



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE HUMANIDADES
UNIDADE ACADÊMICA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO RESTAURANTE POPULAR DE
CAMPINA GRANDE – PB NO TOCANTE A SUA VALIDADE,
QUALIDADE E BENEFICÊNCIA**

JUCIANO KARLO DE SÁ VIEIRA

Campina Grande

2009

JUCIANO KARLO DE SÁ VIEIRA

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO RESTAURANTE POPULAR DE
CAMPINA GRANDE – PB NO TOCANTE A SUA VALIDADE,
QUALIDADE E BENEFICÊNCIA**

**Relatório de Estágio Supervisionado
apresentado à Universidade Federal de
Campina Grande como um dos pré-requisitos
para a obtenção do grau de Bacharel em
Administração de Empresas.**

Orientadora: Prof^a Sídia Fonseca Almeida, Dr^a.

Campina Grande

2009

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

Juciano Karlo de Sá Vieira

Aluno

**Sídia Fonseca Almeida, Doutora
Professora Orientadora**

**Eliane Ferreira Martins, Mestre
Coordenadora de Estágio Supervisionado**

Campina Grande

2009

JUCIANO KARLO DE SÁ VIEIRA

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO RESTAURANTE POPULAR DE
CAMPINA GRANDE – PB NO TOCANTE A SUA VALIDADE,
QUALIDADE E BENEFICÊNCIA**

*Relatório de Estágio Supervisionado defendido e
aprovado em 13 de março de 2009 pela Banca
Examinadora constituída pelos professores:*

**Sídia Fonseca Almeida, Doutora
Orientadora**

**Prof^a. Maria das Graças de Lucena Barbosa
Examinadora**

**Prof^a. Maria Aldano de França, Mestre
Examinadora**

**Campina Grande
2009**

DEDICATÓRIA

**Dedico este trabalho aos meus pais,
José Vieira e Maria, que de tudo fizeram
para que eu pudesse vencer essa batalha.
Vocês são o meu modelo e minha motivação.
Também o dedico a Susan, por me dar forças
e me auxiliar em todos os momentos, sendo
essencial na conclusão deste trabalho.
Amo muito todos vocês!**

AGRADECIMENTOS

A DEUS, por me acompanhar, proteger e abençoar em todos os momentos da minha vida.

Aos MEUS PAIS, que dedicaram suas vidas à construção do meu caráter, e não mediram esforços para me proporcionar a educação necessária para a construção da minha vida profissional e pessoal. AMO MUITO VOCÊS!

A meu irmão ARNALDO e sua esposa THELMA, que me acolheram em seu lar e me deram à oportunidade de estar aqui, hoje, realizando esse sonho.

A SUSAN, que, nos últimos anos, esteve sempre ao meu lado em todos os momentos difíceis, me apoiando e me dando forças para continuar lutando. TE AMO!

A minha irmã JULLIANA, que me deu todo seu amor fraternal, cuidando de mim e me ajudando a superar as barreiras que surgiram nestes últimos seis anos.

Aos meus Sobrinhos, STEVAN, SUELINE, STÊNIO E SUELEN, que me deram a honra de dividir seu lar e o prazer de conhecê-los.

A minha orientadora, PROF^a. SÍDIA, que me deu todo o apoio que precisei para concluir este trabalho, mostrando, assim como em toda sua carreira acadêmica, sua competência e seu comprometimento com o corpo discente desta Universidade.

Aos meus amigos ANDERSON, PRISCILA E MÁRCIA, e aos demais amigos, que estiveram ao meu lado em momentos difíceis da vida acadêmica e com quem tive a honra de também compartilhar os bons momentos.

Aos meus amigos de Belmonte, ALEX, DANILO e RONDINNELY, que sempre foram pra mim como verdadeiros irmãos.

“Só há um tipo verdadeiro de desenvolvimento:
o desenvolvimento do homem”.

Josué de Castro.

VIEIRA, Juciano Karlo de Sá. **Percepção dos Usuários do Restaurante Popular de Campina Grande – PB no Tocante a Sua Validade, Qualidade e Beneficência**. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2009.

Resumo

O presente estudo teve como foco a identificação dos benefícios proporcionados pela implantação do Restaurante Popular em Campina Grande-PB, segundo a percepção dos seus usuários. Ou seja, teve como objetivo geral verificar a percepção dos usuários em relação à validade, qualidade e beneficência do projeto. Buscando atingir tal objetivo, o texto foi disposto da seguinte forma: Introdução, Fundamentação Teórica, Metodologia, Apresentação e Discussão dos Resultados e Considerações Finais. Quanto aos métodos utilizados, foi realizada uma pesquisa exploratória, descritiva e quantitativa-qualitativa, constituída de revisão bibliográfica sobre o tema abordado e de uma pesquisa de campo, cujas principais variáveis foram a qualidade, a validade e o perfil dos usuários do Restaurante Popular em questão. Os resultados obtidos mostram um bom nível de satisfação dos usuários entrevistados, em relação à qualidade dos serviços oferecidos no Restaurante Popular de Campina Grande-PB, apontando, inclusive, vários benefícios proporcionados pela implantação do projeto na cidade. Porém, foram identificados, pelos próprios entrevistados, alguns entraves como: a queda no padrão de qualidade dos alimentos em relação ao início do projeto, a limitação na variedade do cardápio e a deficiente higienização dos banheiros. Limitações estas que, quando sanadas, prometem ampliar ainda mais os benefícios gerados pelo projeto.

Palavras-chave: Avaliação de Projetos Sociais, Custo-Efetividade de Investimentos em Projetos Sociais, Restaurante Popular.

VIEIRA, Juciano Karlo de Sá. **Percepção dos Usuários do Restaurante Popular de Campina Grande – PB no Tocante a Sua Validade, Qualidade e Beneficência**. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2009.

Abstract

The following analysis aims at identifying the benefits generated by the Popular Restaurant of Campina Grande-PB implanting, according to users' viewpoint. That means, the general objective was to verify consumers' perception towards Project validity, quality and benefits. So as to achieve the proposed goals, the research was subdivided into: Introduction, Theoretical background, Methodology, Results Presentantion/Discussion and Final Considerations. As for utilized methods, an exploratory, descriptive, quantitative-qualitative research was lead, depicted by the bibliographic revision about the theme and field study, whose main variables were quality, validity and the supracited restaurant users' profiles. The results pinpoint a good satisfaction level by the interviewed consumers when it comes to the service quality offered in that restaurant, indicating the various benefits promoted by the Project implementation in the city. On the other hand, some users indicated a number of barriers such as: food quality reduction when compared to project's initial phase, menu variety limitation, toilet hygiene deficiency. Such problems, if solved, may maximize the benefits created by the restaurant action.

