



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

ESCUTA QUALIFICADA COM COLABORADORES DO PROGRAMA CEARÁ SEM FOME

*UNIDADES SOCIAIS PRODUTORAS DE
REFEIÇÕES (USPRS)*

SET/2025



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

BÁRBARA ERIKA FERNANDES DO VALE

Assistente Administrativo I – CGE

CAROLINE BASTOS GABRIEL

Assistente Administrativo II – CGE

JEAN LOPES DOS SANTOS

Assistente Técnico - CGE

JOÃO HENRIQUE SOARES FERNANDES

Assistente Administrativo I – CGE

JOSÉ BENEVIDES LÔBO NETO

Auditor 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 – CEDES

CAROLINE BASTOS GABRIEL

Assistente Administrativo II

JEAN LOPES DOS SANTOS

Assistente Técnico III

CLEYBER NASCIMENTO DE MEDEIROS

Analista de Políticas Públicas do IPECE

JOSÉ OTACÍLIO DE ASSIS JÚNIOR

Coordenador da Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI



Sumário

Resumo	6
1. Introdução	7
2. Programa Ceará Sem Fome	8
3. Escuta qualificada com colaboradores no serviço público	9
4. Metodologia	11
4.1 Etapas da pesquisa	11
4.2 Discurso do sujeito coletivo	12
5. Resultados	16
5.1 Rotina de trabalho nas cozinhas solidárias	16
5.2 Condições físicas e emocionais no ambiente de trabalho	17
5.3 Desafios no dia a dia	19
5.4 Aspectos a melhorar na organização da cozinha	20
5.6 Momentos marcantes vivenciados na cozinha solidária	23
5.7 Aprendizado pessoal desde o início da atuação na cozinha solidária	25
5.8 O que é importante compartilhar com quem está de fora	27
5.9 Sobre o repasse da ajuda de custo	29
5.10 Alimentos recebidos para o preparo das quentinhas	30
5.11 Satisfação e orgulho com o trabalho na cozinha solidária	31
5.12 Sugestões para melhorias no Programa Ceará Sem Fome	32
5.13 Nuvem de palavras	34
6. Considerações Finais	35
7. Agradecimentos	36
8. Referências	38
9. Anexos	39
9.1 Anexo 1: Lista das USPRs visitadas	39
9.2 Anexo 2: Questionário aplicado na escuta qualificada	42
9.2 Anexo 3: Sugestões dos colaboradores para melhorias	43



Resumo

O presente estudo é fruto de uma pesquisa de campo qualitativa realizada em 60 (sessenta) cozinhas solidárias do Programa Ceará Sem Fome. A escuta qualificada realizada teve como objetivo compreender de forma aprofundada as percepções, desafios e contribuições das trabalhadoras envolvidas na preparação e distribuição das refeições do Programa Ceará Sem Fome. Os resultados foram analisados por meio do método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), que organiza falas individuais em narrativas coletivas, destacando os pontos comuns e representativos das experiências das trabalhadoras. Os relatos evidenciaram que o trabalho vai além da produção de alimentos, gerando propósito, orgulho e impacto social, ao mesmo tempo em que revelou dificuldades relacionadas à infraestrutura, insumos e rotina exaustiva. Os resultados apontam para a necessidade de investimentos em melhores condições de trabalho e valorização das profissionais, demonstrando que a escuta qualificada é fundamental tanto para aprimorar processos e fortalecer a gestão das cozinhas quanto para promover reconhecimento, bem-estar e eficiência no atendimento às comunidades.

Palavras-Chave: Escuta qualificada. Cozinhas solidárias. Discurso do Sujeito Coletivo.



1. Introdução

A avaliação dos serviços públicos é um mecanismo estratégico para compreender de que forma os serviços são oferecidos, identificar seus pontos fortes e reconhecer as áreas que precisam ser aprimoradas. Esse processo contribui para a gestão pública agir de maneira humanizada e alinhada às reais necessidades das pessoas.

Nesse sentido, a Lei nº 13.460/2017 constitui um marco legal importante, pois estabelece princípios e diretrizes para a participação social, incluindo a avaliação continuada dos serviços públicos e o fortalecimento dos canais de diálogo entre cidadãos e administração pública. Conforme prevê o Artigo 23 da referida lei, os órgãos e entidades públicas devem avaliar aspectos como a satisfação do usuário, a qualidade do atendimento, o cumprimento de compromissos e prazos, a quantidade de manifestações recebidas e as medidas adotadas para melhoria dos serviços.

A avaliação dos serviços públicos pode ser enriquecida quando vai além da visão do usuário e passa a incluir a experiência de quem os executa diretamente. Considerar essas duas perspectivas contribui para uma análise mais ampla e eficaz. Também reconhece o papel de quem atua diariamente para garantir que os serviços cheguem à população com qualidade, eficiência e sensibilidade. Uma das estratégias para alcançar esse entendimento é a escuta qualificada, tema central deste relatório, que permite captar a voz daqueles que vivenciam a operação diária dos serviços.

A valorização da escuta, portanto, conecta duas dimensões complementares da avaliação: a quantitativa, ancorada em indicadores, e a qualitativa, baseada na experiência cotidiana dos trabalhadores. Quando essas dimensões se encontram, a gestão pública tem melhores condições de promover melhorias contínuas, garantir transparência, fortalecer a confiança da população e consolidar a participação social como princípio norteador das políticas públicas.



2. Programa Ceará Sem Fome

O Programa Ceará Sem Fome foi criado em 2023, pela Lei nº 18.312, de 17 de fevereiro de 2023, como uma política pública permanente do Estado do Ceará. Ele tem como principal objetivo garantir o direito à alimentação saudável para famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, ajudando a combater a fome e a insegurança alimentar em todo o Estado.

Para isso, o programa reúne esforços do governo, de organizações da sociedade civil, empresas e até instituições religiosas, criando uma rede de apoio que atua de forma organizada e contínua. A ideia é unir o poder público e a comunidade em ações práticas que levem comida de qualidade para quem mais precisa.

Um dos pilares do Programa Ceará Sem Fome é a Rede de Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs)¹. Essas unidades são grupos de pessoas ou organizações que se organizam para preparar e distribuir refeições gratuitas a comunidades em vulnerabilidade. Elas podem ser desde associações formais até grupos voluntários locais, sempre com o apoio do governo para garantir insumos e estrutura.

O programa também prevê a distribuição de cestas básicas e a criação do cartão-alimentação, que permite que famílias vulneráveis comprem alimentos, estimulando também a economia local e os pequenos produtores. Além disso, há incentivo à compra de produtos da agricultura familiar, valorizando agricultores, pescadores artesanais, indígenas, quilombolas e cooperativas. Outro ponto importante é a educação alimentar e nutricional. O programa busca promover hábitos mais saudáveis por meio de ações em escolas, unidades de saúde e serviços sociais, estimulando a consciência sobre o valor da boa alimentação.

O programa é coordenado pelo Gabinete da Primeira-Dama e conta com a articulação de diversas setoriais do governo, incluindo SDA, SPS e Ipece, assim como

¹ Neste estudo, as Unidades Sociais Produtoras de Refeições também são denominadas de cozinhas solidárias.



com o apoio de outros órgãos do Estado e dos municípios. Também foi criado um Comitê Intersetorial de Governança, formado por secretarias estaduais, representantes da sociedade civil e entidades parceiras, responsável por acompanhar e avaliar as ações.

O Ceará Sem Fome é mais do que uma ação emergencial: representa um compromisso permanente do Estado em garantir que nenhuma família cearense passe fome. O programa une esforços públicos e privados para assegurar alimentação saudável, fortalecer a produção local e criar oportunidades, sempre com foco nas pessoas que vivem em situação de pobreza e extrema pobreza, promovendo dignidade e inclusão.

3. Escuta qualificada com colaboradores no serviço público

Em primeiro lugar, vamos ver o que é escuta qualificada?

Escuta qualificada

“O escutar qualificadamente pode ser definido como a sensibilidade de estar atento ao que é dito, expresso através de comunicação verbal e/ou não verbal.” (SANTOS, 2014 *apud* SILVA, SAMPAIO & DE AZEVEDO, 2023)

Conforme destacam Silva, Sampaio e de Azevedo (2023), “não adianta apenas escutar ‘simplesmente’, é importante atentar-se aos detalhes do que se escuta”. Essa prática busca compreender profundamente as experiências relatadas, reconhecendo que cada depoimento carrega nuances e percepções que precisam ser analisadas com cuidado.

