARES FERNANDES

Assistente Administrativo I – CGE

JOSÉ BENEVIDES LÔBO NETO

Auditor de Controle Interno – CGE

LARISSE MARIA FERREIRA MOREIRA

Auditora de Controle Interno – CGE

NATÁLIA CECÍLIA DE FRANÇA

Auditora de Controle Interno – CGE

NATÁLIA TEIXEIRA MAROSO

Assistente Técnico - CGE

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

JEAN LOPES DOS SANTOS

Assistente Técnico

CLEYBER NASCIMENTO DE MEDEIROS

Analista de Políticas Públicas do IPECE

Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	6
1. Introdução.....	8
2. Seleção do serviço avaliado	9
3. Construção do questionário.....	10
4. Definição do plano amostral.....	11
4.1 Tamanho da Amostra.....	11
4.2 Distribuição da amostra de Beneficiários por USPR.....	14
4.3 Sorteio dos Beneficiários	15
5. Aplicação da pesquisa	17
6. Indicadores de satisfação	18
6.1 Índice de satisfação do cliente (CSAT)	18
6.2 Net Promoter Score (NPS).....	19
7. Resultados e discussões	21
7.1 Perfil das pessoas entrevistadas	21
7.2 Avaliação do serviço prestado pelas USPRs na visão dos beneficiários.....	26
7.3 Resultados do fornecimento de quentinhas pelas USPRs na visão dos beneficiários	36
7.4 Sugestões dos beneficiários para melhoria do serviço prestado pelas USPRs	37
7.5 Nuvem de palavras para descrever o serviço prestado pelas USPRs	39
8. Considerações finais.....	40
9. Referências bibliográficas.....	42
10. Anexo I	43
11. Anexo II.....	49
12. Anexo III	52

SUMÁRIO EXECUTIVO



1. Parceria institucional

- Quem realizou a pesquisa? CGE + IPECE + SDA + GABINETE DA PRIMEIRA-DAMA.



2. Objetivo da pesquisa

- Avaliar a satisfação dos beneficiários e contribuir para melhoria do serviço prestado pelas Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) do Programa Ceará sem Fome.



3. Metodologia

- Amostra de 480 beneficiários.
- Entrevistas presenciais.
- Abrangência: Estado do Ceará.



4. Perfil dos beneficiários

- 66% são mulheres.
- Aproximadamente 80% são pessoas negras (pardas ou pretas).
- Baixa escolaridade (51% sem ensino fundamental completo).
- 48% com idade entre 35 e 54 anos.
- 71% sem trabalho ou renda formal.
- 61% têm benefícios sociais como principal fonte de renda familiar.
- 75% estão em condição de insegurança alimentar.



5. Satisfação com as Cozinhas Solidárias

- 96% satisfeitos com o ambiente de entrega das refeições.
- 97% satisfeitos com o atendimento recebido pela equipe da cozinha.
- Somente 47,92% citaram saber da existência de cursos de qualificação profissional ofertado pelo Programa Ceará Sem Fome.
- 65% demonstraram interesse em participar de cursos no futuro, com destaque para áreas como gastronomia, beleza e prestação de serviço.
- 97,29% satisfeitos com o serviço ofertado pelas Unidades Sociais Produtoras de Refeições - USPRs (**Cozinhas Solidárias**).

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), a Secretaria de Desenvolvimento Agrário (SDA) e o Gabinete da Primeira-Dama, realizou a avaliação da satisfação dos beneficiários em relação ao serviço prestado pelas Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) do Programa Ceará Sem Fome, chamadas de “**Cozinhas Solidárias**”. 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 prestado pelas Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) do Programa Ceará Sem Fome. O programa 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. 6.º A Rede de Unidades Sociais Produtoras de Refeições no Combate à Fome será constituída a partir da cooperação para o combate à fome entre o Poder Público e as unidades gerenciadoras e USPRs.

§ 4.º Os recursos transferidos nos termos deste artigo deverão ser destinados à compra de insumos alimentares advindos prioritariamente da agricultura familiar pela unidade gerenciadora ou pela USPR e/ou à gestão operacional, cabendo à USPR **a preparação e a distribuição das refeições à população mais vulnerável**, segundo critérios definidos no edital de chamamento público para credenciamento das unidades gerenciadoras.”

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.

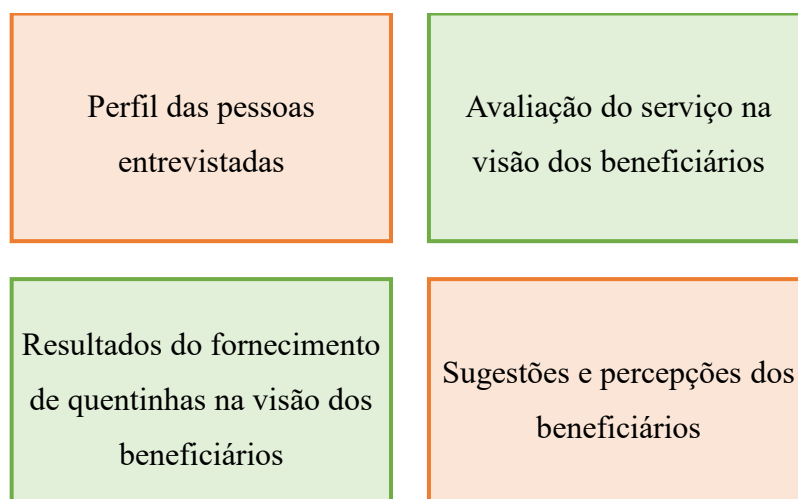
3. Construção do questionário

A pesquisa de satisfação dos beneficiários, em relação ao serviço prestado pelas Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) do programa 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 Gabinete da Primeira-Dama, do Ipece e da SDA.

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 i deste relatório. As perguntas foram divididas em quatro blocos:



4. Definição do plano amostral

A metodologia de elaboração do plano amostral foi concebida recorrendo-se a uma amostra probabilística por conglomerados em dois estágios, que é frequentemente utilizada em pesquisas *survey* com unidades operacionais distribuídas territorialmente (KISH, 1965; COCHRAN, 1977; LOHR, 2010). Neste estudo, a amostra foi estratificada por região de planejamento e localização geográfica (urbana/rural), de modo a assegurar representatividade adequada à diversidade territorial e operacional das Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) e seu público beneficiário. Desse modo, tem-se:

- ✓ Primeiro estágio: seleção probabilística de USPRs dentro de cada estrato;
- ✓ Segundo estágio: seleção probabilística de beneficiários durante o horário de distribuição das refeições nas USPRs sorteadas.

Salienta-se que o objetivo principal da pesquisa é estimar indicadores de percepção, satisfação e impacto do Programa Ceará Sem Fome junto aos beneficiários e não a infraestrutura das USPRs. Por esse motivo, optou-se no cálculo da amostra utilizar a população total estimada de beneficiários ($N = 128.300$ pessoas) e não o total de USPRs (1.283 unidades) existentes.

4.1 Tamanho da Amostra

Como dito anteriormente, o método *survey* possibilita a realização de pesquisas censitárias ou amostrais, utilizando um questionário para obter-se dados sobre características, ações ou percepções da população-alvo.

Menciona-se que pesquisas censitárias envolvem a coleta de dados de todos os indivíduos de uma população, garantindo uma representação completa e precisa. No contexto dos beneficiários das Cozinhas Solidárias, a população considerada é constituída pelo universo de 128.300 pessoas.

Por sua vez, as pesquisas amostrais selecionam uma parte da população para a coleta de dados, geralmente mais econômica e viável 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 inferências para as características populacionais de interesse. Nessa conjuntura, o tamanho da amostra da Pesquisa de Avaliação da Satisfação dos Beneficiários das Unidades Sociais Produtoras de Refeição (USPR) do Programa Ceará Sem Fome foi estimado utilizando a fórmula de amostragem aleatória simples para populações finitas, conforme a exibido 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 do programa Ceará Sem Fome que recebem refeições prontas preparadas pelas USPR (N = 128.300);
 - P: corresponde à proporção de beneficiários com a característica objeto do estudo, isto é, o nível de satisfação de beneficiários que estão satisfeitos com o serviço de entrega de refeições prontas do Programa 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 aplicação desses parâmetros resultou em um tamanho amostral inicial de 383 entrevistas. Contudo, como a pesquisa adota uma amostragem por conglomerados em dois estágios, é recomendável ajustar esse número utilizando o fator de correção conhecido como efeito do desenho amostral (*design effect*, ou *deff*), o qual compensa a eventual perda de precisão decorrente da homogeneidade das respostas dentro dos conglomerados (KISH, 1965; LOHR, 2010).

O *deff* quantifica a medida em que a variância de uma estimativa sob um desenho amostral complexo difere da variância sob uma amostragem aleatória simples do mesmo tamanho (KISH, 1965). Valores de *deff* maiores que 1 indicam que o desenho complexo aumenta a variância, resultando em uma menor precisão das estimativas.

A magnitude do *deff* é influenciada por fatores como a homogeneidade intraclasse (a similaridade das respostas dentro dos conglomerados) e o tamanho dos conglomerados. Quanto maior a homogeneidade intraclasse e maior o tamanho dos conglomerados, maior tende a ser o *deff* (COCHRAN, 1977).

Ressalta-se que não existe uma fórmula direta para calcular o *deff* a priori, pois ele depende das características específicas da população e das variáveis de interesse (LOHR, 2010). No entanto, a estimativa do *deff* pode ser realizada por meio de estudos piloto, análise de dados de pesquisas semelhantes ou consulta a especialistas.