Key-Words: Social Projects Evaluation, Investement Cost-Efectivity in Social Projects, Popular Restaurant

LISTA DE FIGURAS E TABELAS

FIGURA 1: Seqüência de acontecimento dos fatos	26
TABELA 1: Bairro ou cidade de moradia dos usuários entrevistados no Restaurante Popular	45
TABELA 2: Ocupação dos usuários entrevistados no Restaurante Popular	46
TABELA 3: Justificativas das respostas sobre a iniciativa do Poder Público	47
TABELA 4: Justificativa das respostas ótimo e bom em relação ao espaço físico do Restaurante	52
TABELA 5: Justificativa das respostas regular e péssimo em relação ao espaço físico do Restaurante	52
TABELA 6: Justificativa das respostas ótima e boa em relação à qualidade das refeições servidas no Restaurante	54
TABELA 7: Justificativa das respostas regular, ruim e péssima em relação à qualidade das refeições servidas no restaurante	54
TABELA 8: Justificativa das respostas sim em relação à higiene ao servir as refeições	57
TABELA 9: Justificativa das respostas não em relação à higiene ao servir as refeições	57
TABELA 10: Como os usuários faziam suas refeições antes de freqüentar o Restaurante Popular	59
TABELA 11: Justificativa das respostas dos usuários referente à percepção de diferença entre o que comiam antes e depois de fazerem suas refeições no Restaurante Popular	61
TABELA 12: Sugestões para melhorar o atendimento no Restaurante Popular	62

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Frequência dos usuários entrevistados no Restaurante Popular	42
GRÁFICO 2: Grau de escolaridade dos usuários entrevistados no Restaurante Popular	43
GRÁFICO 3: Faixa de idade dos usuários entrevistados no Restaurante Popular	43
GRÁFICO 4: Renda pessoal mensal dos usuários entrevistados no Restaurante Popular	44
GRÁFICO 5: Avaliação dos usuários em relação à iniciativa do Poder Público	47
GRAFICO 6: Avaliação dos usuários em relação à limpeza do refeitório do Restaurante Popular	48
GRAFICO 7: Avaliação dos usuários em relação à limpeza dos banheiros do Restaurante Popular	49
GRAFICO 8: Avaliação dos usuários em relação à limpeza dos equipamentos e utensílios do Restaurante Popular	50
GRAFICO 9: Avaliação dos usuários sobre o espaço físico do Restaurante Popular	51
GRAFICO 10: Avaliação dos usuários sobre os equipamentos e utensílios destinados ao atendimento no Restaurante Popular	53
GRAFICO 11: Avaliação dos usuários sobre a qualidade das refeições servidas no Restaurante Popular	53
GRAFICO 12: Opinião dos usuários sobre a quantidade de comida servida nas refeições do Restaurante Popular	55
GRAFICO 13: Opinião dos usuários sobre a higiene ao servir das refeições	56
GRÁFICO 14: Avaliação dos usuários sobre a variedade do cardápio oferecido no Restaurante Popular	58
GRÁFICO 15: Percepção dos usuários sobre diferenças no que comem antes e depois de frequentarem o Restaurante Popular	60
GRÁFICO 16: Percepção dos usuários em relação ao atendimento dos funcionários do Restaurante Popular	61

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 2 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1. A Configuração dos Restaurantes Populares no Brasil, no Nordeste e em Campina Grande	17
2.2. Definição e Tipologia de Avaliação	19
2.3. Considerações Gerais sobre Avaliação de Políticas Públicas, Programas e Projetos Sociais/Governamentais	22
2.3.1 Avaliação de Resultados e Avaliação de Impacto	24
2.3.2 Alguns Conceitos Básicos para a Avaliação de Políticas, Programas e Projetos Sociais/Governamentais: Eficiência, Eficácia e Efetividade	27
2.3.3 Análise Custo-Efetividade de Investimentos em Programas e Projetos Sociais/Governamentais	30
2.3.4 Qualidade em Serviços Públicos	32
CAPITULO 3 – METODOLOGIA	37
3.1 Caracterização da Pesquisa	37
3.2 Universo X Amostra da Pesquisa	38
3.3 Coleta de Dados	39
3.4 Tratamento e Análise dos Dados	39
CAPITULO 4 – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	41
4.1 Descrição do Restaurante Popular em Campina Grande - PB.	41
4.2 Perfil dos Usuários do Restaurante Popular em Campina Grande – PB	41
4.3 Percepção dos Usuários sobre a Validade, Qualidade e Beneficência do Restaurante Popular em Campina Grande - PB.	46
CAPITULO 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS	68
ANEXO	70
APÊNDICES	73

CAPITULO 1
INTRODUÇÃO

1 INTRODUÇÃO

O Programa Restaurante Popular é uma iniciativa recente do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), tendo como marco inicial a inauguração do primeiro restaurante em Belo Horizonte – MG, no ano de 2004. Atualmente, segundo dados do MDS, estão em funcionamento 51 unidades e a previsão é de que, até o fim de 2008, entrem em funcionamento mais 15 unidades. Os Restaurantes Populares estão presentes em todas as Regiões do país, distribuídos em 18 Estados e 51 Cidades, oferecendo juntos mais de 70 mil refeições diariamente. Na Paraíba, são apenas duas unidades, uma em Bayeux e outra em Campina Grande. Esta última, que teve seu primeiro restaurante inaugurado em julho de 2006, já serviu mais de 800 mil refeições em pouco mais de dois anos de funcionamento. Segundo o Manual Restaurante Popular (2004), elaborado pelo MDS, o principal objetivo dos restaurantes populares é oferecer refeições nutricionalmente balanceadas originadas de processos seguros, em local confortável e de fácil acesso, ao custo de R\$ 1,00, destinadas, preferencialmente, ao público em estado de insegurança alimentar.

Reside neste ponto a importância do referido Programa, pois, segundo a Pesquisa Suplementar da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios sobre Segurança Alimentar (PNAD, 2004), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em convênio com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, o Brasil tem cerca de 72 milhões de pessoas vivendo em situação de insegurança alimentar. Ainda segundo a mesma pesquisa, a maioria dessas pessoas vive no Nordeste. A Paraíba, por sua vez, ocupa o segundo lugar, se for considerado indicador domicílios em estado mais grave de insegurança alimentar, com 15,1% dos domicílios, ficando atrás somente do Maranhão, cujo índice corresponde a 18,0%. Muitas dessas pessoas vivem nos grandes e médios centros urbanos com mais de 100 mil habitantes, sendo essas cidades o foco do Programa Restaurante Popular.

Assim, o estabelecimento de um desses restaurantes nos centros das médias e grandes cidades, possibilita que pessoas de baixa renda, como estudantes, trabalhadores informais, desempregados e moradores de rua tenham acesso a uma refeição saudável e de baixo custo, sendo providencial para a saúde e bem-estar dessa população. Além disso, os Restaurantes Populares também trazem benefícios para a economia local, gerando emprego e renda, seja direta ou indiretamente, pois são compradores vultosos de insumos, os quais, segundo recomenda o Manual Programa Restaurante Popular elaborado pelo MDS, devem ser comprados diretamente de produtores locais. Do mesmo modo, o MDS deixa disponível à

gestão do restaurante, o acesso a outros programas do Ministério, a exemplo do Programa de Compra Local de Alimentos, que poderá beneficiar os agricultores familiares da região.

A avaliação de programas e/ou projetos governamentais/sociais configura-se como uma ferramenta que possibilita aos beneficiários, e à população como um todo, vislumbrar os seus resultados e a sua importância, funcionando como um instrumento de prestação de contas para toda a sociedade. A avaliação permite também a comparação entre o projeto original e o implantado, bem como verifica se o programa/projeto é viável e sustentável. Quando o projeto segue sem a devida avaliação, corre sério risco de perder o foco principal, desperdiçando recursos e esforços.