Nesse processo de escuta qualificada, é essencial a ausência de preconceitos e julgamentos. “Para escutar, é necessário aprender a suspender nossos pressupostos, tentando pontuar os nossos condicionamentos, para que não haja entendimento de maneira precipitada.” (CAMILLO & MAIORINO, 2012 *apud* SILVA, SAMPAIO & DE AZEVEDO, 2023). Essa postura cria um ambiente de respeito e confiança, no qual as pessoas se sentem encorajadas a expor suas vivências de maneira autêntica e construtiva.



Aplicada no contexto das pessoas que trabalham nos serviços públicos, a escuta qualificada é bem relevante. Os profissionais que atuam na ponta do processo acumulam um conhecimento prático que traduz, na rotina, como as políticas públicas estão sendo implementadas. São eles que vivenciam as dificuldades operacionais, a escassez de recursos, a necessidade de improviso e, ao mesmo tempo, as estratégias de superação que tornam possível a continuidade do serviço. Ouvi-los significa reconhecer que a execução das políticas públicas depende tanto das diretrizes institucionais quanto da experiência e do comprometimento desses trabalhadores.

Além disso, a escuta qualificada permite avaliar dimensões qualitativas que não são captadas por indicadores tradicionais. Enquanto dados como número de atendimentos ou tempo médio de resposta oferecem um panorama quantitativo, ouvir os colaboradores possibilita compreender aspectos como a adequação das condições de trabalho, a qualidade da interação com os usuários, o nível de satisfação com as ferramentas e recursos disponíveis e até mesmo as questões emocionais e psicológicas relacionadas ao exercício profissional. Essas informações ampliam o escopo da avaliação, oferecendo um retrato mais completo do serviço prestado.

No âmbito deste estudo, a equipe da CGE realizou a escuta qualificada com manipuladores de alimentos que atuam em Unidades Sociais Produtoras de Alimentos do Programa Ceará Sem Fome, tanto na capital quanto no interior do Ceará. Esses profissionais, responsáveis pelo preparo diário das refeições, vivenciam de maneira direta as condições estruturais dos equipamentos, os desafios logísticos e a interação com a comunidade atendida.

Os relatos coletados evidenciam as potencialidades do Programa Ceará Sem Fome e os desafios enfrentados, como limitações de insumos, sobrecarga de trabalho e espaços físicos inadequados. Essas vozes ajudam a construir uma análise mais realista e humana sobre como funcionam as cozinhas solidárias, mostrando caminhos para melhorar o programa. Elas também reforçam que as políticas públicas devem olhar não só para os números, mas valorizar os trabalhadores e garantir dignidade às pessoas atendidas.

4. Metodologia

4.1 Etapas da pesquisa

O presente estudo é fruto de uma pesquisa de campo qualitativa realizada em 60 (sessenta) Unidades Sociais Produtoras de Alimentos, tanto na Região Metropolitana de Fortaleza quanto no interior do Ceará, visitadas pela equipe da CGE². Para a seleção da amostra, foram consideradas elegíveis as pessoas manipuladoras de alimentos, que estivessem presentes no dia em que a equipe da CGE e da SDA visitou a cozinha solidária e concordaram em participar da pesquisa. Em cada USPR foi entrevistada uma pessoa manipuladora de alimentos, que é a principal responsável pelo preparo das quentinhas a serem distribuídas para os beneficiários.

A escuta qualificada foi realizada a partir de um questionário semiestruturado com perguntas abertas, elaboradas para estimular o diálogo³. As questões abordaram a rotina de trabalho, os sentimentos relacionados às atividades, além de aspectos da cozinha que poderiam ser melhorados. A finalidade foi entender a experiência das manipuladoras de alimentos nas cozinhas solidárias, além de obter uma visão mais ampla sobre o funcionamento do Programa Ceará Sem Fome.

A coleta de dados foi conduzida presencialmente por dois integrantes da equipe da CGE: enquanto um facilitava a escuta, o outro registrava as respostas. As entrevistas foram realizadas entre os meses de maio e julho de 2025. Para não atrapalhar a rotina de trabalho, os pesquisadores aguardavam os momentos em que as participantes estivessem mais disponíveis, de modo que a conversa acontecesse de forma tranquila e respeitosa. Não foi estipulado um limite de tempo para as entrevistas, permitindo que a duração variasse conforme a disponibilidade e a disposição das pessoas entrevistadas.

Durante todo o processo, garantiu-se o anonimato das respondentes e buscou-se criar um ambiente seguro, no qual pudessem se sentir confortáveis para se expressar

² A lista com as cozinhas solidárias visitadas encontra-se no Anexo 1 deste relatório.

³ O questionário utilizado na escuta qualificada encontra-se no Anexo 2 deste relatório.

livremente. Nesse sentido, para evitar qualquer possibilidade de identificação, foi utilizado o gênero feminino para se referir às pessoas entrevistadas neste relatório. Além disso, os nomes das participantes foram substituídos por códigos alfanuméricos nas transcrições das entrevistas, como “E1”, “E2” etc.

O foco da escuta qualificada conduzida não está no número de entrevistas realizadas visando uma significância estatística, mas nas contribuições obtidas durante as conversas. Independentemente da quantidade de participantes, cada opinião e sugestão é de grande importância, com potencial para influenciar positivamente a qualidade dos serviços. O verdadeiro valor do estudo reside na profundidade dos depoimentos, que foram cuidadosamente analisados. Dessa forma, com as transcrições das entrevistas em mãos, a equipe da CGE deu início à etapa de análise dos dados, utilizando a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo, que será detalhada na próxima seção.

4.2 Discurso do sujeito coletivo

As respostas obtidas nas escutas qualificadas foram transcritas e analisadas utilizando a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), desenvolvida por Ana Maria C. Lefèvre e Fernando Lefèvre.

“Em síntese, o DSC é um método para organizar e tabular dados qualitativos de natureza verbal que dá origem a um discurso-síntese elaborado em primeira pessoa do singular utilizando partes de discursos com sentido semelhante, por meio de procedimentos sistemáticos e padronizados. Por isso, a grande contribuição do DSC é justamente compor depoimentos sem reduzi-los meramente a quantidades.”
(LEFÈVRE & LEFÈVRE, 2005 *apud* BRITO; LAUER-LEITE & NOVAIS, 2021)

Lefèvre (2017) *apud* Ribeiro et al (2025) destaca que o uso do “eu” na primeira pessoa mostra diretamente o que o grupo pensa, em vez de ser o pesquisador falando por

eles. Um Discurso do Sujeito Coletivo está bem-feito quando parece que uma única pessoa está contando a experiência de todo o grupo.

O uso do DSC neste estudo de escuta qualificada é especialmente relevante porque permite transformar diferentes falas individuais em uma narrativa única e representativa do grupo. Essa técnica dá visibilidade às percepções comuns entre as trabalhadoras das cozinhas solidárias, sem perder a riqueza das experiências singulares. Assim, o DSC possibilita compreender de forma mais clara e humanizada os desafios, as necessidades e os sentimentos compartilhados pelas participantes, fornecendo subsídios consistentes para o aprimoramento do Programa Ceará Sem Fome e para a valorização das profissionais que o tornam possível.

Em aspectos práticos, existem quatro figuras metodológicas no DSC:

As expressões-chave

- “São partes, trechos [literais] do conteúdo da entrevista, que devem ser destacados pelo pesquisador, e que revelam a essência do depoimento apresentado pelo participante da pesquisa” (LEFÈVRE & LEFÈVRE, 2005 *apud* Ribeiro et al, 2025).

A ideia central

- “É um nome ou expressão linguística que revela, descreve e nomeia, da maneira mais sintética e precisa possível, o(s) sentido(s) presente(s) em cada uma das respostas analisadas e de cada conjunto homogêneo de ECh [expressões-chave], que dará nascimento, posteriormente, ao DSC. Ou seja, é a formulação sintética do pesquisador, também denominada de ‘rótulo semântico’, que permite identificar os sentidos atribuídos pelo participante à pergunta que lhe foi feita.” (LEFÈVRE, 2017 *apud* Ribeiro et al, 2025).

A ancoragem

- “Trata-se de um tipo de IC [ideia central] em que uma dada teoria ou ideologia é expressa por uma afirmação proveniente do senso comum relatada pelo participante da pesquisa” (LEFÈVRE, 2017 *apud* Ribeiro et al, 2025). “Como exemplos de AC [ancoragem], temos: ‘homem que é homem não bate em mulher’, ‘médico que é médico examina o paciente’ e ‘enfermeiro que é enfermeiro cuida do paciente’” (Ribeiro et al, 2025).