Na ausência de um estudo piloto, normalmente adotam-se valores conservadores para o *deff*. A literatura sugere que o *deff* raramente excede 2 em pesquisas sociais (COCHRAN, 1977; KISH, 1965), mas valores entre 1,1 e 1,5 são mais comuns quando se controlam o tamanho dos conglomerados e se estratifica a amostra (LOHR, 2010).

É importante considerar que o *deff* pode ser influenciado por diversos fatores. A estratificação, por exemplo, é uma técnica eficaz para aumentar a precisão das estimativas e, conseqüentemente, reduzir o *deff* (KALTON, 1995). Por outro lado, o tamanho do conglomerado (USPR) é um fator importante que influencia o valor do *deff*, uma vez que conglomerados maiores tendem a apresentar valores mais elevados de homogeneidade intraclasse (HOX et al., 2010).

No presente estudo, buscou-se controlar o *deff* utilizando a estratégia de estratificar a amostra, além de limitar o número de entrevistas por USPR em 8. Essas opções metodológicas baseiam-se na constatação de Cochran (1977) e Lohr (2010) de que o *deff* aumenta com o tamanho do conglomerado, especialmente em situações de alta homogeneidade intraclasse. Ao impor esse limite, objetiva-se reduzir a correlação intraclasse e, por conseguinte, o *deff*.

Ademais, embora se espere alguma homogeneidade nas respostas dos beneficiários do programa Ceará Sem Fome que recebem refeições prontas dentro de cada USPR, a diversidade socioeconômica dos beneficiários e a abrangência geográfica do estudo sugerem que essa homogeneidade pode não ser excessiva.

Desta forma, neste estudo, adotou-se o valor de *deff* igual a 1,25, em conformidade com boas práticas metodológicas para pesquisas com número moderado de entrevistas por unidade primária, resultando em uma amostra final de 480 entrevistas. A adoção desse

tamanho de amostra visa garantir um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de até 5% para o total da população beneficiária.

4.2 Distribuição da amostra de Beneficiários por USPR

A seleção da amostra se deu por conglomerados em dois estágios: no primeiro, foram sorteadas as Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs); no segundo, foram sorteados os beneficiários a serem entrevistados dentro de cada USPR selecionada.

Para fins de logística de campo e controle de qualidade, optou-se por realizar 8 entrevistas por USPR, como dito anteriormente. Essa escolha segue recomendações metodológicas consolidadas, que indicam a realização de 5 a 15 entrevistas por unidade primária de amostragem como um intervalo adequado para equilibrar custos operacionais e precisão estatística (IBGE, 2014).

Ressalta-se que ao amostrar um número menor de unidades dentro de um maior número de conglomerados, busca-se capturar a diversidade da população e reduzir a homogeneidade intraclasse, o que, por sua vez, diminui o *deff* e aumenta a precisão das estimativas (KISH, 1965). De forma semelhante, Lohr (2010) e Kish (1965) destacam que entre 30 e 100 unidades primárias costumam ser suficientes para garantir a robustez estatística da amostra em levantamentos com essa estrutura. Com base nesse critério técnico, o número total de USPRs selecionadas foi fixado em 60 unidades.

Em seguida, as USPRs foram estratificadas proporcionalmente, de acordo com a quantidade de beneficiários do programa, por região de planejamento e localização (urbana e rural). A Tabela 1 exibe a distribuição do quantitativo de USPRs existentes (universo) e a Tabela 2 apresenta a distribuição da amostra.

Tabela 1: Número de USPRs por Região de Planejamento e localização

Região de Planejamento	Localização		Total
	Rural	Urbana	
Cariri	51	98	149
Centro Sul	7	38	45
Grande Fortaleza	21	540	561
Litoral Leste	15	19	34
Litoral Norte	9	31	40
Litoral Oeste/Vale do Curu	15	52	67
Maciço do Baturité	19	19	38
Serra da Ibiapaba	12	41	53

Região de Planejamento	Localização		Total
	Rural	Urbana	
Sertão Central	15	50	65
Sertão de Canindé	6	25	31
Sertão de Sobral	22	54	76
Sertão dos Crateús	4	53	57
Sertão dos Inhamuns	2	18	20
Vale do Jaguaribe	15	32	47
Total	213	1.070	1.283

Fonte: Gabinete da Primeira-Dama. Elaboração: IPECE. Nota: USPR instaladas até o dia 07/03/2025.

Tabela 2: Número de USPRs da Amostra por Região de Planejamento e localização

Região de Planejamento	Localização		Total
	Rural	Urbana	
Cariri	2	5	7
Centro Sul	0	2	2
Grande Fortaleza	1	25	26
Litoral Leste	1	1	2
Litoral Norte	0	1	1
Litoral Oeste/Vale do Curu	1	2	3
Maciço do Baturité	1	1	2
Serra da Ibiapaba	1	2	3
Sertão Central	1	2	3
Sertão de Canindé	0	1	1
Sertão de Sobral	1	3	4
Sertão dos Crateús	0	3	3
Sertão dos Inhamuns	0	1	1
Vale do Jaguaribe	1	1	2
Total	10	50	60

Elaboração: IPECE.

4.3 Sorteio dos Beneficiários

A seleção dos beneficiários dentro de cada USPR foi realizada por amostragem aleatória sistemática direta no ponto de atendimento, técnica amplamente utilizada em pesquisas *survey* quando não há cadastro prévio da população-alvo. Esse método baseia-se em um sorteio inicial aleatório e, em seguida, na aplicação de um intervalo fixo de seleção entre as unidades observacionais. É especialmente útil em ambientes com fluxo contínuo de pessoas, como as USPRs, permitindo uma seleção probabilística prática e

operacionalmente viável. A Tabela 3 apresenta a distribuição do quantitativo de entrevistas realizadas conforme as regiões de planejamento e localização (urbana e rural).

Tabela 3: Número de entrevistas por Região de Planejamento e localização

Região de Planejamento	Localização		Total
	Rural	Urbana	
Cariri	16	40	56
Centro Sul	0	16	16
Grande Fortaleza	8	200	208
Litoral Leste	8	8	16
Litoral Norte	0	8	8
Litoral Oeste/Vale do Curu	8	16	24
Maciço do Baturité	8	8	16
Serra da Ibiapaba	8	16	24
Sertão Central	8	16	24
Sertão de Canindé	0	8	8
Sertão de Sobral	8	24	32
Sertão dos Crateús	0	24	24
Sertão dos Inhamuns	0	8	8
Vale do Jaguaribe	8	8	16
Total	80	400	480

Elaboração: IPECE.

Segundo Bolfarine e Bussab (2005), a amostragem sistemática com ponto de partida aleatório fornece estimativas válidas e com precisão comparável à amostragem aleatória simples, desde que a lista de unidades (ou o fluxo observado) não tenha padrão cíclico que introduza viés. A ausência de cadastro individual dos beneficiários nas USPRs justifica, portanto, a adoção dessa técnica como a mais adequada.

Durante o processo de aplicação, o entrevistador observou o fluxo dos beneficiários no local de distribuição e aplicou a regra de seleção estabelecida. O número de pessoas atendidas por USPR, em geral, gira em torno de 100 indivíduos por dia. Como foram realizadas 8 entrevistas por USPR, adotou-se um intervalo de 2 pessoas entre os entrevistados. Isso significa que, após o sorteio aleatório da 1ª pessoa a ser entrevistada entre as cinco primeiras atendidas, selecionam-se os demais beneficiários com salto fixo de 2: por exemplo, se a primeira entrevista for a 2ª da fila, as demais serão a 4ª, 6ª, 8ª, e assim por diante. Formalmente, o padrão de seleção segue a sequência:

$$a; a + k; a + 2k; \dots; a + (n - 1)k;$$

em que a é o ponto de partida aleatório entre 1 e k , n é o número de entrevistas desejadas e k é o intervalo fixo (neste caso, 2).

Esse tipo de abordagem foi também adotado, por exemplo, pelo IBGE no Censo Demográfico de 2010, como parte do algoritmo de seleção sistemática com início aleatório e intervalo fixo em cada setor censitário (IBGE, 2010).

Ao adotar esses procedimentos, buscamos assegurar que a amostra obtida seja probabilística da população de beneficiários do programa Ceará Sem Fome com 16 anos ou mais de idade que recebem refeições prontas preparadas pelas USPR.

Isso nos permite realizar inferências sobre a percepção dos beneficiários em relação à qualidade, à regularidade, à organização e a satisfação com o serviço de distribuição das quinzenas, gerando-se valiosas informações para a tomada de decisões e a implementação de políticas eficazes de combate a insegurança alimentar. No Anexo ii é apresentada a lista das USPRs (**Cozinhas solidárias**) sorteadas.

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 de forma presencial, nos meses de maio, junho e julho de 2025. Integrantes da equipe visitaram as sessenta USPRs sorteadas conforme o plano amostral, aplicando um questionário eletrônico estruturado, elaborado no *Google Forms*, de acordo com as respostas fornecidas pelos participantes. Todos os requisitos de segurança foram seguidos, garantindo-se o sigilo dos dados coletados.