No Brasil, ao longo do Atual governo (a partir de 2002), os investimentos em Programas de cunho social vêm tomando grande relevância e a tendência é de expansão dos gastos públicos nesta área. Este fato destaca ainda mais a importância desse estudo, pois a limitação do dinheiro público não permite desperdícios em projetos imprecisos e mal planejados, dando espaço somente ao uso eficiente e eficaz desses recursos. Com a implantação do Programa Restaurante Popular em Campina Grande - PB surge a necessidade de resposta a algumas questões, tais como: os resultados esperados estão sendo alcançados? Que benefícios o Programa pode trazer para a população local? O que os usuários pensam sobre a qualidade e legitimidade do programa?

Para responder a tais questionamentos, o presente trabalho teve os seguintes objetivos delineados:

- Objetivo Geral

- ✓ Verificar a percepção dos usuários sobre a validade, qualidade e beneficência do Restaurante Popular em Campina Grande - PB.

- Objetivos Específicos

- ✓ Descrever o Restaurante Popular de Campina Grande – PB;
 - ✓ Traçar o perfil dos usuários do Restaurante Popular em Campina Grande – PB;
 - ✓ Conhecer os índices de aprovação do Restaurante Popular em Campina Grande – PB, sob a ótica dos seus usuários;
 - ✓ Conhecer os benefícios da implantação do Restaurante Popular em Campina Grande – PB, segundo os seus usuários;

✓ Conhecer o índice de satisfação dos usuários em relação à qualidade, no que se refere a instalações, higiene, atendimento, alimentos etc.;

✓ Apresentar recomendações para a melhoria do funcionamento do Restaurante Popular em Campina Grande - PB, tendo como base as sugestões dos usuários e a observação do pesquisador.

Para atingir as metas inicialmente propostas, o presente trabalho encontra-se organizado em algumas partes subseqüentes, que são:

CAPÍTULO 2 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA, que expõe os conceitos teóricos mais relevantes sobre a temática abordada;

CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA, que apresenta informações imprescindíveis sobre o tipo de pesquisa realizada, quanto aos fins e quanto aos meios utilizados; o objeto de pesquisa; universo e amostra da pesquisa; sujeitos da pesquisa; forma de coleta de dados; e, por fim, a abordagem de análise dos dados.

CAPÍTULO 4 – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS, que mostra claramente os resultados apreendidos a partir da tabulação dos dados coletados na pesquisa, na tentativa de cumprir o seu objetivo geral.

CAPÍTULO 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS, às quais discorrem sobre os resultados alcançados pelo estudo, comparados aos seus propósitos iniciais, bem como apresentam recomendações e sugestões de melhoria ao funcionamento do Restaurante Popular de Campina Grande - PB.

REFERÊNCIAS – Onde são devidamente expostas todas as referências citadas durante o Relatório.

CAPITULO 2
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. A Configuração dos Restaurantes Populares no Brasil, no Nordeste e em Campina Grande

A Implantação do Programa Restaurante Popular por parte do Governo Federal através do MDS em parceria com estados e municípios brasileiros tem uma história recente. Afinal, o Programa entrou em vigor em 2004. Apesar disso, em pouco mais de cinco anos, já possui mais de cinquenta unidades em funcionamento em todo país e mais de sessenta em estágio de implantação. O crescimento e popularização deste Programa vem firmando suas bases há pouco menos de meia década. Porém, a idealização de restaurantes com preços populares no Brasil já tem mais de sessenta anos e se originou da discussão sobre insegurança alimentar e nutricional no país na década de 1930.

Segundo o Manual Programa Restaurante Popular (2004, p. 4) os restaurantes populares são definidos como:

[...] estabelecimentos administrados pelo poder público que se caracterizam pela comercialização de refeições prontas, nutricionalmente balanceadas, originadas de processos seguros, preponderantemente com produtos regionais, a preços acessíveis, servidas em locais apropriados e confortáveis, de forma a garantir a dignidade do ato de se alimentar.

O debate sobre a insegurança alimentar no Brasil teve como precursor o médico e estudioso Josué de Castro, com a publicação do inquérito: *As Condições de Vida das Classes Operárias do Recife*, no ano de 1932, e posteriormente, em 1946, com o livro: *Geografia da Fome*, com o qual se tornou conhecido internacionalmente pelo pioneirismo e coragem para tratar de um assunto tão delicado para a época. Nesse período, falar sobre a fome era considerado um tabu social. Josué classificava a fome como um mal da sociedade para a sociedade, ou seja, um problema criado pelo homem e que pelo homem poderia ser solucionado. Estas declarações iam de encontro com teorias populacionais como a de Thomas Malthus, que qualificava a fome como um evento natural originado pelo crescimento populacional. "Fome e guerra não obedecem a qualquer lei natural, são criações humanas." (Josué de Castro). Nessa época, o estudioso já arquitetava idéias sobre a construção de restaurantes que servissem refeições a preços acessíveis para a população de baixa renda.

Ainda na década de 1940, Josué idealizou e passou a dirigir o Serviço de Alimentação da Previdência Social (SAPS), ligado ao Ministério do Trabalho, cuja função era gerenciar

restaurantes a preços populares para as diversas classes de trabalhadores em todo o Brasil. Nessa época, algumas unidades dos restaurantes foram implantadas. Estas serviam refeições de baixo custo e até gratuitamente para algumas classes de trabalhadores. Porém, em 1967 o SAPS e todas as unidades dos restaurantes foram extintos pelo regime militar e caíram no esquecimento (REVISTA DO SÉRVIO PÚBLICO, 2008).

Quase três décadas depois de abolido, o Programa Restaurante Popular volta a fixar novas bases com a inauguração de uma Unidade em Belo Horizonte – MG em 1994, pelo então prefeito da cidade, Patrus Ananias. Aos poucos, o Restaurante Popular de Belo Horizonte foi ganhando destaque nas discussões sobre segurança alimentar no país. Além disso, no início da década atual, os investimentos em programas sociais, por parte do Governo Federal, aumentaram de forma significativa, principalmente na área de segurança alimentar e nutricional. Foi assim que, em Janeiro de 2004, foi criado o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). No mesmo ano, foi inaugurado o primeiro restaurante popular do programa instituído pelo MDS, também em Belo Horizonte e também pelo então Ministro Patrus Ananias. Segundo dados retirados do *site* da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte – MG, esta primeira unidade, na época da sua inauguração, servia cerca de seis mil refeições por dia, distribuídas entre café da manhã, almoço e jantar, de segunda à sexta-feira. No café, era servido pão e café com leite ao preço de R\$ 0,50. O almoço, ao preço de R\$ 1,00, tinha cardápio variado. No jantar servia-se sopa, suco e pão, ao preço de R\$ 0,50. Ou seja, durante cinco dias da semana, era possível ao usuário fazer três refeições balanceadas e de qualidade, pagando apenas R\$ 2,00 por dia. Por isso, o Programa foi muito bem aceito pelas populações beneficiárias, de acordo com o que mostram várias pesquisas, a exemplo da que foi realizada pelo Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE) no período de 31 de maio a 02 de junho de 2005, entrevistando 600 frequentadores dos restaurantes em cinco capitais brasileiras (Salvador, Belo Horizonte, São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília): “Entre outros dados, a pesquisa aponta que para 98% dos entrevistados, o preço cobrado nestes locais (R\$ 1,00) é acessível. Para outros 86%, os serviços prestados pelos restaurantes são considerados bons ou ótimos. Cerca de 97% informaram que o trabalho desenvolvido nestas unidades possibilitam melhoria na qualidade de vida”.