O discurso do sujeito coletivo propriamente dito

- “Consiste na elaboração de um único discurso, redigido na primeira pessoa do singular, que reúna as EChs [expressões-chave] que contenham ICs [ideias centrais] e AC [ancoragem] iguais, semelhantes ou complementares. Para construir o DSC é necessário utilizar técnicas básicas de edição, encontrando-se conteúdos que se adaptem melhor com o início e conclusão da narrativa. Em suma, a elaboração do DSC é semelhante à construção de um mosaico, em que o pesquisador deve ordenar os conteúdos de acordo com um formato linguístico-narrativo, contendo início, meio e fim. Para tanto, pode-se utilizar conectivos como, também, enquanto, entre, e, nem etc. Também se deve eliminar os particularismos, como idade, ideologias, entre outros” (LEFÈVRE, 2017 *apud* Ribeiro et al, 2025).

Podemos esquematizar as etapas da construção de um DSC da seguinte maneira:

Fazer uma leitura inicial dos depoimentos coletados nas entrevistas.



Fazer uma leitura da resposta de cada questão, marcando as expressões-chave que surgirem.



Agrupar as expressões-chave semelhantes em conjuntos homogêneos.



Identificar e nomear as ideias centrais, com base nas expressões-chave semelhantes.
Cada ideia central dará origem a um DSC.



Construir os discursos do sujeito coletivo a partir das ideias centrais identificadas, tendo como base as expressões-chave que nomearam as respectivas ideias centrais.

Os DSCs reúnem as ideias do grupo como um todo, sem que seja necessário que cada discurso inclua expressões-chave de todos os participantes. Embora seja um método qualitativo, o DSC “possibilita também quantificar e verificar a distribuição estatística desse pensamento coletivo” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005; AZEVEDO; CHIARI; GOULART, 2013; MARINHO, 2015 *apud* BRITO; LAUER-LEITE & NOVAIS, 2021). Uma métrica utilizada nesse sentido é a intensidade de um DSC.

**Intensidade
de um DSC**

Mede o percentual de pessoas que contribuíram com expressões-chave para compor o DSC.

Uma intensidade de 100% significa que todas as pessoas entrevistadas apresentaram expressões-chave relacionadas à ideia central do DSC construído.

No método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), a intensidade não possui um valor mínimo obrigatório. Ela indica apenas o grau de representatividade de uma ideia dentro do grupo, ou seja, quantas pessoas contribuíram com expressões ligadas àquela ideia central. O aspecto mais importante é o sentido do discurso, e não o percentual em si. Ideias com baixa intensidade também podem ter grande relevância, sobretudo quando revelam percepções críticas, minoritárias ou inovadoras sobre o tema.

Além disso, quando o DSC é aplicado em entrevistas de escuta qualificada, as intensidades dos diferentes discursos para uma mesma pergunta não precisam somar 100%. Isso porque nem todas os respondentes, necessariamente, expressam opiniões relacionadas às ideias centrais identificadas. E uma mesma pessoa pode apresentar expressões-chave ligadas a mais de uma ideia central em sua resposta.



5. Resultados

Conforme salientado anteriormente, as falas das 60 (sessenta) pessoas entrevistadas foram analisadas qualitativamente e sintetizadas por meio do DSC, permitindo a construção de narrativas representativas do grupo. Os resultados estão organizados a partir dos temas centrais que emergiram das entrevistas, de modo a evidenciar percepções, experiências e sugestões das pessoas participantes.

Ao final de cada DSC estão os códigos das pessoas que tiveram expressões-chave ligadas à ideia central em questão. Em termos quantitativos, é apresentada a intensidade de cada discurso.

5.1 Rotina de trabalho nas cozinhas solidárias

Entender a rotina de trabalho nas cozinhas solidárias é fundamental para valorizar o esforço diário de quem atua nesse contexto e compreender a complexidade envolvida na produção e distribuição de alimentos para pessoas em situação de vulnerabilidade. Esse conhecimento reconhece o trabalho realizado e fornece subsídios para aprimorar processos, garantir eficiência e fortalecer o impacto social do Programa Ceará Sem Fome.

DSC – Rotina de trabalho nas cozinhas solidárias (intensidade: 100%)

O nosso dia começa bem cedo, geralmente entre 4h e 7h da manhã. Assim que chegamos, já colocamos o feijão no fogo e organizamos as proteínas, algumas vezes temperadas no dia anterior para agilizar o preparo. Enquanto o feijão cozinha, vamos cortando, limpando e organizando as verduras, carnes e demais insumos. Durante a manhã, a rotina é intensa: cozinhar arroz, feijão, carnes, saladas e outros pratos do cardápio do dia. Por volta das 10h, começamos a montar as quentinhas. A entrega costuma ocorrer entre 10h30 e 12h30, priorizando idosos, crianças e pessoas em situação mais vulnerável. Após a entrega, seguimos limpando e organizando a cozinha, lavando as panelas e deixando tudo pronto para o dia seguinte. Também realizamos reuniões, arrecadação de doações, cursos e atendimentos sociais no contraturno. (E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18, E19, E20, E21, E22, E23, E24, E25, E26, E27, E28, E29, E30, E31, E32, E33, E34, E35, E36, E37, E38, E39, E40, E41, E42, E43, E44, E45, E46, E47, E48, E49, E50, E51, E52, E53, E54, E55, E56, E57, E58, E59, E60)

Dessas 60 pessoas, 41,67% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 58,33% estavam no Interior do Ceará.

5.2 Condições físicas e emocionais no ambiente de trabalho

As condições físicas e emocionais no ambiente de trabalho influenciam diretamente a qualidade do serviço prestado, o bem-estar dos profissionais e a sustentabilidade do Programa Ceará Sem Fome no longo prazo. Avaliar aspectos como infraestrutura, carga de trabalho, apoio recebido e impactos emocionais permite compreender de forma mais ampla os desafios enfrentados no cotidiano.

Ao serem questionadas sobre as condições físicas e emocionais no ambiente de trabalho, muitas pessoas ressaltaram experiências positivas e gratificantes.

DSC – O lado positivo e gratificante (intensidade: 75%)

Trabalhar na cozinha solidária é uma benção, um presente que trouxe sentido para nossas vidas. Mesmo quando chegamos cansados, o coração sai leve, porque fazer o bem sem olhar a quem é algo que dá força. A cozinha veio para fazer diferença no bairro, porque nunca tivemos um espaço assim para apoiar quem precisa. Aqui nos sentimos úteis, aprendemos, nos ocupamos e encontramos uma segunda casa. Para muitos, virou até uma forma de terapia, um lugar onde podemos esquecer nossas dores, problemas de saúde ou dificuldades pessoais. Quando vemos as pessoas receberem a quentinha com gratidão e percebermos que a fome foi aliviada, tudo se transforma em alegria. Esse projeto chegou na hora certa, e hoje somos muito felizes e honrados de poder contribuir. (E2, E3, E4, E5, E7, E8, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18, E19, E20, E21, E22, E23, E24, E26, E30, E31, E32, E35, E36, E37, E38, E39, E40, E41, E42, E43, E44, E45, E46, E47, E48, E49, E50, E52, E53, E54, E56, E59, E60)

Dessas 45 pessoas, 44,44% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 55,56% estavam no Interior do Ceará.

Além dos aspectos positivos, surgiram relatos sobre dificuldades e desafios que comprometem o bem-estar dos participantes.

DSC – As dificuldades e desafios (intensidade: 25%)

Apesar da satisfação, é um trabalho bastante cansativo e desgastante. Muitas vezes é difícil lidar com as pessoas: alguns não entendem as regras, acham que temos vantagens ou até que ficamos com os alimentos. A ajuda de custo é baixa, não há segurança em caso de acidente, e os alimentos nem sempre chegam na quantidade ou no horário certo, o que aumenta a pressão. A rotina é puxada, e às vezes ficamos tristes ao ver tanta gente com fome e não ter comida suficiente para todos. É gratificante, mas também doloroso ver a realidade de quem depende dessa refeição como única do dia. Apesar desses desafios, acho gratificante e só de saber que estou ajudando ao próximo, acaba me ajudando. (E1, E6, E9, E10, E11, E25, E27, E28, E29, E33, E34, E51, E55, E57, E58)

Dessas 15 pessoas, 33,33% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 66,67% estavam no Interior do Ceará.

5.3 Desafios no dia a dia

No que se refere aos desafios enfrentados no cotidiano de trabalho nas cozinhas solidárias, as falas das pessoas entrevistadas convergiram em quatro ideias centrais: dificuldades no relacionamento com os beneficiários; infraestrutura precária; rotina marcada pelo cansaço e pela sobrecarga; e insuficiência ou baixa qualidade dos alimentos.