Os técnicos da CGE passaram por treinamento prévio com o objetivo de assegurar a uniformidade na interpretação das perguntas do questionário. Também foi realizado um pré-teste para identificar e antecipar possíveis contratempos durante a aplicação. Além disso, os profissionais foram capacitados quanto ao plano amostral e ao uso da ferramenta *Google Forms*, que permitiu a geração automática 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 cinco categorias, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Escala *Likert* de satisfação

Grau de satisfação	Escala
Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	2
Nem insatisfeito, nem satisfeito	3
Satisfeito	4
Muito Satisfeito	5

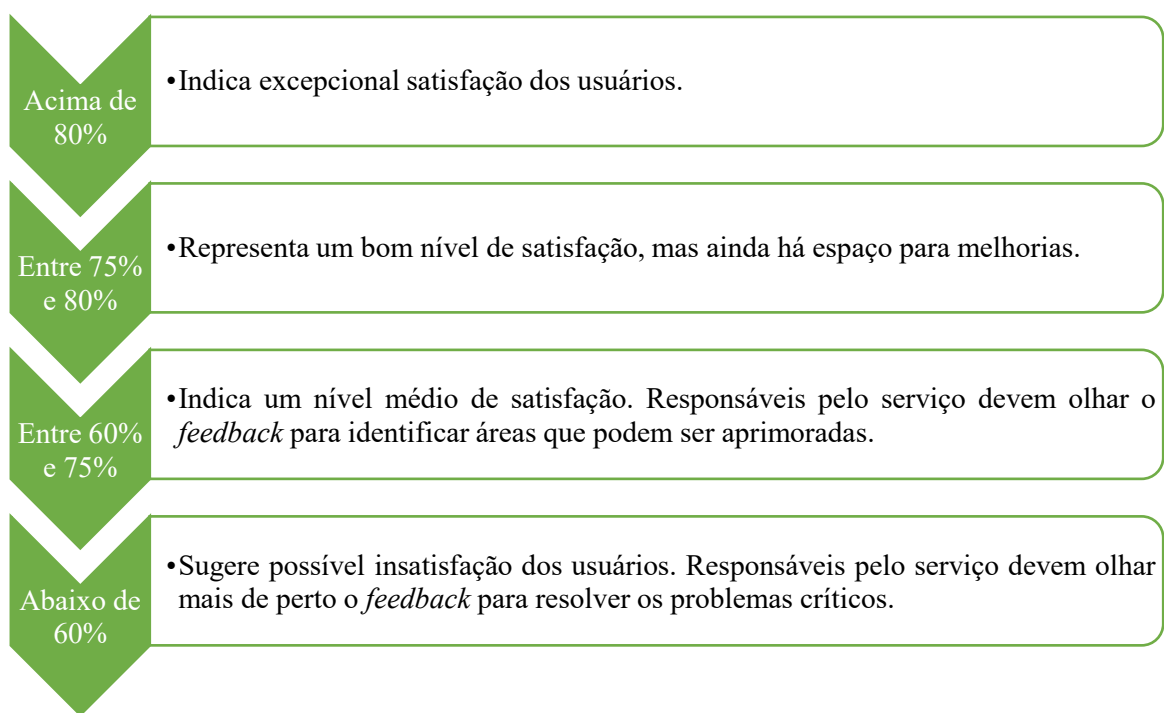
O objetivo do CSAT é fornecer uma visão clara e imediata de como os usuários percebem o serviço ou produto, permitindo a identificação de áreas de melhoria e ajustes nas estratégias conforme as necessidades e expectativas dos consumidores. Esse índice é valioso por ser direto, fácil de aplicar e de interpretar,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

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



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 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 prestado pelas USPRs (**Cozinhas Solidárias**) 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 serviço prestado pelas USPRs do Programa Ceará Sem Fome. Os resultados foram organizados da seguinte forma:

- 1) Perfil das pessoas entrevistadas;
- 2) Avaliação do serviço prestado pelas USPRs na visão dos beneficiários;
- 3) Resultados do fornecimento de quentinhas pelas USPRs na visão dos beneficiários;
- 4) Sugestões dos beneficiários para melhoria do serviço prestado pelas USPRs;
- 5) Nuvem de palavras para descrever o serviço prestado pela USPRs.

7.1 Perfil das pessoas entrevistadas

Conhecer o perfil das pessoas beneficiárias pelas Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) 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, 66,04% se identificaram com o gênero feminino, 32,92% com o gênero masculino, 0,21% como bissexuais e 0,83% preferiram não informar (Tabela 4). Vale ressaltar, que “Bissexual” é uma orientação sexual e não gênero como afirmado pelo beneficiário.

Tabela 4: Distribuição quanto à identificação de gênero das pessoas entrevistadas

Gênero	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	124	62,00	193	68,93	317	66,04
Masculino	73	36,50	85	30,36	158	32,92
Bissexual	0	0,00	1	0,36	1	0,21
Prefiro não informar	3	1,50	1	0,36	4	0,83
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Quanto à distribuição por faixa etária, a Tabela 5 indica que a maioria das pessoas entrevistadas tem entre 45 e 54 anos, correspondendo a 24,58% da amostra. Em seguida,

estão os beneficiários com idades entre 35 a 44 anos (23,33% do total). Já o público com idade entre 25 e 34 anos corresponde a 19,17% das pessoas entrevistadas.

Tabela 5: Distribuição quanto à faixa etária das pessoas entrevistadas

Faixa etária	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
16 a 18 anos	4	2,00	5	1,79	9	1,88
19 a 24 anos	11	5,50	14	5,00	25	5,21
25 a 34 anos	30	15,00	62	22,14	92	19,17
35 a 44 anos	44	22,00	68	24,29	112	23,33
45 a 54 anos	48	24,00	70	25,00	118	24,58
55 a 59 anos	22	11,00	25	8,93	47	9,79
60 anos ou mais	41	20,50	35	12,50	76	15,83
Prefiro não informar	0	0,00	1	0,36	1	0,21
Total	200	100	280	100,00	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Também foi avaliada a cor ou raça com a qual os entrevistados se identificavam. Conforme apresentado na Tabela 6**Erro! Fonte de referência não encontrada.**, a população negra, composta por pretos e pardos, representa 78,75% dos respondentes: 60,83% se identificaram como pardos e 17,92% como pretos.

Tabela 6: Cor ou raça das pessoas entrevistadas

Cor	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Parda	124	62,00	168	60,00	292	60,83
Preta	33	16,50	53	18,93	86	17,92
Branca	28	14,00	43	15,36	71	14,79
Amarela	8	4,00	9	3,21	17	3,54
Indígena	7	3,50	6	2,14	13	2,71
Prefiro não informar	0	0,00	1	0,36	1	0,21
Total	200	100,00	280	100,00	480	100,00

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

No que se refere à escolaridade, a Tabela 7 mostra que a maioria dos respondentes possui ensino fundamental incompleto (42,08% no total). Além disso, 9,38% nunca frequentaram a escola e 7,71% possuem o 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 7: Escolaridade das pessoas entrevistadas

Escolaridade	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não frequentou escola	14	7,00	31	11,07	45	9,38
Ensino fundamental incompleto	90	45,00	112	40,00	202	42,08
Ensino fundamental completo	14	7,00	23	8,21	37	7,71
Ensino médio incompleto	21	10,50	46	16,43	67	13,96
Ensino médio completo	57	28,50	61	21,79	118	24,58
Ensino superior incompleto	3	1,50	5	1,79	8	1,67
Ensino superior completo	1	0,50	2	0,71	3	0,63
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Em relação à inserção no mercado de trabalho, 71,46% dos entrevistados declararam não possuir trabalho ou ocupação remunerada no momento da pesquisa (Tabela 8). De forma coerente, 61,46% afirmaram que a principal fonte de renda familiar eram os benefícios sociais, como o Programa Bolsa Família (Tabela 9). Entre os beneficiários que informaram ter alguma ocupação remunerada, destacam-se atividades como trabalho doméstico, reciclagem, servente e costura, ocupações que, em geral, não exigem elevado grau de escolaridade.

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 para a superação da pobreza.

Tabela 8: Trabalho ou ocupação remunerada dos beneficiários entrevistados

Trabalho ou ocupação remunerada	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	58	29,00	79	28,21	137	28,54
Não	142	71,00	201	71,79	343	71,46
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 9: 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.)	99	49,50	196	70,00	295	61,46
Trabalho informal (freelancer, autônomo, bicos)	33	16,50	32	11,43	65	13,54
Aposentadoria ou pensão	32	16,00	25	8,93	57	11,88
Trabalho formal (emprego com carteira assinada)	19	9,50	7	2,50	26	5,42

Principal fonte de renda da família	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não tenho uma fonte de renda definida	9	4,50	6	2,14	15	3,13
Agricultura ou produção familiar	1	0,50	9	3,21	10	2,08
Comércio ou pequenos negócios da família	1	0,50		0,00	1	0,21
Outras fontes	6	3,00	5	1,79	11	2,29
Total	200	100,00	280	100,00	480	100,00

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (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 10 mostra que a insegurança alimentar atinge 75,42% das famílias entrevistadas, sendo mais acentuada no Interior (77,50%) do que na Grande Fortaleza (72,50%). Apenas 24,58% das famílias citaram viver em segurança alimentar.

Tabela 10: Escala de insegurança alimentar dos beneficiários entrevistados

Escala de insegurança alimentar	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Insegurança alimentar	145	72,50	217	77,50	362	75,42
Segurança alimentar	55	27,50	63	22,50	118	24,58
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Dando continuidade à caracterização dos domicílios dos entrevistados, 82,29% residem em áreas urbanas e 17,71% em áreas rurais (Tabela 11). No entanto, quando se considera apenas os municípios do interior do estado, o percentual de residentes em zona rural é maior, chegando a 25,71%.

Tabela 11: Distribuição quanto à localidade das pessoas entrevistadas

Localização	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Zona Rural	13	6,5	72	25,71	85	17,71
Zona Urbana	187	93,5	208	74,29	395	82,29
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Cerca de 30% dos respondentes vivem em imóveis alugados (Tabela 12), 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 a possibilidade de alimentação nas Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) do Programa Ceará Sem Fome.