Foi com base nessas premissas que o Programa foi expandindo a sua dimensão. Em julho de 2008, segundo dados do MDS, estavam em funcionamento 51 unidades espalhadas por todo Brasil, havendo mais 69 unidades em processo de implantação. Ainda segundo informações disponibilizadas pelo mesmo Ministério, desde o início do Programa até julho de

2008 foram investidos R\$ 114 milhões e a previsão é de que os investimentos continuem crescendo.

No Nordeste já são 20 unidades em funcionamento (MDS, 2008). Estas unidades estão distribuídas da seguinte forma: duas em Alagoas; cinco na Bahia; quatro no Ceará; duas no Maranhão; duas na Paraíba; duas em Pernambuco; duas no Piauí e uma em Sergipe.

Na Paraíba existe uma unidade em Campina Grande, inaugurada em julho de 2004, e outra em Bayeux, inaugurada em julho de 2008. Em Campina Grande, a Prefeitura Municipal previa a criação de mais um Restaurante Popular em janeiro de 2009, a ser instalado no Distrito dos Mecânicos. Considerada obra ainda não concluída, a mesma deverá servir três mil refeições por dia, entre café da manhã, almoço e jantar, atendendo aos trabalhadores e moradores das proximidades. Segundo dados da referida Prefeitura, a primeira unidade, localizada no Shopping Edson Diniz, no centro da cidade, serve atualmente cerca de 2.780 (duas mil setecentos e oitenta) refeições diariamente, sendo 380 (trezentas e oitenta) no café da manhã, 1.600 (mil e seiscentas) no almoço e 800 (oitocentas) no jantar. Ainda segundo a Prefeitura, uma reforma realizada em dezembro de 2008 pretende, além de realizar a manutenção de máquinas, equipamentos e instalações, aumentar a capacidade do restaurante, atendendo, dessa forma, um número ainda maior de pessoas.

2.2. Definição e Tipologia de Avaliação

As decisões de investimento no setor público, normalmente, são oriundas de planos que visam suprir certas carências, podendo, com isso, minimizar ou eliminar os problemas sociais. Para chegar a esse tipo de decisão, é preciso reunir informações sobre o problema, para posteriormente gerar possíveis alternativas de solução. Avaliadas as alternativas e escolhida a melhor opção, é criado o projeto de investimento. Depois do projeto original pronto, inicia-se a fase de implantação, onde, normalmente, surgirão os primeiros erros e acertos concretos. É nesse ponto que se concentra o foco da avaliação e da pesquisa avaliativa: buscar os pontos fortes e fracos do projeto para incrementá-los e eliminá-los respectivamente, bem como comparar os resultados obtidos com os objetivos previamente definidos na fase de elaboração, o que permitirá a provisão de medidas corretivas que visem manter o projeto no foco, colhendo sempre os melhores resultados. Para isso, existem vários tipos de avaliação com objetivos distintos e metodologia própria.

Dessa forma, é preciso conhecer bem o que significa avaliação e que tipos podem ser utilizados para obter êxito com maior facilidade ou menor dificuldade na implantação do

projeto. Portanto, a definição e tipologia de avaliação são de fundamental importância para o pleno entendimento e aplicação dessa ferramenta.

Para Marino (2003, p. 20), a avaliação é um “processo de delimitação, obtenção e fornecimento de informações úteis ao julgamento de alternativas de decisão sobre um determinado objeto”. Segundo o autor, o objeto em questão pode ser, por exemplo, um projeto ou programa. Para o autor, as informações devem vir previamente à tomada de decisão, até mesmo antes de implantar a primeira ação do projeto, como também posteriormente à implantação, sendo esta uma avaliação de resultado.

Cohen e Franco (1993, p. 77), por sua vez, definem avaliação como “[...] uma atividade que tem como objetivo maximizar a eficácia dos programas na obtenção de seus fins e a eficiência na alocação de recursos para a consecução dos mesmos”. Os autores destacam dois fatores críticos na avaliação de programas/projetos sociais: a eficiência, como forma de racionalização dos recursos e a eficácia, na consecução dos objetivos do programa.

Em se tratando de política pública, Belloni, Magalhães e Sousa (2007, p. 15), têm a seguinte definição: “A avaliação de política pública é um dos instrumentos de aperfeiçoamento da gestão do Estado que visam ao desenvolvimento de ações eficientes e eficazes em face das necessidades da população”.

Já Tripodi, Fellin e Epstein (1975, p. 4) entendem a avaliação de programas sociais como sendo:

[...] a acumulação sistemática de fatos para oferecer informações sobre a realização dos requisitos e objetivos do programa em relação a seus esforços, eficácia e rendimento, em qualquer dos estágios de seu desenvolvimento. Os fatos da avaliação podem ser obtidos através de várias técnicas relativamente sistemáticas e são incorporados em um determinado sistema de valores para a tomada de decisões sobre programas sociais.

Esta definição enfatiza a importância da avaliação em todas as etapas do programa, identificando em todas elas a quantidade de atividades do programa (esforços) e os custos referentes ao alcance dos resultados (recursos). Os autores também destacam a acumulação de dados (fatos) num “sistema de valores”, o que possibilitará o fornecimento de informações referentes ao andamento do programa, facilitando, dessa forma, a tomada de decisões.

Além de ter o conhecimento do que significa a avaliação, é necessário para o pesquisador saber que tipo ou tipos de avaliação serão utilizados na pesquisa, pois, são amplas as opções no assunto. Além disso, a escolha correta do tipo de avaliação a ser empregada na pesquisa é fator crítico de sucesso da mesma, proporcionando maior veracidade das

informações obtidas e possibilitando maior chance de sucesso no provisionamento de medidas corretivas.

Existem muitos tipos de avaliação. Porém, em se tratando de programas ou projetos sociais, a maioria dos autores da área elege três diferentes critérios, onde cada critério identifica seus tipos de avaliação, sendo eles: segundo quem realiza, segundo o momento em que se realiza e segundo a função da avaliação.

Segundo Frasson (2001), se for levada em consideração a classificação de acordo com o agente realizador, a avaliação pode ser: interna, externa, mista e participativa.

a) Avaliação interna: é aquela que tem como avaliadores pessoas da própria instituição, mas não diretamente responsáveis pela execução do projeto (REIS, 1999).

b) Avaliação externa: é a realizada por pessoas alheias a organização-agente (COHEN; FRANCO, 1993). Ainda segundo os autores, a maior vantagem do avaliador externo estaria em seu conhecimento da metodologia de avaliação e seus pontos fracos, alega-se, na área substantiva e nas especificidades do projeto.

c) Avaliação mista: é a que procura combinar a avaliação interna e externa, fazendo com que os avaliadores externos realizem seu trabalho em estreito contato e com a participação dos membros do projeto a ser avaliado (COHEN; FRANCO, 1993).

d) Avaliação participativa: é a avaliação desenvolvida pelos executores do projeto juntamente com a população-alvo. Para Cohen e Franco (1993), o objetivo desse tipo de avaliação é minimizar a distância que existe entre o avaliador e os beneficiários.