DSC – Relacionamento com os beneficiários (intensidade: 28%)

O maior desafio é lidar com a população. Muitas vezes enfrentamos grosserias, ignorância e falta de compreensão das regras. Alguns tentam furar a fila, pegar comida sem assinar a frequência ou exigir mais marmitas do que o previsto. Há quem não entenda que só temos 100 quentinhas por dia, e fica difícil dizer não quando sabemos da necessidade. Também existem situações em que os beneficiários chegam exaltados, não querem assinar ou cumprir regras, e isso gera desgaste no dia a dia. Outro desafio é lidar com pessoas em maior situação de vulnerabilidade, como alcoólatras e usuários de drogas. Muitas vezes não compreendem o trabalho que é estar à frente dessa demanda e acabam sendo grossos ou até nos ameaçando. O que mais choca é ver que eles realmente precisam das quentinhas para se alimentar. Apesar disso, seguimos tentando conversar e sensibilizar para que compreendam o funcionamento do programa. (E1, E3, E4, E6, E8, E9, E12, E16, E23, E34, E35, E37, E49, E50, E51, E53, E57)

Dessas 17 pessoas, 52,94% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 47,06% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Infraestrutura precária (intensidade: 17%)

A estrutura da cozinha é um grande problema. Muitas vezes não temos fogão adequado, usamos domésticos com poucas bocas ou equipamentos velhos e quebrados. Falta geladeira, freezer, utensílios básicos e até botijão reserva. A cozinha é pequena, quente e em condições difíceis de trabalho. Dependemos muito de doações ou temos que trazer nossas próprias coisas de casa para conseguir cozinhar. Isso gera sobrecarga e frustração, porque queremos fazer bem o nosso trabalho, mas as condições são limitadas. (E7, E21, E22, E29, E36, E39, E42, E47, E59, E60)

Dessas 10 pessoas, 30% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 70% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Rotina cansativa e sobrecarga (intensidade: 15%)

A rotina também pesa. É preciso acordar cedo, enfrentar calor, correria e dar conta de tudo no horário. Muitas vezes a equipe é reduzida e falta mão de obra, o que sobrecarrega quem está na cozinha. Além disso, o trabalho exige muito esforço físico e mental, já que temos que cozinhar, organizar e entregar dentro do tempo. Apesar de cansativo, seguimos firmes porque sabemos da importância dessa refeição para quem precisa. (E10, E11, E20, E30, E44, E45, E54, E56, E58)

Dessas 9 pessoas, 44,44% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 55,56% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Alimentos insuficientes ou de baixa qualidade (intensidade: 12%)

Também enfrentamos problemas com os alimentos. Muitas vezes a quantidade não é suficiente e temos medo de faltar. Na realidade a gente só dá 100 quentinhas e muita gente precisa. Temos uma fila de reserva muito grande, às vezes chega uma pessoa que pede e não podemos dar. Queremos contribuir mais. A proteína chega pouca, a carne vem com muita gordura ou muito dura, e às vezes só recebemos frango, o que gera reclamações dos beneficiários. Fazemos o possível para dividir de forma justa, mas a escassez nos obriga a bater a cabeça para dar conta, o que acaba sendo uma das maiores dificuldades. (E17, E18, E27, E41, E52, E55, E58)

Dessas 7 pessoas, 28,57% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 71,43% estavam no Interior do Ceará.

5.4 Aspectos a melhorar na organização da cozinha

Após compartilharem os desafios vivenciados no cotidiano, as pessoas participantes foram convidadas a refletir sobre aspectos que gostariam de modificar ou aprimorar na organização da cozinha. As principais demandas apontadas concentraram-se em três eixos: melhorias na estrutura física e nos equipamentos disponíveis; garantia

de alimentos e insumos em quantidade e qualidade adequadas; e maior apoio, valorização e ampliação da força de trabalho.

DSC – Estrutura física e equipamentos (intensidade: 52%)

O principal a melhorar é a estrutura da cozinha. Muitas vezes não temos fogão adequado, freezer, geladeira, armário e nem panelas suficientes, usando equipamentos emprestados ou trazidos de casa. O espaço é pequeno, quente e pouco confortável. Precisamos de utensílios como tábuas de corte, panelas de pressão, colheres, fardas e até roupas próprias para não estragar as nossas. Também seria importante reformar o espaço, colocar cerâmica e ampliar para dar mais qualidade e agilidade no preparo. (E3, E4, E7, E8, E9, E16, E19, E20, E21, E22, E23, E25, E26, E28, E30, E31, E32, E35, E37, E42, E44, E46, E47, E48, E50, E51, E52, E53, E54, E59, E60)

Dessas 31 pessoas, 35,48% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 64,52% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Alimentos e insumos (intensidade: 15%)

Outra questão são os alimentos e insumos. Muitas vezes a qualidade não é boa: o arroz rende pouco, a carne moída vem gordurosa e com muito líquido, o frango é pequeno e há pouca proteína para as refeições. As verduras, entregues de 15 em 15 dias, acabam estragando antes. Também faltam temperos e produtos de limpeza, que chegam em quantidade insuficiente e nos obrigam a comprar do bolso. Seria importante receber alimentos de melhor qualidade, maior variedade de verduras e proteínas, além de insumos de limpeza em quantidade adequada. (E1, E13, E33, E36, E39, E41, E48, E49, E55)

Dessas 9 pessoas, 22,22% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 77,78% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Apoio, valorização e mão de obra (intensidade: 10%)

Sentimos a necessidade de maior apoio e valorização. Algumas cozinheiras chegam a pagar aluguel do espaço com recursos próprios, já que o auxílio recebido é insuficiente. Outras relatam que a valorização das auxiliares e cozinheiras é baixa e seria importante aumentar a ajuda de custo. Além disso, sentimos falta de mais mão de obra: muitas vezes ficamos sobrecarregadas porque exigem que consigamos voluntários, mas não é fácil. Também poderiam aumentar a quantidade de quentinhas para atender mais a população que precisa. (E2, E10, E11, E38, E45, E59)

Dessas 6 pessoas, 66,67% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 33,33% estavam no Interior do Ceará.

5.5 Tipos de apoio para ajudar no dia a dia

Na entrevista, as pessoas foram perguntadas sobre o tipo de apoio (emocional, estrutural, formativo) que poderia ajudá-las no dia a dia. As respostas revelaram demandas diversas, que vão desde a necessidade de melhores condições físicas e equipamentos adequados para o trabalho, até o cuidado com a saúde mental.

DSC – Apoio estrutural (intensidade: 50%)

Precisamos de equipamentos adequados e suficientes, como fogão maior, freezer, geladeira, panelas, utensílios e mesas. Muitos itens são emprestados ou insuficientes. Se eles pudessem ver essa questão das cozinhas, afinal somos baixa renda. (E1, E4, E7, E9, E10, E14, E16, E20, E21, E22, E27, E29, E32, E33, E34, E35, E36, E37, E39, E41, E42, E43, E44, E45, E46, E48, E50, E55, E57, E58)

Dessas 30 pessoas, 36,67% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 63,33% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Apoio emocional (intensidade: 18%)

Um apoio psicológico ajudaria muito! Tipo ter uma visita de uma psicóloga uma vez por mês para as cozinheiras. A gente precisa sim, a gente trabalha aqui na cozinha com o público; mesmo que a gente faça de tudo, sempre tem aquelas pessoas que não agradam. Já teve gente que disse que a comida não tem sal, mas elas não entendem que a gente tem um cardápio a cumprir e que tem pessoas que não podem por causa de doença. Tem dias que a gente não está bem emocionalmente. Eu tento não absorver, mas tem dia que não dá. O mundo já é tão cruel para eles, já estão passando por tanta dificuldade, aí eu vejo esse lado. Eu também vejo que eles falam porque são tão sofridos. Aí eu me coloco no lugar de cada um. A gente precisa de uma psicóloga sim! Também seria excelente um apoio psicológico para os beneficiários, já que a maioria tem muitos transtornos e isso afeta as cozinheiras. Também seria bom um dia de lazer para cozinheiras, confraternização etc. (E10, E12, E17, E18, E19, E25, E31, E47, E50, E51, E59)

Dessas 11 pessoas, 45,45% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 54,55% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Apoio formativo (intensidade: 7%)

Apoio de mais capacitação, como cursos sobre cozinha. E sempre ter uma sensibilização com os beneficiários, pois eu passo as informações, mas a população acha ruim. Também tenho um pouco de dificuldade em relação as assinaturas. Seria bom marcar uma reunião com os beneficiários ou uma palestra para conversar com eles. (E16, E23, E50, E52)

Dessas 4 pessoas, 50% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 50% estavam no Interior do Ceará.