Tabela 12: Condição do domicílio de moradia dos beneficiários entrevistados

Local de dormir	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Em casa própria	109	54,50	150	53,57	259	53,96
Em casa alugada	60	30,00	92	32,86	152	31,67
Na casa de parentes/amigos	21	10,50	29	10,36	50	10,42
Em abrigo ou albergue	5	2,50	2	0,71	7	1,46
Na rua (Calçada, praça, estação etc.)	1	0,50	0	0,00	1	0,21
Outros	4	2,00	6	2,14	10	2,08
Prefiro não informar	0	0,00	1	0,36	1	0,21
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

A Tabela 13 indica que 58,54% das pessoas entrevistadas vivem em residências com 1 a 3 moradores. Em relação às crianças e adolescentes de 0 a 14 anos, 54,79% dos respondentes informaram residir em domicílios com 1 a 3 indivíduos nessa faixa etária

(Tabela 14). 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 13: Número de moradores no domicílio dos beneficiários entrevistados

Número de moradores no domicílio	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
1 a 3	135	67,50	146	52,14	281	58,54
4 a 6	54	27,00	115	41,07	169	35,21
7 ou mais	11	5,50	19	6,79	30	6,25
Total	200	100,00	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 14: 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	93	46,50	107	38,21	200	41,67
1 a 3	102	51,00	161	57,50	263	54,79
4 a 6	5	2,50	12	4,29	17	3,54
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Também foi perguntado aos beneficiários se possuíam algum tipo de deficiência. Aproximadamente 80% informaram não ter nenhuma. A principal deficiência mencionada, por 10,54% dos entrevistados, foi a deficiência física (Tabela 15).

Tabela 15: Número de beneficiários com deficiência

Deficiência	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Nenhuma	153	75,74	230	81,56	383	79,13
Física	20	9,90	31	10,99	51	10,54
Visual	8	3,96	9	3,19	17	3,51
Intelectual	7	3,47	6	2,13	13	2,69
Auditiva	6	2,97	1	0,35	7	1,45
Outras	8	3,96	4	1,42	12	2,48
Prefiro não informar	0	0,00	1	0,35	1	0,21
Total	202	100	282	100	484	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

7.2 Avaliação do serviço prestado pelas USPRs 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 das USPRs sob o ponto de vista das pessoas beneficiadas.

A Tabela 16 mostra que a maioria das pessoas entrevistadas passou a receber o benefício em 2024 (41,88%). Observa-se também que, em sua grande maioria, os beneficiários recebem de 1 a 2 quentinhas (Tabela 17). Vale destacar que cada cozinha fornece, no máximo, 100 quentinhas por dia.

Tabela 16: Início do recebimento das quentinhas pelos beneficiários

Início do Benefício	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Desde 2023	63	31,50	85	30,36	148	30,83
Desde 2024	91	45,50	110	39,29	201	41,88
Desde 2025	46	23,00	85	30,36	131	27,29
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 17: Número de quentinhas recebidas

Número de quentinhas	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
1 a 2	127	63,50	146	52,14	273	56,88
3 a 4	64	32,00	111	39,64	175	36,46
5 ou mais	9	4,50	23	8,21	32	6,67
Total	200	100,00	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Com o objetivo de verificar se cada quentinha atendia apenas uma pessoa, foi perguntado aos beneficiários quantas pessoas faziam uso da quentinha para a alimentação. Conforme mostra a Tabela 18, 46,88% afirmaram que 1 ou 2 pessoas consumiam a(s) quentinha(s) recebida(s). No entanto, observa-se que, embora 56,88% dos entrevistados recebam apenas 1 ou 2 quentinhas, em alguns casos o número de pessoas que se alimentam a partir delas é superior à quantidade recebida. Esse dado sugere uma possível necessidade de ampliação do Programa, de modo a garantir a suficiência alimentar dos beneficiários.

Tabela 18: Número de beneficiários que consomem as quentinhas recebidas

Pessoas que consomem	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
1 a 2	103	51,50	122	43,57	225	46,88
3 a 4	77	38,50	119	42,50	196	40,83
5 ou mais	20	10,00	39	13,93	59	12,29
Total	200	100,00	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

A Tabela 19 mostra que quase a totalidade dos beneficiários recebe a alimentação cinco vezes por semana, o que evidencia a eficácia do Programa nesse aspecto. Além disso, mais de 80% dos entrevistados afirmaram que, sempre ou na maioria das vezes, a quantidade de comida fornecida na quentinha é suficiente (Tabela 20).

Cabe destacar, no entanto, que em algumas situações a alimentação pode não ser suficiente, especialmente quando o número de pessoas que consome a quentinha é maior do que a quantidade fornecida ao beneficiário, cenário já identificado anteriormente, o que reforça a necessidade de atenção quanto à possibilidade de ampliação do programa.

Tabela 19: Frequência que os beneficiários consomem as quentinhas

Frequência	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
5 vezes por semana	198	99,00	278	99,29	476	99,17
4 vezes por semana	0	0,00	1	0,36	1	0,21
3 vezes por semana	1	0,50	0	0,00	1	0,21
2 vezes por semana	0	0,00	1	0,36	1	0,21
Só em situações de necessidade	1	0,50	0	0,00	1	0,21
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 20: Beneficiários consideram suficiente a comida fornecida na quentinha

A quentinha é suficiente?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sempre	146	73,00	223	79,64	369	76,88
Na maioria das vezes	16	8,00	9	3,21	25	5,21
Às vezes	14	7,00	15	5,36	29	6,04
Raramente	6	3,00	11	3,93	17	3,54
Nunca	18	9,00	22	7,86	40	8,33
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Em relação à temperatura da comida servida na quentinha, a maioria dos beneficiários afirmou que a temperatura é agradável (74,17%). Apenas 1,46% relataram que a comida era fornecida fria (Tabela 21).

Tabela 21: Temperatura da Alimentação

Temperatura da Comida	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Agradável/Neutro	156	78,00	200	71,43	356	74,17
Quente	38	19,00	74	26,43	112	23,33
Muito Quente	3	1,50	2	0,71	5	1,04
Fria	3	1,50	4	1,43	7	1,46
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Em relação aos quesitos **frescor**, **aparência** e **qualidade** da alimentação recebida, os resultados da pesquisa revelaram elevados índices de satisfação (CSAT): 95,21%, 91,25% e 94,17%, respectivamente (Tabela 22, Tabela 23 e Tabela 24). Esses indicadores demonstram não apenas a eficiência operacional do programa, mas, sobretudo, o cuidado e o compromisso das cozinheiras em oferecer refeições com padrões adequados de qualidade, mesmo diante de desafios logísticos e da demanda.

A alta aprovação por parte dos beneficiários nesses aspectos reforça a credibilidade do serviço e sua importância na promoção da segurança alimentar, especialmente em contextos de vulnerabilidade social. Quando os usuários percebem que a alimentação recebida é fresca, bem apresentada e de boa qualidade, aumenta-se também a confiança no programa e o sentimento de dignidade e respeito.

Tabela 22: Opinião do beneficiário em relação ao Frescor

Frescor	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito Satisfeito	58	29,00	11	3,93	69	14,38
Satisfeito	132	66,00	256	91,43	388	80,83
Nem satisfeito/nem insatisfeito	9	4,50	11	3,93	20	4,17
Insatisfeito	0	0,00	2	0,71	2	0,42
Muito Insatisfeito	1	0,50	0	0,00	1	0,21
Total	200	100	280	100	480	100
Índice de Satisfação (CSAT)	95,00%		95,36%		95,21%	

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 23: Opinião do beneficiário em relação à aparência

Aparência	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito Satisfeito	58	29,00	15	5,36	73	15,21
Satisfeito	124	62,00	241	86,07	365	76,04
Nem satisfeito/nem insatisfeito	17	8,50	23	8,21	40	8,33
Insatisfeito	1	0,50	1	0,36	2	0,42
Muito Insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	200	100	280	100	480	100
Índice de Satisfação (CSAT)	91,00%		91,43%		91,25%	

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 24: Opinião do beneficiário em relação à qualidade

Qualidade	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito Satisfeito	53	26,50	17	6,07	70	14,58
Satisfeito	136	68,00	246	87,86	382	79,58
Nem satisfeito/nem insatisfeito	10	5,00	15	5,36	25	5,21
Insatisfeito	1	0,50	2	0,71	3	0,63
Muito Insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	200	100	280	100	480	100
Índice de Satisfação (CSAT)	94,50%		93,93%		94,17%	

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Foi perguntado aos beneficiários quanto tempo, em média, levam para chegar até a cozinha e buscar a quentinha. Quase 90% informaram que o trajeto leva até 20 minutos (Tabela 25). Além disso, cerca de 95% afirmaram que o horário de distribuição das quentinhas está adequado e se encaixa bem em sua rotina diária (Tabela 26).

Esses dados revelam dois importantes pontos positivos do Programa: a **boa localização das cozinhas** e a **eficiência na definição dos horários de entrega**. Ambos os fatores são fundamentais para garantir o acesso contínuo e descomplicado à alimentação oferecida. A proximidade das cozinhas facilita o deslocamento dos beneficiários, reduzindo o tempo e o esforço necessário para obter a refeição. Já a adequação dos horários à rotina dos usuários contribui para a organização do dia a dia dessas famílias, muitas vezes marcadas por múltiplas demandas e limitações.