A literatura pertinente define a avaliação segundo o momento em que se realiza da seguinte maneira:

a) Avaliação *ex-ante*: é a avaliação realizada anteriormente à execução do projeto. Segundo Cohen e Franco (1993), a avaliação *ex-ante*, tem por finalidade proporcionar critérios racionais para uma decisão qualitativa crucial: se o projeto deve ou não ser implementado.

b) Avaliação *ex-post*: Para Cohen e Franco (1993), esse tipo de avaliação ocorre quando o projeto já está em execução ou já está concluído e as decisões são adotadas tendo como base os resultados efetivamente alcançados.

c) Avaliação formativa: Faria (2001) descreve essa modalidade da seguinte maneira: corresponde ao papel da avaliação e tem por objetivo averiguar os aspectos dos programas que podem ser ou que precisam ser aprimorados, bem como confirmar os aspectos do programa que funcionam satisfatoriamente, se comparados com os objetivos propostos.

d) Monitoramento: para Garcia (2001), o monitoramento é um processo sistemático e contínuo que, produzindo informações sistemáticas e em tempo eficaz, permite rápida avaliação situacional e a intervenção oportuna que corrige ou confirma as ações monitoradas.

Finalmente, segundo sua função, os autores que escrevem sobre o tema mostram que a avaliação pode ser definida como avaliação de processos, também conhecida como formativa e avaliação de impacto ou avaliação somativa.

a) Avaliação de processos: determina a medida em que os componentes de um projeto contribuem ou são incompatíveis com os fins perseguidos (COHEN; FRANCO, 1993). Aqui os autores salientam a mensuração da eficiência operacional do projeto.

b) Avaliação de impacto ou somativa: procura determinar em que medida o projeto alcança seus objetivos e quais são seus efeitos secundários (previstos e não previstos). (COHEN; FRANCO, 1993). Sendo assim, esse tipo de avaliação examina os resultados do projeto, ou seja, sua eficácia em relação às metas previstas e analisa possíveis efeitos inesperados.

Apesar de abrangente e de permitir várias interpretações, os conceitos de avaliação, em sua grande maioria, se confundem e convergem para um só resultado: a busca de projetos mais eficientes, eficazes e efetivos. Esse fato também se evidencia quando se trata da tipologia de avaliação. Os vários tipos de avaliação, não raro, trazem em sua essência uma ou mais das variáveis anteriormente citadas. Deste modo, a eficiência, a eficácia e a efetividade evidenciam uma ligação íntima com o processo de avaliação de programas e projetos sociais e se consolidam como conceitos relevantes para o pesquisador e para a pesquisa social.

2.3. Considerações Gerais sobre Avaliação de Políticas Públicas, Programas e Projetos Sociais/Governamentais

A criação e ampliação de políticas, programas e projetos sociais/governamentais que visem o amparo social sempre estiveram atreladas à condição econômica do Brasil. Esta situação ficou ainda mais explícita com a crise econômica dos anos 80, que afundou a economia e levou junto o amparo social. Na verdade, “a crise que afetou a região latino-americana nos anos oitenta reduziu os recursos disponíveis, ao mesmo tempo que agravou as necessidades da população” (COHEN; FRANCO, 1993, p. 13). Nesse período, a preocupação do Estado estava exclusivamente voltada para reerguer a economia, deixando os anseios da sociedade em segundo plano.

O aporte à economia é, com certeza, necessário, pois dela depende o bom andamento das demais políticas e do Estado como um todo. Porém, o apoio exacerbado à economia gera o abandono das demais políticas, inclusive da política de proteção social. Outro entrave aos investimentos em políticas, programas e projetos sociais é a exigência de recursos elevados e a dificuldade no tocante à mensuração dos benefícios gerados. Contudo, a partir dos anos 90, a avaliação do custo-benefício, e, posteriormente, do custo-efetividade correspondentes a tais projetos de investimento, teve um grande desenvolvimento, como relatam Cohen e Franco (1993, p. 13), quando afirmam que “as avaliações de benefícios e custos correspondentes a projetos de investimentos avançou extraordinariamente no transcurso das últimas três décadas”. Essa evolução fez com que a avaliação se tornasse, atualmente, uma ferramenta decisiva para a análise e aperfeiçoamento dos projetos de investimento, constituindo ótima fonte de dados para os órgãos financeiros. No final da década de 1990, o Sistema de Proteção Social Brasileiro sofreu grandes transformações. Estas alterações foram devidas ao processo de aceleração de programas descentralizadores das políticas sociais brasileiras, como relata Arretche (2000, p.15), ao declarar que:

Neste final dos anos 90, a estrutura organizacional do Sistema de Proteção Social Brasileiro vem sendo profundamente redesenhada. À exceção da área de previdência, nas demais áreas da política social brasileira – educação fundamental, assistência social, saúde, saneamento e habitação popular –, estão sendo implantados programas de descentralização que vêm transferindo paulatinamente um conjunto significativo de atribuições de gestão aos níveis estadual e municipal de governo.

A descentralização tornou muito mais abrangente os benefícios gerados pelas políticas além de diversificar os programas e projetos sociais.

Diante da escassez dos recursos governamentais tornou-se primordial o uso racional e eficaz de tais recursos para, deste modo, conciliar o bem-estar social e econômico, bem como para satisfazer as necessidades das demais políticas públicas. Nesse caso, a avaliação de programas e projetos sociais surgiu como um instrumento de visualização da coerência dos projetos e da validade e veracidade dos seus resultados, sejam eles esperados ou não, conferindo ao avaliador a capacidade de formular um diagnóstico sobre a efetividade dos programas. Tal como mostra o trecho:

[...] o interesse mais imediato para realizar estudos e pesquisas de avaliação das atividades do governo estaria ligado a auferir os diversos resultados – esperados ou não esperados – alcançados pelos programas quando implementados. A preocupação com a efetividade destes programas seria

portanto o motivo primário dos estudos de avaliação. (UNIVERSIDADE DE CAMPINAS, 1999, p.132).

Não é possível legitimar os benefícios proporcionados por um programa ou projeto ou até mesmo corrigir os erros e deficiência do desenho original sem o *feedback* proporcionado pela avaliação. A pesquisa avaliativa vem principalmente para suprir esta necessidade de informações sobre a real condição do projeto, os seus benefícios, sua sustentabilidade e sua eficácia. Porém, a avaliação não se resume à homologação de um projeto em fase de formulação. Pelo contrário: a avaliação deve acontecer antes até da efetivação do projeto original, analisando diversas opções diferentes e escolhendo a melhor, ou seja, a que possa apresentar os melhores resultados e que seja mais aplicável à política vigente. Em seguida, é indispensável uma avaliação contínua, que acompanhe todas as fases do projeto, para que, dessa forma, contribua claramente para aperfeiçoar os modelos já aplicados e quando possível ampliar seus benefícios.

