



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

Avaliação de serviço na  
perspectiva do cidadão

PROGRAMA CEARÁ SEM FOME

Benevides Neto

## Missão da CGE Ceará

**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**.

# Avaliação de Serviços na Perspectiva do Cidadão

Trabalho de Pesquisa Realizado pela  
CGE contando com parceria do IPECE,  
em que as avaliações são realizadas  
com significância estatística.

SDA — SPS — GABINETE PRIMEIRA  
DAMA



# Por que avaliar?

- ❖ Melhoria contínua do serviço
- ❖ Aumentar o bem-estar da população
- ❖ Melhoria nos gastos públicos
- ❖ Foco no cidadão
- ❖ Promove a cultura de excelência
- ❖ Normativos

# Metodologia

## **ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto ao órgão**

Nessa etapa foi definido o serviço a ser avaliado junto ao órgão

## **ETAPA 02: Construção da Avaliação**

Elaboração de avaliação específica que será aplicada aos usuários do serviço público selecionado.

## **ETAPA 03: Definição do Plano Amostral**

Elaboração do Plano amostral, de forma a garantir significância estatística aos resultados, conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017.

## **ETAPA 04: Aplicação da pesquisa de Avaliação**

Aplicação da pesquisa: Telefone, presencial ou por e-mail.

## **ETAPA 05: Resultados da pesquisa**

Apresentação dos resultados obtidos a partir dos dados gerados nas entrevistas.





# CEARÁ SEM FOME



**COZINHAS SOLIDÁRIAS**



**CARTÃO CEARÁ SEM FOME**



**CURSOS DE QUALIFICAÇÃO**



# Avaliação de Serviços na Perspectiva do Cidadão – Cozinha Solidária



# Construção do questionário

## Perfil do usuário do serviço público

FAIXA ETÁRIA

ESCOLARIDADE

PESSOAS POR  
DOMICÍLIO

COR OU  
RAÇA

FONTE DE  
RENDA

SEGURANÇA  
ALIMENTAR

GÊNERO

LOCALIZAÇÃO



# Construção do questionário

## AVALIAÇÃO DO SERVIÇO E RESULTADOS

- ❖ Temperatura, Frescor, Aparência, Qualidade, satisfação Geral e NPS
- ❖ Tempo médio, horário de distribuição, ambiente de entrega, atendimento.
- ❖ Benefícios, cursos de qualificação.