Tabela 25: Tempo médio que o beneficiário leva para chegar na cozinha

Tempo médio	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Menos de 10 minutos	134	67,00	191	68,21	325	67,71
De 10 a 20 minutos	46	23,00	57	20,36	103	21,46
De 21 a 30 minutos	14	7,00	17	6,07	31	6,46
Mais de 30 minutos	6	3,00	15	5,36	21	4,38
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 26: Horário de distribuição adequado

Horário adequado	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	187	93,50	268	95,71	455	94,79
Não	4	2,00	4	1,43	8	1,67
Em parte	9	4,50	8	2,86	17	3,54
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Também foi perguntado aos beneficiários se, em algum momento, deixaram de receber a quentinha. Mais de 90% afirmaram que nunca deixaram de receber a refeição (Tabela 27), o que evidencia a regularidade e a confiabilidade do serviço prestado. Entre os poucos que relataram interrupções no recebimento, aproximadamente 70% informaram que isso ocorreu apenas uma vez por mês (Tabela 28), o que representa um percentual pequeno diante do volume de refeições distribuídas diariamente.

Tabela 27: Fornecimento da quentinha

Houve dia que a quentinha não foi entregue?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	22	11,00	25	8,93	47	9,79
Não	178	89,00	255	91,07	433	90,21
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 28: Qual a frequência que a quentinha não foi entregue

Qual frequência?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Algumas vezes por mês	3	13,64	3	12,00	6	12,77
Uma vez por mês	14	63,64	20	80,00	34	72,34
Uma vez por semana	2	9,09	1	4,00	3	6,38
Não respondeu	3	13,64	1	4,00	4	8,51
Total	22	100	25	100	47	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

De acordo com a Tabela 29, o índice de satisfação com o ambiente onde a quentinha é oferecida ultrapassa 95%, evidenciando que o espaço físico das cozinhas também contribui positivamente para a experiência dos beneficiários. Além disso, conforme mostra a Tabela 30, quase 99% dos entrevistados afirmaram que nunca receberam qualquer alimento estragado, o que reforça o cuidado com a higiene, o armazenamento e o manuseio dos alimentos.

A alta aprovação nesses quesitos contribui diretamente para a confiança dos beneficiários no serviço e para a consolidação de uma política pública eficaz, segura e humanizada.

Tabela 29: Satisfação com o ambiente de entrega das quentinhas

Ambiente	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito Satisfeito	58	29,00	21	7,50	79	16,46
Satisfeito	134	67,00	247	88,21	381	79,38
Nem satisfeito/nem insatisfeito	7	3,50	11	3,93	18	3,75
Insatisfeito	1	0,50	1	0,36	2	0,42
Muito Insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	200	100	280	100	480	100
Índice de Satisfação (CSAT)	96,00%		95,71%		95,83%	

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 30: Recebimento de alimento estragado ou impróprio

Alimento Estragado ou Impróprio	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Nunca	197	98,50	278	99,29	475	98,96
Raramente	2	1,00	2	0,71	4	0,83
Às vezes	1	0,50	0	0,00	1	0,21
Total	200	100	280	100	480	100

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

Além da alta satisfação com o ambiente onde a alimentação é fornecida, também se destaca o excelente índice de satisfação com o atendimento recebido pelas pessoas responsáveis pela entrega das quentinhas: 97,08% dos beneficiários avaliaram esse aspecto de forma positiva (Tabela 31).

Esse resultado reforça o papel fundamental da equipe da cozinha na construção de uma experiência acolhedora, respeitosa e humanizada. O bom relacionamento entre beneficiários e os colaboradores do programa contribui significativamente para o fortalecimento do vínculo com o serviço, promovendo não apenas o acesso à alimentação, mas também o sentimento de dignidade e valorização das pessoas atendidas.

Tabela 31: Satisfação com o atendimento recebido

Atendimento	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito Satisfeito	83	41,50	33	11,79	116	24,17
Satisfeito	109	54,50	241	86,07	350	72,92
Nem satisfeito/nem insatisfeito	6	3,00	6	2,14	12	2,50
Insatisfeito	2	1,00	0	0,00	2	0,42
Muito Insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	200	100	280	100	480	100
Índice de Satisfação (CSAT)	96,00%		97,86%		97,08%	

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Um número muito reduzido de beneficiários (3,54%) informou ter procurado atendimento para tirar dúvidas ou registrar reclamações sobre o serviço de refeições (quentinhas) do programa Ceará Sem Fome (Tabela 32). Entre os que buscaram atendimento, o canal mais utilizado foi a liderança local, o que evidencia a proximidade e a confiança nas figuras de referência da comunidade.

Esse dado aponta para uma importante oportunidade de aprimoramento: a necessidade de ampliar a divulgação dos canais oficiais de escuta e participação social, como a Ouvidoria, que é o espaço institucional adequado para acolher, registrar e encaminhar sugestões, críticas e reclamações. (Tabela 33).

Tabela 32: Procura por atendimento para realizar reclamações

Já procurou atendimento?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	10	5,00	7	2,50	17	3,54
Não	190	95,00	273	97,50	463	96,46
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Tabela 33: Qual o canal procurado

Qual canal?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Na cozinha	2	20,00	0	0,00	2	11,76
Agente de Campo	2	20,00	1	14,29	3	17,65
Cras	1	10,00	0	0,00	1	5,88
Liderança Local	5	50,00	5	71,43	10	58,82
Ouvidoria	0	0,00	1	14,29	1	5,88
Total	10	100	7	100	17	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

A Tabela 34 evidencia que, na ausência da quentinha fornecida pelo programa, a maior parte dos beneficiários (75,83%) mantém a alimentação em casa. Esse padrão sugere que, mesmo sem o fornecimento da refeição pelo programa, a rede de suporte doméstico permanece como a principal alternativa de alimentação.

Uma parcela menor, mas relevante, opta por consumir refeições em outros locais (18,33%). O uso de restaurantes populares é pouco expressivo (2,08% no total), indicando baixa dependência desse tipo de equipamento para suprir a ausência da refeição do programa. Destaca-se a situação de vulnerabilidade representada pelos beneficiários que ficam sem se alimentar quando não recebem a quentinha (3,75%). Embora seja uma proporção reduzida, esse grupo demanda atenção especial, pois revela um risco de insegurança alimentar severa.

Tabela 34: Onde os beneficiários costumam comer quando não pegam a quentinha

Onde costuma comer quando não pega comida?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Em casa	149	74,50	215	76,79	364	75,83
Restaurante popular	4	2,00	6	2,14	10	2,08
Outro lugar	38	19,00	50	17,86	88	18,33
Fico sem comer	9	4,50	9	3,21	18	3,75
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Com o objetivo de promover a emancipação social e ampliar as oportunidades de inserção no mercado de trabalho, o Programa Ceará Sem Fome também oferta cursos de capacitação profissional. No entanto, a Tabela 35 revela que mais da metade dos beneficiários desconhecem a existência desses cursos, evidenciando a necessidade de ampliar a divulgação das ações de qualificação junto ao público atendido.

Tabela 35: Quantitativo de beneficiários que sabiam dos cursos de qualificação

Sabia dos cursos de qualificação?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	92	46,00	138	49,29	230	47,92
Não	108	54,00	142	50,71	250	52,08
Total	200	100	280	100	480	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Apesar da baixa visibilidade atual, os dados apontam um cenário promissor: quase 65% dos entrevistados afirmaram que têm interesse, ou possivelmente teriam interesse, em participar de um curso de qualificação profissional (Tabela 36). Isso demonstra uma disposição significativa para o aprendizado e o desenvolvimento de novas habilidades, o que pode ser um caminho relevante para a superação da situação de vulnerabilidade.

Entre as áreas que mais despertaram interesse, destacam-se os cursos de Gastronomia (23,92%), Prestação de Serviços (13,17%) e Beleza (13,52%), conforme apresentado na Tabela 37. Esses dados oferecem uma base concreta para o planejamento estratégico das capacitações, alinhando a oferta de cursos às preferências e aspirações dos beneficiários, o que tende a aumentar a adesão e a efetividade das ações formativas.

Tabela 36: Beneficiários que gostariam de participar dos cursos de qualificação

Gostaria de participar dos cursos de qualificação?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	93	46,50	142	50,71	235	48,96
Não	72	36,00	102	36,43	174	36,25
Talvez	35	17,50	36	12,86	71	14,79
Total	200	100	280	100	480	100

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

Tabela 37: Cursos de Qualificação

Cursos	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Gastronomia (panificação, confeitaria, salgados e bolos, cozinheiro geral, massas)	54	22,88	84	24,63	138	23,92
Beleza (cabeleireiro, design de sobrancelhas, manicure e pedicure, maquiador)	33	13,98	43	12,61	76	13,17
Prestação de serviços (manutenção de motocicletas, mecânica de ar-condicionado, servente de obras, pedreiro)	29	12,29	49	14,37	78	13,52
Recursos naturais (jardinagem, cultivo e produção de hortas, criação de abelhas)	23	9,75	30	8,80	53	9,19
Moda (costura, modelagem, design de moda)	32	13,56	35	10,26	67	11,61
Administração (auxiliar administrativo, operador de caixa, almoxarife)	18	7,63	32	9,38	50	8,67
Tecnologia (informática básica, redes, programação)	19	8,05	31	9,09	50	8,67
Empreendedorismo	28	11,86	37	10,85	65	11,27
Total	236	100,00	341	100,00	577	100

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

A Tabela 38 indica que 97,29% das pessoas entrevistadas declararam estar satisfeitas com o serviço de entrega de quentinhas das Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs), sendo maior a satisfação 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 o 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 38: Grau de satisfação com o serviço das USPRs