5.6 Momentos marcantes vivenciados na cozinha solidária

Ao refletirem sobre os momentos marcantes vividos na cozinha solidária, os relatos se organizaram em quatro grandes eixos: a emoção ao lidar diretamente com a realidade da fome; a conquista e inauguração da cozinha; as festas e celebrações que

fortalecem o vínculo comunitário; e o reconhecimento expresso em homenagens e gestos de gratidão.

DSC – Emoção ao ajudar pessoas em situação de fome (intensidade: 33%)

O que me marca até hoje, é ajudar o próximo. Ver as pessoas sorrindo por isso, por ter uma comida. Todos os dias são marcantes. Tem mãe que chega com criança perguntando se tem vaga e quando não tem, isso é de partir o coração, principalmente criança com fome e sem o que comer. Dói muito quando pessoas que não estão no cadastro, falam que não tem o que comer. Tento dar um jeito, já cheguei a tirar meu próprio prato de comida. Nós aqui da cozinha já compramos comida de fora para ajudar as famílias. Além disso, os beneficiários vêm e contam suas necessidades e isso me marca muito. Faço o máximo que posso para ajudar todos da comunidade. Mas eu queria ajudar mais. (E3, E4, E8, E9, E10, E13, E18, E25, E28, E31, E32, E33, E34, E40, E42, E43, E50, E52, E58, E59)

Dessas 20 pessoas, 35% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 65% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Abertura e primeiros dias da cozinha (intensidade: 25%)

O primeiro dia da cozinha foi muito marcante, uma conquista para todos depois de tanta luta. Antes disso era só com a doação, não sabíamos o que iríamos oferecer para os beneficiários. Com o Ceará Sem Fome já é um alimento certo. Era novidade e foi emocionante. Trouxe alegria ver as pessoas chegando felizes para buscar as quentinhas. Não esqueço nunca! Me sinto feliz cozinhando para muita gente. (E1, E2, E7, E14, E19, E23, E26, E27, E35, E37, E38, E49, E52, E54, E56)

Dessas 15 pessoas, 40% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 60% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Festas, celebrações e datas especiais (intensidade: 23%)

As festas de Dia das Crianças e de Natal são muito emocionantes e marcantes: quentinha para todo mundo, presente para as crianças e um cardápio diferenciado. É uma empolgação. É muito bom para a gente ver aqueles meninos que já sabem que vão ganhar presente. Teve uma mãe que disse que o filho nunca recebeu um presente daquele. Também me alegra as festas que fazemos para as idosas. Lota, muito bonito, fica bom. (E6, E20, E21, E29, E31, E36, E44, E45, E47, E48, E51, E55, E57, E60)

Dessas 14 pessoas, 28,57% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 71,43% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Reconhecimento, homenagens e visitas (intensidade: 15%)

É marcante quando recebemos visitas importantes (como da primeira-dama e vocês aqui me escutando) ou quando somos homenageadas pelo nosso trabalho. É muito bom também ver as pessoas elogiando que a comida é boa. (E5, E12, E16, E22, E30, E41, E46, E53, E54)

Dessas 9 pessoas, 44,44% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 55,56% estavam no Interior do Ceará.

5.7 Aprendizado pessoal desde o início da atuação na cozinha solidária

No decorrer das entrevistas, surgiram relatos que revelam como a experiência de atuação nas cozinhas solidárias vai além da execução de tarefas cotidianas. Para muitas pessoas, esse espaço representa uma oportunidade de crescimento pessoal, aprendizado prático e desenvolvimento de valores coletivos. Os depoimentos evidenciam o ganho de habilidades técnicas relacionadas ao preparo dos alimentos, transformações no modo de se relacionar com os outros, na forma de lidar com desafios e no fortalecimento de uma postura mais solidária e empática diante da realidade vivida pela comunidade atendida.

DSC – Paciência, convivência e comunicação (intensidade: 43%)

Eu mudei para melhor. Aprendi a me comunicar e socializar mais com as pessoas. Aprendi a ter paciência, ouvir e ensinar também. Temos mais intimidade com as pessoas, temos conhecimento com todo mundo: saber como as pessoas são. Ficamos mais próximos e formamos uma família. É aquele aconchego. Ter esse contato, essa troca, isso aumentou o senso de comunidade. É um aprendizado todos os dias. A gente vai aprendendo com os beneficiários, com a convivência. A gente vai tendo um carinho e acaba sendo psicóloga deles. (E3, E5, E8, E9, E10, E12, E16, E22, E29, E30, E31, E35, E38, E42, E43, E45, E47, E48, E49, E50, E51, E52, E53, E56, E57, E59)

Dessas 26 pessoas, 34,62% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 65,38% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Aprendizado na cozinha e novas habilidades (intensidade: 20%)

Eu não sabia cozinhar para muita gente. Foi bacana apreender a cozinhar para várias pessoas, aprendi a ter mais habilidade com o manuseio da cozinha/comida. Foi muito bom, me surpreendi que dei conta. Me adaptar a fazer a comida de acordo com o cardápio e as orientações estimulou meu aprendizado e minha dedicação. Hoje em dia tiro de letra. (E1, E17, E18, E20, E28, E38, E41, E42, E44, E55, E57, E60)

Dessas 12 pessoas, 33,33% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 66,67% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Solidariedade e olhar para o próximo (intensidade: 20%)

Aprendi a ajudar ao próximo e me doar mais. Amo que estou fazendo isso e levo a cozinha como prioridade. Também aprendi a ter um olhar mais humano: vejo de perto a fome nas pessoas. Eu penso nas outras famílias que precisam muito, às vezes até mais que eu. Muitas vezes não conhecemos o que cada um passa no dia a dia. Você tem que se colocar muito no lugar do outro, às vezes tem estresses com pagamento etc. Mas eu me lembro que tem pessoas que realmente necessitam e isso me impulsiona. Cozinhar para os beneficiários me transmite uma paz. (E4, E11, E13, E15, E19, E25, E33, E34, E36, E40, E52, E58)

Dessas 12 pessoas, 41,67% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 58,33% estavam no Interior do Ceará.

5.8 O que é importante compartilhar com quem está de fora

Ao serem questionadas sobre o que consideram importante compartilhar com quem está de fora do cotidiano das cozinhas solidárias, as pessoas entrevistadas trouxeram percepções que revelam tanto o valor social do trabalho realizado quanto os desafios enfrentados diariamente. Suas falas demonstram a necessidade de maior reconhecimento, a relevância do amor e da solidariedade envolvidos no preparo das refeições e a importância de compreender os limites e regras que organizam o funcionamento do serviço.

DSC – Esforço, rotina e sacrifício do trabalho (intensidade: 35%)

O que eu queria que as pessoas de fora soubessem é que aqui existe muito esforço e muita dedicação. A rotina é sacrificante e árdua, mas é prazerosa. As pessoas não imaginam o que acontece na cozinha, mas tem todo um contexto por trás. Elas pensam que por fazermos essas quentinhas, ganhamos muito dinheiro, mas não sabem a realidade. O valor que recebemos é pouco. Fazemos porque gostamos, é um trabalho social. Nós que trabalhamos na cozinha somos pessoas que deixam as famílias para prestar serviço voluntário. Tem alguns beneficiários que vêm com ignorância, a gente explica que chega aqui muito cedo, cansada para fazer uma comida bem-feita. Seria bom reconhecerem o nosso esforço para fazer as quentinhas e dessem valor por isso. Aqui eles são bem atendidos por nós. (E1, E2, E5, E6, E9, E10, E13, E20, E24, E28, E31, E34, E36, E37, E38, E39, E40, E41, E49, E51, E58)

Dessas 21 pessoas, 42,86% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 57,14% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Amor, carinho e solidariedade no preparo da comida (intensidade: 30%)

Eu queria que as pessoas elogiassem o trabalho que a gente faz com tanto carinho e dedicação. Fazemos um trabalho voluntário, e não somente pela ajuda de custo. Gostaria que elas entendessem que temos um trabalho maravilhoso, com muita maestria e muito amor envolvido. Fazemos uma comida boa. Não é porque trabalhamos com o pessoal em vulnerabilidade, que não vamos nos dedicar. A gente faz de tudo para as pessoas se sentirem bem e muitas famílias estão sendo ajudadas. Também é importante que as pessoas entendam que não sobra comida para nós, que não há luxo nem desperdício: o que fazemos é para servir quem mais precisa. (E14, E16, E17, E18, E19, E26, E29, E32, E35, E42, E43, E47, E50, E52, E53, E56, E59, E60)

Dessas 18 pessoas, 27,78% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 72,22% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Regras e limites (intensidade: 12%)

Gostaria que as pessoas soubessem que existem regras claras no funcionamento da cozinha. As quentinhas não são distribuídas de forma aleatória, mas por meio de cadastro. Temos um horário específico e não estamos disponíveis 24 horas, como alguns pensam. Não somos nós que definimos as regras e nós precisamos cumpri-las. Também é importante que entendam que o número de quentinhas é limitado, e que muitas vezes não conseguimos atender a todos que procuram. Muita gente não conhece o programa e a divulgação é pouca. (E7, E12, E30, E33, E44, E48, E57)

Dessas 7 pessoas, 28,57% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 71,43% estavam no Interior do Ceará.