( ) 1 – Muito insatisfeito

( ) 2 – Insatisfeito

( ) 3 – Regular

( ) 4 – Satisfeito

( ) 5 – Muito Satisfeito

A soma das respostas (1) e (2)  
reflete a insatisfação

A soma das respostas (4) e (5)  
reflete a satisfação

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

NPS

=

% promotores

-

% detratores

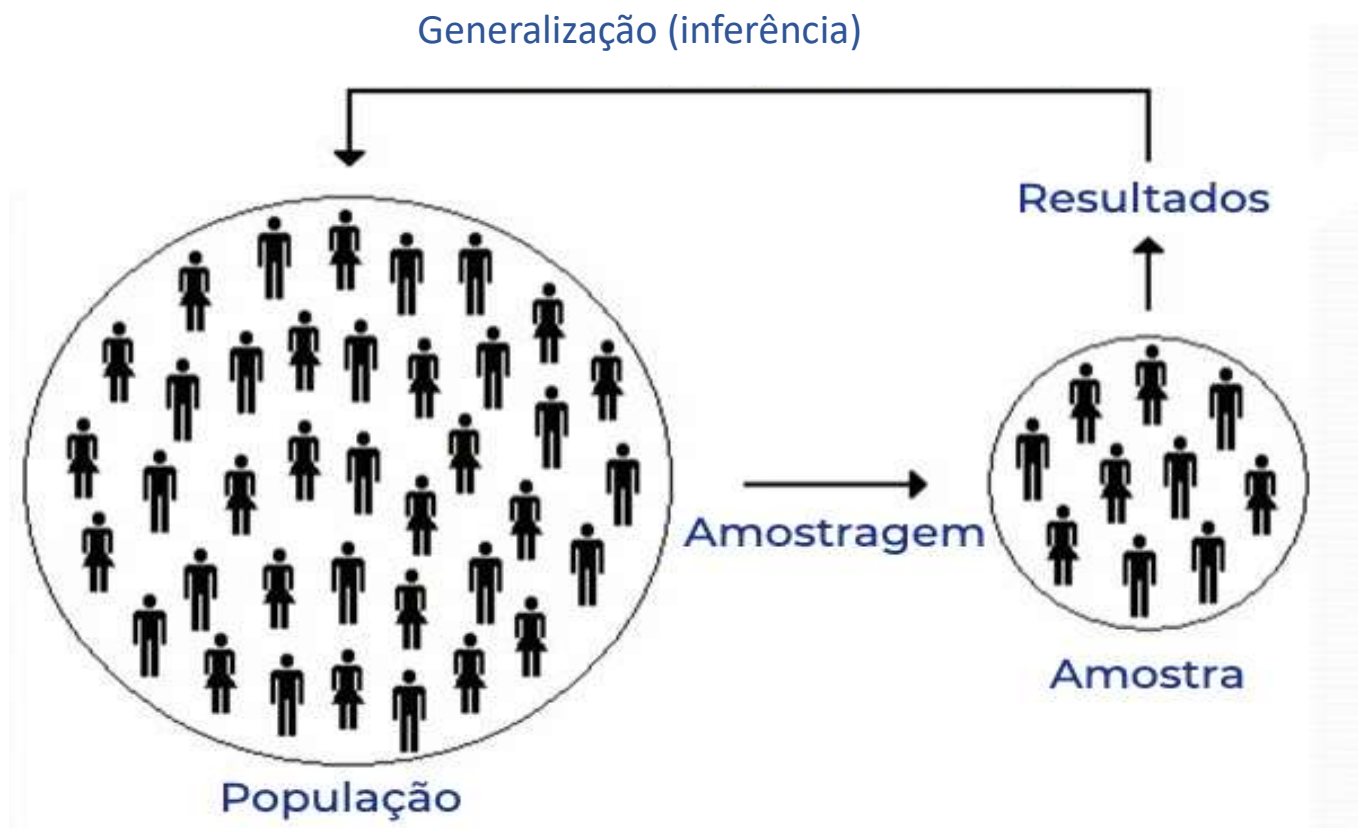
## Construção do questionário

## SUGESTÕES DE MELHORIA

❖ Até 3 sugestões de Melhorias - CATEGORIZAÇÃO

❖ Nuvem de palavra.

# Plano Amostral



# Plano Amostral

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
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

# Plano Amostral

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

8 por cozinha



## APLICAÇÃO DA PESQUISA - PRESENCIAL



## **Escuta qualificada das cozinheiras do Programa Ceará sem Fome**

**Foram escutadas 60 cozinheiras.**

**Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)**





# Avaliação de Serviços na Perspectiva do Cidadão – Cartão Ceará sem Fome



# Construção do questionário

## Perfil do usuário do serviço público

FAIXA ETÁRIA

ESCOLARIDADE

FONTE DE  
RENDA

COR OU  
RAÇA

PESSOAS POR  
DOMICÍLIO

SEGURANÇA  
ALIMENTAR

GÊNERO

LOCALIZAÇÃO

# Construção do questionário

## AVALIAÇÃO DO SERVIÇO E RESULTADOS

- ❖ Informações e orientações, satisfação Geral e NPS
- ❖ Colaboradores, canais de atendimento, Bloqueio, locais de utilização e problemas, alimentos.
- ❖ Benefícios, cursos de qualificação.

( ) 1 – Muito insatisfeito

( ) 2 – Insatisfeito

( ) 3 – Regular

( ) 4 – Satisfeito

( ) 5 – Muito Satisfeito

A soma das respostas (1) e (2)  
reflete a insatisfação

A soma das respostas (4) e (5)  
reflete a satisfação

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

NPS

=

% promotores

-

% detratores



## Construção do questionário

## SUGESTÕES DE MELHORIA

❖ Até 3 sugestões de Melhorias - CATEGORIZAÇÃO

❖ Nuvem de palavra.

# Plano Amostral

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

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

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

Quem ouve o cidadão,  
melhora. Quem age a  
partir disso, transforma.



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

**Benevides Neto**

**Auditor de Controle Interno**

**[jose.benevides@cge.ce.gov.br](mailto:jose.benevides@cge.ce.gov.br)**