Satisfação	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito Satisfeito	80	40,00	34	12,14	114	23,75
Satisfeito	112	56,00	241	86,07	353	73,54
Nem satisfeito/nem insatisfeito	7	3,50	5	1,79	12	2,50
Insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Muito Insatisfeito	1	0,50	0	0,00	1	0,21
Total	200	100	280	100	480	100
Índice de Satisfação (CSAT)	96,00%		98,21%		97,29%	

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

Apesar da possibilidade de viés de gratidão, é fundamental reconhecer que o índice de 97,29% 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 serviço de entrega de quentinhas das Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs), 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 39 apresenta a classificação dos entrevistados nas três categorias do NPS, juntamente com os respectivos índices. O serviço de entrega de quentinhas das Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) 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 39: Classificação dos respondentes nas três categorias do NPS

Categoria	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Promotores (9 e 10)	188	94,00	258	92,14	446	92,92
Neutros (7 e 8)	11	5,50	18	6,43	29	6,04
Detratores (0 a 6)	1	0,50	4	1,43	5	1,04
Total	200	100	280	100	480	100
NPS	93,50%		90,71%		91,88%	

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

7.3 Resultados do fornecimento de quentinhas pelas USPRs na visão dos beneficiários

O fornecimento de quentinhas pelas Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) tem sido amplamente reconhecido pelos beneficiários como uma ação positiva. Segundo os dados da Tabela 40, 91,25% das pessoas atendidas relataram que o recebimento das refeições trouxe benefícios concretos para suas vidas.

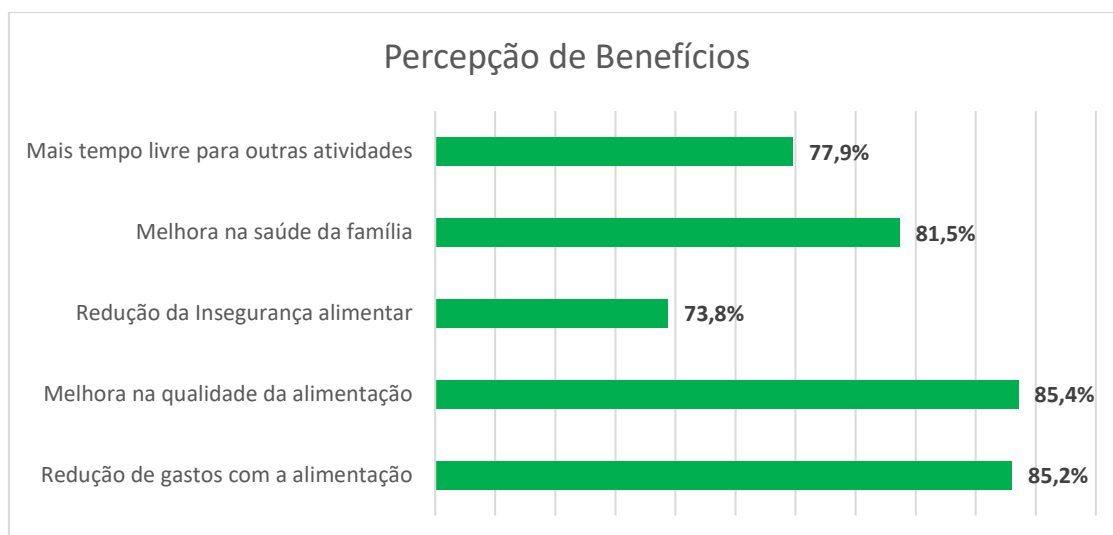
Esses benefícios são diversos e refletem o alcance multidimensional do programa. Destacam-se entre eles: a redução dos gastos com alimentação, a melhoria na qualidade das refeições consumidas, a diminuição da insegurança alimentar, a melhora na saúde das famílias e a disponibilização de mais tempo livre para outras atividades, como o cuidado com os filhos e parentes, a busca por trabalho ou o envolvimento em ações comunitárias (Figura 01).

Tabela 40: Percepção de benefícios pelos usuários

Percebeu benefícios ao receber a quentinha?	Grande Fortaleza		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	17	8,50	25	8,93	42	8,75
Sim	183	91,50	255	91,07	438	91,25
Total	200	100	280	100	480	100

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

Figura 01 – Percepção de benefícios pelos usuários (Múltipla escolha)



Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).

7.4 Sugestões dos beneficiários para melhoria do serviço prestado pelas USPRs

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 dos serviços fornecidos pelas USPRs do Programa 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 e agrupadas em categorias específicas.

A Tabela 41 revela que as categorias relacionadas à alimentação e à ampliação do programa 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 Anexo iii deste relatório.

Tabela 41: Distribuição das sugestões dos beneficiários

Categorias	Total	
	Frequência	%
Alimentação	71	45,5%
Ampliação do Programa	48	30,8%
Elogio	9	5,8%
Pessoal e Organização	8	5,1%
Crítica	5	3,2%
Infraestrutura	5	3,2%
Capacitação	4	2,6%
Segurança	2	1,3%
Outras	4	2,6%
Total	156	100%

Fonte: Elaboração própria

Em relação à categoria “*Alimentação*”, com base nas sugestões recebidas, é possível observar uma forte demanda por melhorias na variedade, qualidade e quantidade da alimentação oferecida. Os participantes destacaram a necessidade de diversificar o cardápio, especialmente quanto às proteínas, incluindo mais opções como peixe, carne bovina, linguiça e frango preparado de formas diferentes (assado, frito). Houve também pedidos por mais legumes, verduras e frutas, além da inclusão de sobremesas e sucos. Muitas pessoas mencionaram a repetição excessiva dos alimentos, o uso exagerado de frango e carne moída, e a falta de tempero e sabor nas refeições. Além disso, solicitaram um aumento na quantidade de comida e quentinhas, melhorias no preparo (como temperatura adequada, menor uso de óleo e qualidade da carne) e atenção à apresentação dos alimentos. Essas sugestões reforçam a importância de um cardápio nutritivo, variado e bem-preparado para garantir satisfação e bem-estar dos beneficiários.

Já em relação à categoria “*Ampliação do Programa*”, com base nas sugestões apresentadas, observa-se uma forte demanda por ampliação e continuidade do programa de fornecimento de quentinhas. Os participantes destacam a necessidade de aumentar a quantidade de refeições oferecidas por pessoa e por residência, incluindo a possibilidade de fornecer duas ou até três quentinhas, bem como ampliar o número de beneficiários. Há também um apelo recorrente para que o serviço seja estendido aos finais de semana e feriados, incluindo os sábados, e que passe a contemplar também a oferta de jantar, além do almoço. Muitas pessoas sugerem o aumento do número de cozinhas comunitárias, a contratação de mais ajudantes para dar conta da demanda e a diversificação da entrega de alimentos, como frutas e leite.

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 das USPRs e sobre o sentimento deles em relação aos serviços prestados.

A análise do perfil das pessoas beneficiárias das USPRs 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 75,42% das famílias, e reforça a centralidade das Cozinhas Solidárias como política de emergência no enfrentamento à fome. Dessa forma, o público-alvo está sendo realmente alcançado, conforme as regras do Programa Ceará Sem Fome.

Os resultados gerais indicam uma alta satisfação com o serviço prestado pelas USPRs, com 97,29% dos participantes expressando contentamento com o programa. A baixíssima 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 que pode ocorrer em decorrência do viés da gratidão, os dados

reforçam a percepção positiva dos beneficiários quanto à relevância das cozinhas solidárias 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, destacam-se as demandas por melhorias na variedade, qualidade e quantidade da alimentação oferecida e as demandas por ampliação e continuidade do programa de fornecimento de quentinhas, ressaltando-se a necessidade de aumentar a quantidade de refeições oferecidas por pessoa e por residência e que o serviço seja estendido aos finais de semanas e feriados.

9. Referências

- 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**. ThousandsOsks, 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.
- FUCHS, F. D. et al. **Prevalência de hipertensão arterial sistêmica e fatores associados na região urbana de Porto Alegre**. Arquivos Brasileiros de Cardiologia, v. 63, n. 6, p. 473–479, 1994. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/225976>. Acesso em: 30/04/2025.
- HOX, J. J.; KREFT, I. G. G.; HERINGA, S. J. **Multilevel analysis techniques**. In: TATE, R. O. (Ed.). The Sage encyclopedia of social science research methods. Thousand Oaks: Sage, 2004. p. 675–680.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Amostragem na coleta de dados do Censo Demográfico 2010**. In: SINAPE – Simpósio Nacional de Probabilidade e Estatística, 2010. Disponível em: https://www.ime.unicamp.br/sinape/sites/default/files/Amostragem%20na%20coleta%20de%20dados%20do%20Censo%202010_Sinape%202010_0.pdf. Acesso em: 30/04/2025.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Sistema integrado de pesquisa domiciliares: Amostra mestra 2010 e amostra da PNAD contínua**. 2014. Texto para discussão nº 50. Disponível no site: www.ibge.gov.br. Acesso em: 30/04/2025.
- IPECE - Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará. **Mapa Interativo das USPR**. Disponível em: <http://www.ipece.ce.gov.br/estudos-sobre-o-ceara-sem-fome/>. Acesso em: 02 maio. 2025.
- KALTON, G. **Survey methods**. London: Sage, 1995.
- KISH, L. **Survey Sampling**. New York: John Wiley & Sons, 1965.
- LOHR, S. L. **Sampling: Design and Analysis**. 2. ed. Boston: Brooks/Cole, 2010.
- 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.