5.9 Sobre o repasse da ajuda de custo

O repasse da ajuda de custo é um apoio para reconhecer e minimizar os gastos das pessoas que se dedicam ao trabalho da cozinha solidária. No entanto, para muitas delas, esse tema ainda é motivo de preocupação e debate. As falas revelam tanto a necessidade de maior valorização pelo esforço desempenhado, quanto a insatisfação com os atrasos e a falta de clareza sobre os critérios de pagamento. Ao mesmo tempo, mesmo diante das dificuldades, algumas cozinheiras expressam gratidão pelo apoio recebido, ainda que insuficiente.

DSC – Pedido de aumento e valorização (intensidade: 63%)

Não estamos aqui nem por esse repasse. Toda vida gostamos de ajudar. Mas a ajuda de custo que recebemos é muito baixa para o trabalho desempenhado, pois é um esforço contínuo. O valor que é disponibilizado não é suficiente para as pessoas que trabalham na cozinha. Eles deviam ter consciência de pagar uma água e uma luz para não sair do bolso do povo: o dinheiro que eu ganho é só para custear a luz que vem acima de R\$ 600. Para quem tem família e despesa, é pouco. (E1, E2, E3, E4, E6, E9, E10, E11, E13, E14, E15, E17, E18, E22, E23, E25, E26, E27, E28, E29, E31, E32, E33, E34, E38, E39, E40, E41, E42, E45, E46, E47, E48, E49, E51, E52, E54, E60)

Dessas 38 pessoas, 42,11% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 57,89% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Atrasos e incertezas no pagamento (intensidade: 17%)

Eu tenho dúvidas sobre as datas que entram a ajuda de custo. A gente ajuda, mas a gente também precisa. Eles demoram demais o nosso pagamento. Eu faço as minhas dívidas pra dia 10, pra dar tempo de honrar meus compromissos. Mas tem mês que o pagamento vem só dia 15. Atrasa demais. A gente recebe a ajuda de custo e tem um desconto, que eu não entendo bem. Eu gostaria que o pagamento fosse feito diretamente para nós. (E7, E19, E23, E30, E31, E34, E41, E57, E59, E60)

Dessas 10 pessoas, 30% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 70% estavam no Interior do Ceará.

5.10 Alimentos recebidos para o preparo das quentinhas

A qualidade dos alimentos recebidos para o preparo das quentinhas é, em geral, considerada satisfatória pelos trabalhadores da cozinha, refletindo cuidado e atenção no armazenamento e distribuição dos produtos. Apesar disso, existem situações pontuais em que determinados alimentos chegam em condições inadequadas, como feijão velho ou com bicho, carnes com excesso de gordura ou cheiro ruim, e verduras e legumes murchos ou estragados. Nessas ocasiões, as equipes reportam os problemas aos agentes de campo,

que procuram realizar a reposição quando possível. Além disso, há sugestões de diversificação do cardápio e aumento na quantidade de proteínas e verduras, para melhor atender às necessidades do preparo das refeições.

DSC – Problemas pontuais e produtos que precisam melhorar (intensidade: 53%)

Embora a qualidade seja boa, às vezes recebemos alimentos com defeitos ou em condições ruins. O feijão já veio muito velho, com bicho, ou de qualidade ruim; a carne às vezes vem com muita pele, gordura ou cheiro ruim; verduras como cheiro-verde, pimentão, macaxeira e batata frequentemente chegam estragadas ou murchas. O colorau também não é tão bom. Nessas situações, comunicamos ao agente de campo, que em alguns casos providencia a troca. Também poderiam variar mais o cardápio e mandarem mais proteínas e verduras, que às vezes vem pouco. (E3, E4, E7, E8, E12, E13, E15, E16, E17, E22, E23, E25, E28, E30, E33, E34, E36, E38, E39, E40, E41, E42, E45, E46, E48, E51, E52, E53, E55, E57, E59, E60)

Dessas 32 pessoas, 37,50% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 62,50% estavam no Interior do Ceará.

DSC – Alimentos de boa qualidade (intensidade: 40%)

De forma geral, considero os alimentos bons, de ótima qualidade e bem cuidados. Graças a Deus nunca tive queixa da mercadoria, todos têm cuidados com os produtos. Nunca recebi nada estragado. Não tenho do que reclamar. (E1, E2, E5, E6, E9, E10, E11, E14, E18, E19, E20, E24, E26, E27, E29, E31, E32, E35, E37, E43, E44, E49, E54, E56)

Dessas 24 pessoas, 50% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 50% estavam no Interior do Ceará.

5.11 Satisfação e orgulho com o trabalho na cozinha solidária

A satisfação e o orgulho em contribuir com o próximo são sentimentos que surgem de forma muito intensa entre os colaboradores das cozinhas solidárias. O trabalho realizado nesses espaços vai além da preparação de refeições: representa um ato de cuidado, solidariedade e compromisso social. Ao oferecer alimento a quem mais precisa,



os colaboradores encontram um profundo sentido de realização pessoal e profissional, reforçando a importância de sua atuação para a garantia da dignidade e bem-estar das comunidades atendidas.

DSC – Satisfação e orgulho em ajudar o próximo (intensidade: 100%)

Eu sinto uma grande satisfação e orgulho em trabalhar com o social e fazer parte desta cozinha solidária. Para mim, significa ajudar o próximo com amor, empatia e humanidade. Eu nasci para servir e gosto de servir! Todos os dias, me sinto realizada ao ver as pessoas recebendo suas quentinhas, muitas vezes a única refeição do dia. Saber que estou contribuindo para que beneficiários tenham comida na mesa me dá um sentimento profundo de realização e alegria. Ver as famílias, crianças e pessoas em situação de vulnerabilidade felizes e bem alimentadas me enche o coração de gratidão. Amo cozinhar para quem precisa e me sinto extremamente feliz por poder servir, contribuir para a política pública e transformar a vida de tantas pessoas. É muito bom ver a alegria e a gratidão das pessoas. (E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18, E19, E20, E21, E22, E23, E24, E25, E26, E27, E28, E29, E30, E31, E32, E33, E34, E35, E36, E37, E38, E39, E40, E41, E42, E43, E44, E45, E46, E47, E48, E49, E50, E51, E52, E53, E54, E55, E56, E57, E58, E59, E60)

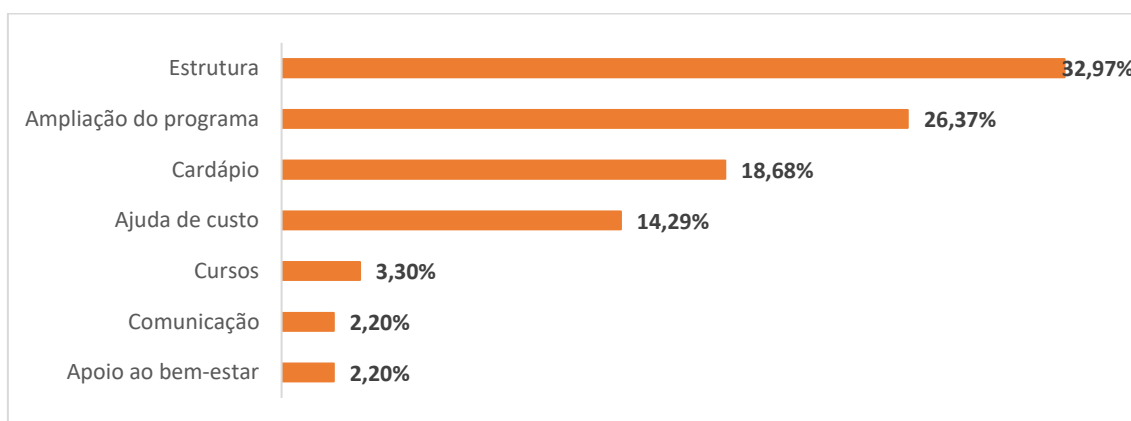
Dessas 60 pessoas, 41,67% estavam localizadas na Grande Fortaleza e 58,33% estavam no Interior do Ceará.