O trecho a seguir define perfeitamente a importância da avaliação e da pesquisa avaliativa no âmbito governamental:

Os estudos de avaliação de políticas e programas governamentais permitem que formuladores e implementadores sejam capazes de, objetivamente, tomar decisões com maior qualidade, maximizando o gasto público nas diversas atividades objeto da intervenção estatal, identificando e superando pontos de estrangulamentos e êxitos do programa, e, por consequência, abrir perspectivas racionais para implementar políticas públicas dotadas de maior capacidade de alcançar os resultados desejados pelos formuladores no plano da operacionalidade dos programas e políticas públicas, em qualquer área de competência do governo. (UNIVERSIDADE DE CAMPINAS, 1999, p.133).

Diante do exposto, fica impossível falar em racionalização de recursos ou em alcançar os objetivos almejados ou até mesmo compará-los com os resultados obtidos, sem utilizar-se da ferramenta da avaliação.

2.3.1 Avaliação de Resultados e Avaliação de Impacto

Normalmente, o que se busca ao idealizar um projeto ou programa social é a melhoria das condições de vida da população-alvo, seja por meio da educação, saneamento, saúde, seguridade, segurança alimentar etc. qualquer que seja a política social o objetivo será sempre

o mesmo: a melhoria do bem estar social. Ou seja, basicamente, a finalidade de um projeto ou programa social é intervir na sociedade através das várias políticas provocando mudanças positivas e benéficas para a população. Mas, como saber se os programas e projetos sociais estão alcançando seus objetivos? Quais são os seus resultados? E quais os efeitos produzidos por eles e percebidos pela população-alvo? É para responder estes questionamentos que entra em cena a avaliação e a pesquisa avaliativa. O foco da avaliação de programas e projetos sociais está na verificação e das operações e principalmente dos resultados provocados pela implantação do programa ou projeto e o impacto que estes causam nos beneficiários, bem como todos os efeitos provenientes da implementação.

“Efeito é todo comportamento ou acontecimento que se pode razoavelmente dizer que sofreu influência de alguns aspectos do programa ou projeto”. (COHEN; FRANCO, 1993, p. 91). Segundo os autores, considerando os resultados de um projeto, os efeitos devem ser procurados, previstos, positivos e relevantes. Podem ocorrer efeitos não procurados, mas que são ao mesmo tempo previstos positivos e relevantes. Caso ocorram limitações no momento da elaboração do projeto, este estará sujeito ao surgimento de efeitos não previstos, porém, isso não é um desastre total, pois os efeitos não esperados podem ser também positivos. O ideal é que a elaboração do projeto seja executada corretamente e que nela sejam previstos, na medida do possível, todos os efeitos proporcionados pela implantação do programa sejam eles positivos ou não. Outro ponto importante ao analisar os efeitos de um programa ou projeto é identificar os efeitos negativos que possam surgir e eliminá-los ou minimizar o seu impacto junto à população alvo. Do mesmo modo, após a implantação do projeto ou programa, caso sejam identificados efeitos não esperados, mas que causam implicações positivas deve-se explorá-los tornando-os relevantes e maximizando seu impacto.

Assim, pode-se afirmar que os efeitos são o produto dos resultados de um programa. Para Cohen e Franco (1993, p. 93), “Os produtos são os resultados concretos das atividades desenvolvidas a partir dos insumos disponíveis”. Torna-se necessário, portanto, distinguir os efeitos dos produtos (resultados) e do impacto. Assim, é prudente destacar que “os efeitos são resultados da utilização dos produtos do projeto[...], enquanto o impacto é a consequência dos efeitos de um projeto” (COHEN; FRANCO, 1993, p. 93).

O diagrama a seguir ilustra a seqüência de acontecimento dos fatos:

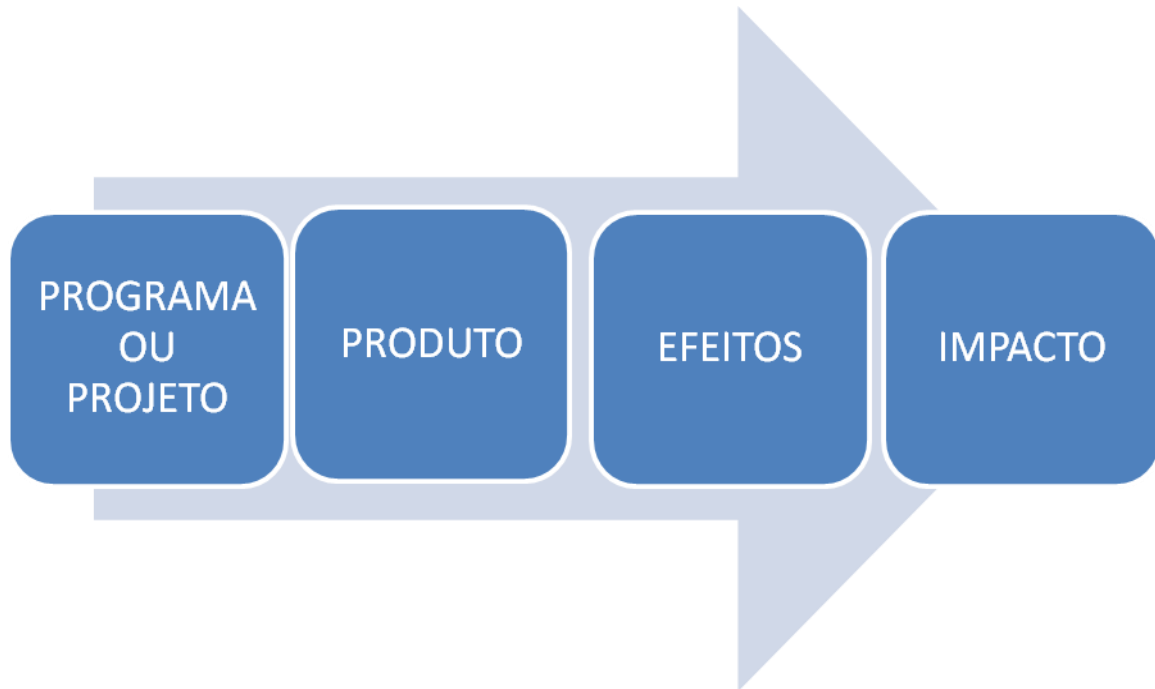


Figura 1: Seqüência de acontecimento dos fatos.
Fonte: Elaboração própria, a partir das leituras realizadas (2009)

A avaliação de resultados é a “avaliação efetuada no final do projeto para determinar os méritos ou fracassos e orientar decisões sobre sua continuidade, adoção ou suspensão”. (MARINO, 2003, p. 20). Logicamente, as decisões sobre o projeto devem ser orientadas pelos seus resultados, tornando a ação decisória mais acertada quando fundamentada no produto da avaliação. A avaliação de resultados concentra-se em aferir os efeitos gerados pelo programa ou projeto, podendo assim, dar seguimento a avaliação de impactos.