10. Anexo I

Anexo i: QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO – COZINHAS SOLIDÁRIAS

MÓDULO 1 – PERFIL DO ENTREVISTADO

1. 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

2. Com qual gênero você se identifica?

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

3. Qual sua cor ou raça?

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

4. Você tem algum tipo de deficiência?

- ☐ Nenhuma
- ☐ Física
- ☐ Auditiva
- ☐ Visual
- ☐ Intelectual
- ☐ Prefiro não informar

5. 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

6. Onde você costuma dormir à noite?

- ☐ Em casa própria
- ☐ Em casa alugada
- ☐ Na casa de parentes ou amigos
- ☐ Em abrigo ou albergue
- ☐ Na rua (calçadas, praça, estação etc.)
- ☐ Prefiro não informar

7. Quantas pessoas moram no seu domicílio? _____

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

9. Localização da Cozinha?

☐ Zona Urbana

☐ Zona Rural

MÓDULO 2 – UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE REFEIÇÕES (QUENTINHAS)

10. Desde quando você recebe a quentinha da cozinha do Ceará Sem Fome?

☐ Desde 2023 ☐ Desde 2024 ☐ Desde 2025

11. No total, quantas quentinhas são disponibilizadas para a sua casa? _____

12. Quantas pessoas da sua residência consomem as quentinhas? _____

13. Com que frequência você costuma receber a quentinha?

☐ 5 vezes por semana

☐ 4 vezes por semana

☐ 3 vezes por semana

☐ 2 vezes por semana

☐ 1 vez por semana

☐ Só em situações de necessidade

14. A quantidade de quentinha recebida é suficiente para o número de pessoas que moram em sua residência?

☐ Sempre

☐ Na maioria das vezes

☐ Às vezes

☐ Raramente

☐ Nunca

15. Como você avalia a temperatura da comida quando recebe a quentinha?

☐ Muito quente

☐ Quente

☐ Agradável/Neutro

☐ Frio

☐ Muito Frio

16. Como você avalia a aparência da refeição (organização, apresentação, aspecto visual)?

☐ Muito insatisfeito

☐ Insatisfeito

☐ Regular

☐ Satisfeito

☐ Muito satisfeito

17. Como você avalia o frescor (comida feita no dia, ingredientes frescos) dos alimentos utilizados?

☐ Muito insatisfeito

☐ Insatisfeito

☐ Regular

☐ Satisfeito

☐ Muito satisfeito

18. Como você avalia a qualidade da alimentação recebida?

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

19. Quanto tempo, em média, você leva para chegar até a cozinha onde pega a quentinha?

- ☐ Menos de 10 minutos
- ☐ de 10 a 20 minutos
- ☐ de 21 a 30 minutos
- ☐ mais de 30 minutos

20. Você acha o horário de distribuição da quentinha adequado à sua rotina?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Em parte

21. Já houve dia em que a quentinha não foi entregue ou não estava disponível?

- ☐ Sim
- ☐ Não (Pula para Q.23)

22. Se sim, com que frequência isso acontece?

- ☐ Uma vez por mês
- ☐ Algumas vezes por mês
- ☐ Uma vez por semana
- ☐ mais de uma vez por semana

23. Como você avalia o ambiente onde a quentinha é oferecida?

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

24. Você já recebeu alguma quentinha com alimento estragado, sujo ou impróprio para consumo?

- ☐ Sempre
- ☐ Na maioria das vezes
- ☐ às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

25. Como você avalia o atendimento das pessoas que distribuem as quentinhas na cozinha?

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

26. Você já procurou atendimento para tirar dúvidas ou fazer reclamações sobre o serviço de refeições (quentinhas) do Ceará Sem Fome?

- ☐ Sim
- ☐ Não (Pula para Q.28)

27. Se sim, qual foi o canal?

- ☐ Liderança Local
- ☐ Agente de campo
- ☐ Ouvidoria

MÓDULO 3 – SEGURANÇA ALIMENTAR

28. 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

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

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe

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

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe

31. 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

32. 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

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

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

34. Onde você costuma comer quando não pega comida na cozinhar?

- ☐ Fico sem comer
- ☐ Em casa
- ☐ Restaurante Popular
- ☐ Outro lugar

MÓDULO 4 – AVALIAÇÃO ECONÔMICA

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

- ☐ Muito boa
- ☐ Boa
- ☐ Regular

- ☐ Difícil
☐ Muito difícil

36. Você percebeu benefícios ao receber a quentinha?

- ☐ Sim
☐ Não (pula para Q.37)

36.1 Se sim, quais benefícios você percebeu ao receber a quentinha?

- ☐ Redução de gastos com alimentação
☐ Melhora na qualidade da alimentação
☐ Redução da insegurança alimentar
☐ Melhora na saúde da família
☐ Mais tempo livre para outras atividades

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

- ☐ Sim ☐ Não (Pula para Q.38)

37.1 Se sim, qual é a sua área de atuação profissional:

38. 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) _____

39. Você sabia que o Programa Ceará sem Fome oferta cursos de qualificação?

- ☐ Sim ☐ Não

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

- ☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

41. 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

42. Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de quentinhas do Programa 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

43. De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com o serviço de quentinhas do Programa Ceará Sem Fome?

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

44. Por favor, apresente até três sugestões que você acha importante para melhorar o serviço de quentinhas do Programa Ceará Sem Fome:

45. Que palavra você utilizaria para descrever o serviço de quentinhas do Programa Ceará Sem Fome?

11. Anexo II

Anexo ii: LISTA DAS USPRs SELECIONADAS NO PLANO AMOSTRAL

Nome da USPRs (Cozinha Solidária)	Município	Bairro
ASSOCIAÇÃO VIVÊNCIAS	Fortaleza	Jardim Iracema
FAZER O BEM SEM OLHAR A QUEM	Fortaleza	Vila Velha
ASSOCIAÇÃO DE CATADORAS E CATADORES DO BAIRRO VICENTE PINZÓN	Fortaleza	Vicente Pizon
PANELA SOLIDÁRIA	Fortaleza	Praia do futuro
AMIGOS DA PAUPINA	Fortaleza	Paupina
COZINHA POPULAR DA GI	Fortaleza	Jangurussu
ASSOCIAÇÃO SOCIO CULTURAL ESTRELA DO SERTÃO	Fortaleza	Conj. Palmeiras
INSTITUTO PROJETO NOBRE - SEDE 2	Fortaleza	Messejana
FAVELA CAMPO DO SOBRAL	Fortaleza	Passaré
COZINHA COPA DO POVO	Fortaleza	Itapari
COZINHA MISSIONÁRIOS DA LUZ	Fortaleza	Mondubim
ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMUNITÁRIO DO JOSÉ WALTER	Fortaleza	Prefeito José Walter
PROJETO VIDA NOVA	Maracanaú	Maracanaú
MARAPONGA DA GENTE	Fortaleza	Maraponga
PROJETO AMIGOS DE DEUS	Fortaleza	Granja Portugal
COZINHA COMUNIDADE MARROCOS (REDE DE COZINHAS GBJ)	Fortaleza	Bom Jardim
COZINHA CANTO DA JANDAIA	Fortaleza	Demócrito Rocha
INSTITUTO MULHERES EM AÇÃO	Fortaleza	Henrique Jorge
CONSELHO COMUNITÁRIO DO PARQUE TABAPUÁ	Caucaia	Tabapua
ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA MENINO JESUS DE PRAGA	Maracanaú	Pajuçara
ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS DE MARANGUAPE	Maranguape	Maranguape
COZINHA COMUNITÁRIA NOVO PARQUE IRACEMA	Maranguape	Maranguape
CASA DE APOIO E REINSERÇÃO SOCIAL BOM SAMARITANO	Caucaia	Tabuba
ORGANIZAÇÃO DOS VELHOS TRONCOS DO POVO ANACÉ DA JAPUARA	Caucaia	Caucaia
ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DE TANUPABA	Caucaia	Tanupaba
ASSOCIAÇÃO DA JUVENTUDE MARIANA VICENTINA DE CASCAVEL	Cascavel	Cascavel
COZINHA COMUNITÁRIA DE VALENTÃO	Aracati	Aracati

Nome da USPRs (Cozinha Solidária)	Município	Bairro
COZINHA COMUNITÁRIA DE BEIRA RIO	Aracati	Aracati
ASSOCIAÇÃO DESPORTIVA MANCHESTER CITY	Canindé	Cachoeira da Pasta
SER SOLIDÁRIO É SACIAR A QUEM TEM FOME - CROATÁ	Barreira	Croatá
ASSOCIAÇÃO DE ARTE, CULTURA E CIDADANIA DO MACIÇO DE BATURITÉ - ACMB	Baturité	Conselheiro Estelina
COZINHA UNIÃO POPULAR	Quixadá	Quixadá
MÃOS QUE DOAM	Quixadá	Ipueiras
JUNTOS SOMOS FORTE	Quixeramobim	Conjunto Esperança
SINDICATOS DOS TRABALHADORES RURAIS AGRICULTORES E AGRICULTORAS FAMILIARES DE JAGUARETAMA - CE	Jaguaretama	Centro
ASSOCIAÇÃO DA AGROVILA ADOLFO BEZERRA DE MENEZES	Jaguaretama	Jaguaretama
CASA DE ACOLHIMENTO PADRE JOSE MARQUES	Iguatu	Iguatu
COZINHA COMUNITÁRIA RESIDENCIAL DOM MAURO	Iguatu	Gadelha
ASSOCIAÇÃO AMIGOS DE DOM BOSCO	Juazeiro do Norte	Limoeiro
ASSOCIAÇÃO DE MORADORES ARTISTAS E COMERCIANTES DO BAIRRO ALTO DO ROSÁRIO	Barbalha	Alto Rosário
INSTITUTO MONSENHOR MURILO	Juazeiro do Norte	Juazeiro do Norte
COZINHA UNIVERSAL	Juazeiro do Norte	Antonio Vieira
ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA DO SÍTIO BAIXA DO MARACUJÁ	Crato	Zona rural
COZINHA ALTO DA PENHA	Crato	Crato
ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA DO SÍTIO LAMBEDOURO	Farias Brito	Monte PIO
COZINHA BOM PRATO	Tauá	Colibris
COZINHA SOLIDARIA - CONJUNTO NOSSA SENHORA DE FATIMA	Crateús	Campo Velho
COZINHA SOLIDARIA - PLANALTINA	Crateús	Planalto
FRENTE SOCIAL CRISTA	Crateús	Centro
COZINHA RAIOS DE SOL	Ubajara	Domício Pereira
COZINHA DE SÃO PEDRO	Tianguá	Tianguá
COZINHA DA ALDEIA GAMELEIRA	São Benedito	São Benedito
ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA NOSSA SENHORA DO PERPETUO SOCORRO	Sobral	Centro