5.12 Sugestões para melhorias no Programa Ceará Sem Fome

Uma das perguntas da entrevista convidava as participantes a apresentarem sugestões para o aprimoramento do Programa Ceará Sem Fome, sendo fundamental que essas contribuições sejam consideradas pelos responsáveis pela política pública. Essa abordagem contribui para a construção de um ciclo de melhoria contínua, que otimiza a qualidade do serviço e fortalece a confiança dos usuários e das colaboradoras, promovendo um impacto positivo no aumento da satisfação e no bem-estar das pessoas envolvidas.

Para facilitar, as sugestões foram agrupadas em categorias específicas (Figura 1). Essas questões refletem as principais necessidades apontadas pelas colaboradoras, evidenciando áreas cruciais para o aprimoramento do Programa Ceará Sem Fome. Melhorias na estrutura e ampliação do programa representam quase 60% das sugestões recebidas.

Figura 1 – Categorias das sugestões para melhorias no Programa Ceará Sem Fome



Fonte: elaboração própria com base nas respostas das entrevistas.

O Quadro 1 apresenta algumas das contribuições fornecidas pelas colaboradoras. Todas as sugestões podem ser consultadas no Quadro A2, presente no Anexo 3 deste relatório.

Quadro 1 – Algumas sugestões para melhorias no Programa Ceará Sem Fome

Categoria	Sugestão
Estrutura	Ceará Sem Fome pagasse o aluguel ou tivesse um espaço disponível no projeto.
	Melhorar a estrutura física para elas se sentirem bem.
	Garantir os kits para as cozinhas.
	Fornecer utensílios para ajudar o desempenho da cozinha.
Ampliação do programa	Enviar mais comida, pois às vezes a família recebe só 1 ou 2 quentinhas e tem muitos membros.
	Aumentar a quantidade de marmitas, pois tem mais pessoas para receber.
	Ter refeição nos finais de semana.
	Jantar para as pessoas.

Categoria	Sugestão
Cardápio	Variar o cardápio, frango se repete muito.
	Mais proteína.
	Inserir fruta no cardápio.
Ajuda de custo	Aumentar a ajuda de custo.
Cursos	Fazer mais cursos.
	Alfabetização dos beneficiários.
Apoio ao bem-estar	Ter oportunidade de fazer algo bem legal nas datas comemorativas como pula-pula, comida diferente etc.
	Psicólogos.
Comunicação	Que a ouvidoria possa voltar para conversar mais e escutar mais.

Fonte: elaboração própria com base nas respostas das entrevistas.

5.13 Nuvem de palavras

Ao final da escuta qualificada, as respondentes foram convidadas a utilizar uma única palavra para descrever a experiência no local de trabalho. Com base nas respostas coletadas, foi gerada uma nuvem de palavras, em que o tamanho de cada termo representa a frequência com que foi mencionado pelas participantes (Figura 22). Quanto maior o nome de uma palavra na visualização, maior foi o número de vezes que ela foi citada. Esse recurso permite uma análise visual dos sentimentos predominantes das colaboradoras em relação ao ambiente de trabalho.

Figura 2 – Nuvem de palavras para descrever a experiência no ambiente de trabalho nas cozinhas solidárias



Fonte: elaboração própria com base nas respostas das entrevistas.

6. Considerações Finais

A escuta qualificada é uma ferramenta essencial para fortalecer a gestão das cozinhas solidárias e construir ambientes de trabalho mais humanizados. As trabalhadoras que atuam diariamente na preparação das refeições e no contato direto com a comunidade têm uma percepção única dos desafios cotidianos. Suas experiências e sugestões oferecem contribuições valiosas para identificar melhorias, ampliar a eficiência e reforçar o impacto social do Programa Ceará Sem Fome.

Mais do que uma prática de gestão, a escuta qualificada também funciona como um ato de valorização e reconhecimento da voz das colaboradoras. Quando essas profissionais se sentem ouvidas e respeitadas, há ganhos importantes em motivação, bem-estar e satisfação, o que se reflete diretamente na qualidade do serviço prestado às famílias atendidas. Escutar, entretanto, vai além de ouvir: significa compreender, analisar e agir a



partir das informações recebidas. Por isso, é fundamental que os resultados das escutas se configurem em um compromisso real de transformar as condições de trabalho e o funcionamento das cozinhas.

A análise das entrevistas evidencia que o trabalho realizado vai muito além da simples preparação e entrega de refeições. Os relatos mostram que as colaboradoras encontram nesse espaço um profundo sentido de propósito, satisfação e orgulho em ajudar o próximo, fortalecendo não apenas sua realização pessoal, mas também o alcance social do programa. Apesar dos desafios — como infraestrutura limitada, rotina exaustiva, dificuldades no fornecimento de insumos e complexidade no relacionamento com os beneficiários, prevalecem resiliência, solidariedade e compromisso com a missão de garantir alimentação e dignidade às famílias em situação de vulnerabilidade.

Os depoimentos também ressaltam a importância de investimentos contínuos em infraestrutura, apoio emocional e valorização das trabalhadoras, como forma de assegurar a sustentabilidade e a qualidade das cozinhas solidárias. Nesse sentido, a escuta qualificada se confirma como um instrumento fundamental para compreender tanto os sucessos quanto as dificuldades do Programa Ceará Sem Fome, orientando caminhos para aprimorar processos e fortalecer seu impacto social.

Em síntese, a participação das colaboradoras revela que, quando motivação, reconhecimento e condições adequadas de trabalho caminham juntas, os serviços públicos ganham em eficiência, sensibilidade social e capacidade de transformar a realidade das comunidades atendidas.

7. Agradecimentos

É importante expressar nossa gratidão a todas as pessoas que participaram da escuta qualificada. A colaboração delas foi fundamental para a realização deste estudo, e suas experiências proporcionaram uma visão valiosa dos desafios e das oportunidades dentro das cozinhas solidárias. Agradecemos pelo tempo e pela sinceridade com que



compartilharam suas perspectivas, o que possibilitou um entendimento mais profundo das questões que afetam diretamente o bem-estar das trabalhadoras e a qualidade dos serviços prestados à população.

Este trabalho só foi possível graças ao comprometimento e à generosidade de todos os envolvidos, e esperamos que os resultados aqui apresentados possam contribuir para o aprimoramento do Programa Ceará Sem Fome e para a melhoria contínua das condições de trabalho nas Unidades Sociais Produtoras de Refeições.



8. Referências

BRITO, Joscélia Monteiro Santos de; LAUER-LEITE, Irani Dias; NOVAIS, Jaílson Santos de. **Discurso do sujeito coletivo na prática**. Universidade Federal do Sul da Bahia. Porto Seguro, 2021.

DA SILVA CARVALHO, Simone et al. **Dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de emergências em unidades básicas de saúde no Brasil**. Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR, v. 27, n. 2, p. 967-978, 2023.

DE SOUZA, Marcos Vinícius; DE ARAÚJO SILVA, Heloisa Schvarzman; DA ROCHA, Carmem Miriam Nunes. **A PERCEPÇÃO DOS PACIENTES DIABÉTICOS HOSPITALIZADOS ACERCA DE SUA DOENÇA: UMA ANÁLISE DO DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO**. Revista Psicologia em Foco, v. 15, n. 21, p. 33-48, 2025.

LEÃO, N.C.A; NOBRE, M.R.B; LEVINO, N; NERI, A.S.C. **Implantação de sistema de monitoramento da satisfação dos clientes com a qualidade dos processos e serviços assistenciais: análise de uma instituição hospitalar em Maceió/AL**. Anais do IV Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade. São Paulo, 2017.

RIBEIRO, Anna Gabriela Silva Vilela et al. **Discurso do Sujeito Coletivo**. Viseu, 2025.

SILVA, Hudson Renan Costa; SAMPAIO, Josineide Francisco; DE AZEVEDO, Cristina Camelo. **ESCUTA QUALIFICADA COMO INSTRUMENTO DO ACOLHIMENTO DO PROCESSO DE TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA ESF**. Caminhos da saúde da família no Nordeste, p. 50, 2023.