Para Cotta (1998, p.113):

Em se tratando de avaliação de resultados, portanto, as questões que se colocam são as seguintes:

- a) O programa ou projeto surtiu algum efeito sobre a população alvo?
- b) Em caso afirmativo, como classificar tais efeitos? (diretos, indiretos, etc.). O passo seguinte do processo avaliativo é estimar o impacto do programa ou projeto, entendido como a resultante dos efeitos Por ele produzidos.

Sendo o impacto a resultante dos efeitos de um programa ou projeto, pode-se dizer que a avaliação de impacto busca fornecer um comparativo entre o que se esperava do projeto e o que foi realmente alcançado, e também revelar possíveis efeitos não previstos na elaboração do programa ou projeto. Deste modo, a avaliação de impacto pode aferir a efetividade de um

programa social e confirmar sua funcionalidade para a população beneficiária e para a toda a sociedade, fornecendo um modelo para a elaboração de novos projetos ou para a ampliação do mesmo.

Para Cotta (1998, p. 113), “as análises de impacto apontam a efetividade de programas e projetos, estabelecendo o grau de correspondência entre seus objetivos e resultados”. Segundo Cohen e Franco (1993, p. 109), a avaliação de impacto “procura determinar em que medida o projeto alcança seus objetivos e quais são seus efeitos secundários (previstos e não previstos)”. As duas definições são bem semelhantes, pois, ambas atribuem à avaliação de impacto o papel de medir o grau de alcance dos objetivos do projeto, sendo estes, os objetivos finais, ou seja, aqueles advindos dos efeitos gerados pelo projeto e percebidos pela população alvo. É neste ponto, que reside a diferença entre a avaliação de resultados e a avaliação de impacto: “[...] a avaliação de resultados visa aferir os resultados intermediários da intervenção, e a de impacto, seus resultados finais” (COTTA, 1998, p. 113).

2.3.2 Alguns Conceitos Básicos para a Avaliação de Políticas, Programas e Projetos Sociais/Governamentais: Eficiência, Eficácia e Efetividade

Em se tratando de avaliação de políticas públicas, programas e projetos sociais/governamentais, torna-se necessário a definição e entendimento de alguns conceitos básicos intrínsecos ao tema, dentre os quais pode-se destacar: eficiência, eficácia e efetividade.

Estas três variáveis são ferramentas-chave na avaliação dos resultados do programa em estudo. É através delas que se faz possível identificar o quanto o programa/projeto consegue atingir os objetivos propostos, da forma correta e em tempo hábil, identificando também possíveis pontos no processo onde os recursos e esforços não estão sendo utilizados racionalmente. No contexto social, a metodologia de avaliação também é fundamental para a análise da eficiência, eficácia e da efetividade, como descrevem Belloni, Magalhães e Sousa (2007, p. 10): “[...] é necessário desenvolver esforços conceituais e experiências com vistas à elaboração de metodologias que possibilitem avaliação da eficiência, da eficácia e da efetividade social de políticas públicas ou de instituições [...]”. Assim, a utilização da metodologia adequada, além de proporcionar a avaliação destas três variáveis, torna possível vislumbrar a realidade das operações e resultados do programa.

Torna-se interessante, neste contexto, analisar o conceito de eficiência, eficácia e efetividade separadamente, de acordo com a literatura especializada.

2.3.2.1 Eficiência

Em termos gerais, eficiência é o uso racional de recursos. É fazer o máximo possível com o que há disponível. Para Belloni, Magalhães e Sousa (2007, p. 61) “a eficiência diz respeito ao grau de aproximação e à relação entre o previsto e o realizado, no sentido de combinar os insumos e implementos necessários à consecução dos resultados visados”.

Segundo Cotta (1998, p. 113) “o conceito de eficiência diz respeito à relação entre os resultados e os custos envolvidos na execução de um projeto ou programa”.

Para Cohen e Franco (1993, p. 103), o conceito de eficiência:

[...] pode ser considerado a partir de duas perspectivas complementares: se a quantidade de produto está predeterminada, procura-se minimizar o custo total ou o meio que se requer para sua geração; se o gasto total está previamente fixado, se procura otimizar a combinação de insumos para maximizar o produto.

Os autores colocam a eficiência sob duas óticas: a da maximização do produto e a da minimização dos custos. Em ambos os casos, as quantidades estão predeterminadas. Segundo o ponto de vista dos autores, é possível adotar o seguinte exemplo: num restaurante popular a quantidade diária de refeições (produto) a serem servidas é de 2.000. Neste caso, o foco da eficiência no preparo das refeições está em minimizar os custos unitários das mesmas. Obviamente, sem reduzir a qualidade ou quantidade das refeições. Porém, se em vez de determinar a quantidade de refeições fosse estipulado que seria destinada a quantia de R\$ 5.000,00 por dia para o preparo das mesmas, o desafio da eficiência estaria maximizar a quantidade de refeições com a mesma quantidade de recursos financeiros disponíveis, do mesmo modo, sem prejuízo da qualidade e/ou quantidade das refeições. Uma terceira perspectiva, onde não houvesse determinação prévia da quantidade de produto ou recursos, poderia unir as outras duas procurando aumentar o número de refeições e diminuir os custos unitários. Para alcançar a eficiência, em qualquer das perspectivas, poderiam ser tomadas várias medidas, desde comprar de fornecedores mais baratos até elaborar cálculos para evitar o desperdício. O certo é que, para racionalizar um projeto ou programa, todos os responsáveis, desde o planejamento, passando pela execução até a gestão, devem estar em processo contínuo de monitoramento, sob cada detalhe ou operação. Só assim será possível colher sempre os melhores resultados.

2.3.2.2 Eficácia

Para Cohen e Franco (1993, p. 102) “[...] a eficácia é o grau em que se alcançam os objetivos e metas do projeto na população beneficiária, em um determinado período de tempo, independentemente dos custos implicados”. Os autores destacam o alcance dos objetivos em tempo determinado, sem que para isso haja uma preocupação maior com os custos empregados no processo.

Segundo Belloni, Magalhães e Sousa (2007, p. 64) “[...] eficácia corresponde ao resultado de um processo; entretanto, contempla também a orientação metodológica adotada e a atuação estabelecida na consecução de objetivos e metas, em um tempo determinado, tendo em vista o plano, programa ou projeto originalmente proposto”.

As duas definições são bem parecidas. Ambas relacionam a eficiência ao alcance dos objetivos e metas dentro de um horizonte temporal predeterminado. Além disso, Belloni, Magalhães e Sousa (2007) fazem uma analogia entre os objetivos propostos pelo projeto original e os genuinamente percebidos, pois, para os autores, quando se trata de políticas públicas, os resultados têm que ser atingidos em sua plenitude, ou seja, somente assim pode ser verificada a eficácia em projetos ou programas sociais. A apreciação dos referidos autores também condiz com o proposto por Cohen e Franco (1993), quando afirmam claramente que a eficácia é o grau em que se alcançam os objetivos a metas do programa. Dessa forma, é consensual entre os diversos autores que, para serem eficazes, as políticas, os programas e os projetos sociais devem atingir os objetivos propostos em seu grau máximo, tanto em quantidade, quanto em qualidade.