Nome da USPRs (Cozinha Solidária)	Município	Bairro
BOLEIRAS DE PEDRINHAS	Sobral	Pedrinhas
SOCIEDADE DE APOIO A FAMÍLIA SOBRALENSE	Sobral	DOM JOSÉ 2
INSTITUTO BENEFICENTE CASA BELEM	Sobral	SINHA SABOIA
COLÔNIA DE PESCADORES 202	Acaraú	ACARAÚ
COZINHA POPULAR MOCAMBO DE CIMA	Itapipoca	ARAPARI
COZINHA DA TIA LUIZA	Itapipoca	da Estação
COZINHA SÃO JOÃO BATISTA	Itapipoca	Mourão

Obs.: As USPRs hachuradas na cor verdes são as Rurais.

12. Anexo III

Anexo iii: Sugestões dos beneficiários do serviço ofertado pelas Cozinhas Solidárias

Sugestão	Categoria
2 dias seguidos de proteína, baião com ovo frito	Alimentação
variar o cardápio, pois todo dia a mesma coisa enjoa	
variar a comida	
peixe no cardápio	
peixe como opção de proteína	
que continue	
Maior diversidade no cardápio, entregar fruta também.	
Ofertar uma sobremesa, por exemplo, docinho	
Variedade nos temperos. Só servem frango, carne moída e as vezes suíno, semanalmente.	
mudar a carne moída	
podia dar mais uma variada, todo dia está tendo frango e carne moída, poderia ter peixe ou linguiça	
ter peixe como proteína	
Ter mais diversidade no cardápio	
Variação de cardápio, principalmente o frango	
Aumentar um pouco o sal	
Variação do frango	
Fazer a comida mais bem feita	
Melhorar o preparo do cardápio do frango (peito)	
Quantidade maior	
Mais verduras nas quentinhas	
Cozinhar melhor as comidas, às vezes, feijão e verdura.	
Gostaria que tivesse fritura	
A comida poderia ser mais quentinha	
Diminuir o óleo na comida	
Melhorar a comida	
Trocar a carne moída	
Fornecer frutas	
Aumentar a quantidade	
A quantidade que diminuiu	
Maior quantidade de comida	
Aumentar a quantidade de quentinhas	
Mais tempero	
Colocar rapadura	
Mais tempero na comida	
Ela não come carne e gostaria de mais frango e peixe	
Colocar carne bovina	
Acha pouca comida, ou até receber 2	
Mais legumes e verduras e no lugar do chuchu ser repolho, não colocar verduras que estragam tão rápido	
Melhora na qualidade da carne	
Poderia colocar peixe, costela, variação de cardápio	
Quentinha maior	
Melhorar a comida em alguns dias	
Acompanhar um suco variado	
Melhorar a quantidade de quentinha dentro da residência	

Sugestão	Categoria
Pouca comida	
Não vem alimentos suficientes, o sabão também não dá. A gente dá um jeitinho	
Melhorar mais o sabor, a qualidade	
Melhorar a variedade de proteínas	
Aumentar a quantidade de cheiro verde e proteína.	
Vir mais verdura	
Melhorar a carne de gado. Faz um tempo que não vem mais	
Melhorar a questão do frango que vem muito branco	
Incluir mais dias com salada	
Colocar mais tempero na comida	
Melhorar a variedade da proteína e forma de fazer preparação (além cozido fazer assado)	
Cardápio mais variado	
Inserir frutas	
Variar o cardápio	
Melhorar a qualidade	
Vir mais tempero variado, tem muito frango	
Às vezes a verdura vem dura	
Mais verdura	
Melhorar a comida	
Entregar frutas	
Acrescentar mandioca e suco	
Ter mais variedade nas proteínas	
Melhorar qualidade da carne	
Fazer Baião de dois e carne torrada	
Melhorar o tempero do macarrão	
A carne moída vem com uma cor diferente, sem o vermelhinho que deixa a carne bonita	
Melhorar a comida, é sempre a mesma mistura	
Continuar ou ampliar	Ampliação do Programa
Que fosse até aos sábados	
Trazer mais pessoas para ajudar nas cozinhas	
Mais quentinhas	
Mesmo meu marido não estando no programa, gostaria de pegar a quentinha pra ele. Seria bom se fosse para nós três	
Abrir mais vagas	
Dar um cartão nos final de semana para a gente manter a alimentação quando não recebe a quentinha	
Poder receber o cartão Ceará sem fome e a quentinha	
Abrir mais vagas para beneficiários	
Começar a entregar no jantar também	
Poderia servir a janta	
Distribuir no jantar, além do almoço	
Servir a janta	
Abrir mais cozinhas comunitárias, ampliar o programa	
Funcionar aos finais de semana	
Gostaria de receber duas quentinhas	
Aumentar a quantidade para atender mais pessoas	
Fornecer nos finais de semana	
Ampliar a quantidade de quentinhas	
Ter distribuição nos fins de semana	

Sugestão	Categoria
Incluir leite	
Estender para os finais de semana	
Aumentar a quantidade para atender mais pessoas	
Ampliar a quantidade de quentinhas	
Mudar para 3 quentinhas	
Ampliar para o sábado e domingo	
Ampliar a quantidade de quentinhas	
Ampliar a quantidade de distribuição	
Ajudar mais pessoas, distribuir mais quentinhas	
Fornecimento de janta	
Ampliar a quantidade de distribuição de quentinhas	
Ampliar a quantidade de frutas distribuídas	
Ampliar a quantidade de distribuição	
Distribuir no jantar também	
Receber 2	
Mais quentinhas e beneficiários	
Aumentar a quantidade da alimentação fornecida	
Ser possível fornecer mais de 2 quentinhas por casa	
Receber aos feriados	
Fornecer o jantar	
Distribuir no jantar também	
Ampliar a quantidade de quentinhas para almoço e jantar	
Ampliar para distribuir para o jantar	
Estender para os finais de semana e feriados	
Ampliar para os finais de semana	
Incluir fim de semana	
Ter entrega nos sábados	
Ter no jantar também	
Mais investimento em cursos	Capacitação
Vir mais cursos, é bom para gente ir aprendendo e se qualificando	
Ampliar o fornecimento de cursos	
Mais oferta de cursos na área de confeitaria e panificação pois muitos jovens procuram	
Mais apoio no local do governo	Crítica
Se fosse uma cesta básica era melhor, pois tem o sábado e o domingo. Além disso, o tempo é corrido para pegar e muitas vezes não dá tempo, quando eu chego do hospital	
A quantidade tem que ser certinha. Quem chega mais cedo pega mais cheia e quem vem por último pega mais vazia	
Muita gente recebe aqui e em outra cozinha	
Pessoas fora da lista e outras que pegam muita. O pessoal daqui não tá nem aí	
Ele está satisfeito	Elogio
Acha tudo bem!	
Ótimo serviu para muita gente que necessita	
Tá ótimo	
Tá ótimo	
Já está ótimo	
Tudo ótimo	
Melhorar cada vez mais o programa	
Que continue o projeto	

Sugestão	Categoria
Deveria ser um lugar maior, mais arejado. É muito quente e merecia um lugar melhor.	Infraestrutura
Melhorar condições das cozinheiras.	
Criação de um espaço para ficar aguardando o recebimento das quentinhas, pois ficam no sol.	
melhorar mais o ambiente	
Melhor organização da distribuição da fila	
Ajudar mais os pobres	Outras
Dar cesta básica, pois a comunidade é muito carente	
Fornecer um cartão para a pessoa comprar as coisas	
Divulgar mais	
Uma entrega de senhas para organização	Pessoal e Organização
Tem gente que recebe e não precisa. Dar mais para quem precisa	
Mais gente para trabalhar, pois não poucas	
Melhorar o tratamento. Às vezes o pessoal é bruto	
Padronizar o horário	
Melhorar o atendimento aos beneficiários	
Reduzir o atraso do pagamento das meninas, que trabalham com muito amor	
Contratar um cozinheiro fixo	
Melhorar a questão do respeito das pessoas com as meninas que servem. A questão da segurança. As mulheres ficam sozinhas e mais de 100 pessoas que vêm. É muito perigoso aqui. Semana passada teve briga de duas mulheres. Já teve gente que veio armado com faca	Segurança
Ter segurança na porta, devido a brigas que já ocorreu e causa insegurança	

Fonte: Pesquisa direta, entrevistas presenciais (CGE).