9. Anexos

9.1 Anexo 1: Lista das USPRs visitadas

Quadro A1 – Lista das cozinhas solidárias visitadas pela equipe da CGE

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

Nome da USPRs (Cozinha Solidária)	Município	Bairro
ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS DE MARANGUAPE	Maranguapé	Maranguapé
COZINHA COMUNITÁRIA NOVO PARQUE IRACEMA	Maranguapé	Maranguapé
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 CASCATEL	Cascavel	Cascavel
COZINHA COMUNITÁRIA DE VALENTÃO	Aracati	Aracati
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	Gadilha
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

Nome da USPRs (Cozinha Solidária)	Município	Bairro
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	Tiangua
COZINHA DA ALDEIA GAMELEIRA	São Benedito	São Benedito
ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA NOSSA SENHORA DO PERPETUO SOCORRO	Sobral	Centro
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	Acarauá	ACARAÚ
COZINHA POPULAR MOCAMBO DE CIMA	Itapipoca	ARAPARI
COZINHA DA TIA LUIZA	Itapipoca	da Estação
COZINHA SÃO JOÃO BATISTA	Itapipoca	Mourão

Fonte: elaboração própria.

Observação: as cozinhas solidárias localizadas na área rural estão destacadas em verde.



9.2 Anexo 2: Questionário aplicado na escuta qualificada

1. Como é a sua rotina aqui? Quais são as principais atividades que você realiza?
2. Como você está se sentindo física e emocionalmente com esse trabalho?
3. Quais são os maiores desafios que você enfrenta aqui no dia a dia?
4. Tem algo que você gostaria de mudar ou melhorar na organização da cozinha?
5. Como é a relação/comunicação com os Agentes de Campo?
6. Você sente que tem espaço para expressar suas ideias, opiniões ou críticas?
7. Que tipo de apoio (emocional, estrutural, formativo) você acha que poderia te ajudar no dia a dia?
8. Qual foi um momento marcante que você viveu aqui na cozinha solidária?
9. Que tipo de aprendizado ou mudança pessoal você já percebeu em si desde que começou aqui?
10. O que você gostaria que as pessoas de fora soubessem sobre o que acontece aqui?
11. Sobre o repasse da ajuda de custo, tem algo que você gostaria de falar?
12. O que você acha da qualidade dos alimentos que você recebe para o preparo das quentinhas?
13. Como é a relação/comunicação com outros colaboradores (como entregadores de mercadorias e hortaliças)?
14. Você tem interação com pessoas que atuam em outras cozinhas do projeto?
15. O que te dá mais satisfação ou orgulho nesse trabalho? O que significa para você fazer parte dessa cozinha solidária?
16. De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com a sua experiência de trabalho na cozinha solidária do Programa Ceará Sem Fome?
17. Tem alguma sugestão para o Programa Ceará Sem Fome?
18. Que palavra você utilizaria para descrever a sua experiência de trabalho na cozinha solidária do Programa Ceará Sem Fome?

9.3 Anexo 3: Sugestões dos colaboradores para melhorias

Quadro A2 – Sugestões das pessoas entrevistadas para melhorias do Programa Ceará Sem Fome

Categoria	Sugestão
Estrutura	Doação de kit para cozinha.
	A questão da estrutura que poderia melhorar.
	Melhorar a estrutura, por meio de doações.
	Ceará sem Fome pagasse o aluguel ou tivesse um espaço disponível no projeto.
	Gostaria que tivesse fardamento para todos.
	Fornecer panelas adequadas, mesa.
	Melhorar o fogão.
	Fornecimento de kit para ajudar a melhorar a estrutura da cozinha.
	Vestimenta.
	Manutenção.
	Melhorar a estrutura física para elas se sentirem bem.
	Garantir os kits para as cozinhas.
	Fornecer o fogão.
	Fornecer fardamento.
	Melhorar a estrutura (freezer, fogão e geladeira).
	Incluir cuscuzeira, outra geladeira e organizadores.
	Equipamentos adequados como fogão, liquidificador, panelas.
	Precisa do kit cozinha, melhorar a estrutura.
	A questão do fogão.
	Receber o kit de cozinha.
	Era bom que eles melhorassem as cozinhas, porque aqui é tudo emprestado. Eu peço panela, gostaria que fosse incluído fósforo na feira.
	As pessoas que vão continuar que zelem pela cozinha, que consigam mais alguém para ajudar. Aquentinha é uma felicidade tanto para quem recebe quanto para quem ajuda.
	Freezer.
	Melhora do fogão.
	Aumentar os utensílios de cozinha como panelas, conchas, facas e freezer.
	Kit panelas.

Categoria	Sugestão
	Vestimentas.
	Kit de cozinhas.
	Conseguir panelas.
	Fornecer utensílios para ajudar o desempenho da cozinha.
Ampliação do programa	Enviar mais comida, pois às vezes a família recebe só 1 ou 2 quentinhas e tem muitos membros.
	Aumentar a quantidade de marmitas, pois tem mais pessoas para receber.
	Mais alimentos.
	Aumentar os mantimentos.
	Aumentar a quantidade de beneficiários/quentinhas.
	Ter refeição nos finais de semana.
	Aumentar a quantidade de quentinhas.
	Aumentar a quantidade de quentinhas.
	Lanche para crianças.
	Jantar para as pessoas.
	Que o programa aguente para mais tempo. Agora que vamos precisar ainda mais por causa da seca que tivemos. Nós trabalhamos na agricultura.
	Aumentar a quantidade de quentinhas, pois a fila de espera está grande ou abrir mais cozinhas e encaminhar esse povo.
	Mais quentinhas.
	Aumentar a quantidade de quentinhas para atender mais pessoas.
	Aumentar as comidas que são distribuídas.
	Ampliar o número de quentinhas.
	Ampliar a quantidade de distribuição para atender mais pessoas.
	Aumentar as quentinhas.
	Aumentar beneficiários, quantidade de quentinhas.
	Aumento de quentinhas.
	Aumentar a quantidade de quentinhas.
	Aumentar a quantidade de quentinhas ou beneficiários.
	Aumentar a quantidade de quentinhas, que sejam mais de 100.

Categoria	Sugestão
	Ampliar o número de beneficiários, abrir mais cozinhas. Temos uma demanda que a gente não dá conta, tem muitas pessoas que precisam. Tem criança que não vai pra escola porque não tem chinelo. Temos uma fila de espera muito grande. Fechou uma cozinha aqui da região e acaba que o povo vem todo pra cá. Se pudesse aumentar mais, seria muito bom. É muito burocrático pedir uma cozinha pra vir pra cá.
Cardápio	Está sendo muito repetitivo 2 dias de frango, 2 dias de carne moída e 1 dia de carne de porco. Se fosse possível, colocar pra fazer uma carne para fazer cozido com pirão. Tinha peixe e não tem mais também. Na Semana Santa ter peixe pro cardápio e em datas comemorativas cardápio diferente.
	Ter uma diversidade na mistura para um dia, por exemplo peixe, feijoadada, para ser feito na sexta.
	Trocar a farinha pelo cuscuz.
	Variar o cardápio, frango se repete muito.
	Mais proteína.
	Troca de marca de alguns produtos.
	Inserir fruta no cardápio.
	Mudar o cardápio um pouquinho para colocar um assado, pelo menos uma vez na semana.
	Poderia trazer umas frutas de sobremesa.
	Troca do arroz e do feijão.
	Mudar algumas proteínas como a carne de cubo, colocar mais carne moída.
	Saladas de folha, repolho, alface... variação de cardápio.
	Distribuir frutas também.
	Aumentar a quantidade de verduras e proteínas.
	Aumentar a quantidade de carnes.
	Feijão e verduras serem comprados da própria agricultura familiar da comunidade.
	Aumentar a proteína e eles verem a questão da carne moída que poderia melhorar.
Ajuda de custo	Melhoria na ajuda de custo.
	Melhoria do auxílio da ajuda de custo.
	Aumento no valor da ajuda de custo.
	Aumentar a ajuda de custo.

Categoria	Sugestão
	Aumentar a ajuda de custo.
	O valor da ajuda de custo ser maior.
	Melhora da ajuda de custo.
	Aumento na ajuda de custo.
	Aumento do repasse.
	Garantir pelo menos um salário-mínimo para as cozinheiras.
	Melhorar a ajuda de custo.
	Aumento do repasse.
	Aumentar a ajuda de custo.
Cursos	Fazer mais cursos.
	Curso ser na própria cozinha.
	Alfabetização dos beneficiários.
Apoio ao bem-estar	Ter oportunidade de fazer algo bem legal nas datas comemorativas como pula-pula, comida diferente etc.
	Psicólogos.
Comunicação	Ter uma reunião frequente com os beneficiários para dar um choque de realidade para que eles não permaneçam sempre nesse quesito.
	Que a ouvidoria possa voltar para conversar mais e escutar mais.

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.