2.3.2.3 Efetividade

A efetividade corresponde ao alcance dos objetivos propostos com a utilização racional dos recursos disponíveis. Essa apreciação, portanto, une os conceitos de eficiência e eficácia vistos anteriormente. Deste modo, ser efetivo é atingir os fins, com o devido uso dos meios.

Porém, em se tratando de avaliação de programas sociais, a maioria dos livros e publicações da área relaciona a efetividade ao impacto causado na população alvo. De acordo com Belloni, Magalhães e Sousa (2007, p.69), “efetividade social tem haver com resultados objetivos e práticos da política junto aos setores sociais visados”. Ainda segundo o autor, “destaca-se, assim, a efetividade social como um critério de avaliação que procura dar conta

dos resultados, tanto econômico como sociais da política pública”. Ou seja, para políticas públicas, programas e projetos sociais/governamentais, a efetividade diz respeito ao cumprimento dos objetivos práticos, proporcionando resultados concretos e causando impacto junto à população beneficiária.

Similarmente ao conceito de Belloni, Magalhães e Sousa (2007) está o de Cohen e Franco (1993, p.107), que trata a efetividade da seguinte maneira: “a efetividade constitui a relação entre os resultados e o objetivo” e completa: “a efetividade tem duas dimensões, em função dos fins perseguidos pelo projeto. É a medida do impacto ou o grau de alcance dos objetivos”. Para o autor, a distinção entre estas duas dimensões é o que possibilitará a realização da análise custo-efetividade.

A definição de efetividade abordada pelos autores se assemelha, até certo ponto, à definição de eficácia anteriormente citada. Todavia, é necessário ressaltar a distinção entre essas duas variáveis. Enquanto a eficácia diz respeito ao alcance dos objetivos do programa no âmbito do processo de implantação e operações, a efetividade trata dos objetivos práticos, ou seja, dos resultados percebidos pela população alvo e advindos da execução do programa.

Como propõe Cotta (1998, p.113), “as análises de impacto apontam a efetividade de programas e projetos, estabelecendo o grau de correspondência entre seus objetivos e resultados”.

2.3.3 Análise Custo-Efetividade de Investimentos em Programas e Projetos Sociais/Governamentais

Todo programa ou projeto gera custos, desde sua elaboração e principalmente na sua execução. Logicamente, os custos são necessários para a consecução das tarefas e alcance dos objetivos propostos pelo programa ou projeto. No caso de empresas, privadas os custos sucedidos de investimentos tem o propósito de promover ações que visem proporcionar, de alguma forma, o aumento dos benefícios para o a própria empresa, normalmente traduzidos em lucro. No caso de organizações públicas o produto esperado pelo investimento não é o lucro, e sim, o bem estar social proporcionado pelos benéficos gerados pela implantação do programa ou projeto social. Dessa forma, um programa ou projeto social gera custos visando à tradução destes em benefícios para a população.

Quando tanto os custos quanto os benefícios de um programa ou projeto podem ser traduzidos em unidade monetária, a avaliação pode então ser realizada a partir da análise custo-benefício (ACB).

Segundo Cohen e Franco (1993, p. 168):

A ACB se baseia em uma regra muito simples: comparar os benefícios e os custos de um projeto em particular e se os primeiros excedem aos segundos, fornece um julgamento inicial que indica sua aceitabilidade. Se, pelo contrário, os custos superam os benefícios, o projeto deve ser, em princípio, rejeitado.

De forma análoga, Cano (2006, p. 100) apresenta a seguinte proposição:

Algumas avaliações têm como objetivo específico calcular o custo do programa em relação ao impacto produzido. Assim, temos a avaliação custo-benefício, que visa apurar o benefício monetário do programa para cada unidade de custo nele investida. Aqui, tanto custos quanto benefícios são calculados em termos monetários.

No entanto, nos programas e projetos sociais não é indicado o uso desse tipo de avaliação, tendo em vista o caráter subjetivo dos benefícios proporcionados por eles, que desta forma, não poderiam ser traduzidos em unidade monetária. Porém, alternativamente, para esse tipo de projeto, pode ser utilizado outro tipo de avaliação semelhante à ACB: a análise custo-efetividade (ACE).

“A ACE implica em comparar os custos com os produtos do projeto. Estes normalmente consistem em serviços que satisfazem necessidades básicas e contribuem para alcançar fins politicamente priorizados” (COHEN; FRANCO, 1993, p. 197). Para Cano (2006, p. 101), o objetivo da análise custo-efetividade é “determinar o custo monetário por unidade de melhora produzida pelo programa”.

Assim, a ACE se enquadra perfeitamente na avaliação de programas e projetos sociais uma vez que não exige que os benefícios sejam traduzidos em unidade monetária, ao contrário da ACB, se caracterizando, dentre as duas, como a ferramenta mais indicada na avaliação desse tipo de projeto.

As propostas implícitas em Projetos Sociais devem ser estruturadas de modo a aumentar a potencialidade das ações, ou seja, empregar metodologias e instrumentos

diferenciados que possibilitem fazer mais com menos recursos. Em linhas gerais, todo projeto social deverá apresentar claramente as vantagens comparadas de custo-benefício-efetividade.

Neste sentido, a análise econômica, segundo Dubeux (1998 *apud* Jesus, 2008, p. 1), “utiliza um procedimento de cálculo pelo qual se verifica a diferença entre ganhos e perdas de um determinado investimento. Tal verificação pode ser tanto sob a ótica econômica, quanto financeira”. Sob a perspectiva pública (social), adverte a autora:

[...] esse procedimento – a Análise Custo-Benefício – auxilia a avaliação de políticas públicas ao comparar os benefícios sociais com os custos sociais resultantes de um investimento e verifica se a execução trará aumento, perda ou manterá constante o nível de bem-estar para a sociedade.

A análise custo-benefício (ACB) é uma ferramenta a qual busca comparar os custos estimados de determinado projeto com os benefícios esperados. Trata-se de uma forma de decidir sobre a adequabilidade e aceitabilidade de prosseguir com um projeto. Para a realização dessa análise, é necessário atribuir valores monetários a todos os custos incorridos e todos os benefícios (GOMES *apud* JESUS, 2008).

Para o mesmo autor, o objetivo da ACB é maximizar o valor presente de todos os benefícios, em relação a todos os custos, sujeitando as restrições específicas. Sua formulação possibilita algumas questões básicas, com respostas que constituem os princípios gerais da ACB:

- quais custos e benefícios a ser incluídos na análise;
- como avaliá-los;
- a qual taxa de juros devem ser descontados;
- quais as principais restrições.

Com base nesses pressupostos, observa o autor que certos objetivos de interesse público não são relevantes financeiramente, por não trazerem benefícios diretos numa avaliação privada. Considera ainda, os efeitos do projeto sobre a mão-de-obra, recursos, poupança de divisas, e outros. O critério social distingue-se, pois, do privado, pelo fato de que a eficiência se busca com a análise do ponto de vista da sociedade como um todo.

2.3.4 Qualidade em Serviços Públicos

A qualidade é um conceito remoto e intrínseco à condição de vida do homem. Desde os primórdios, o ser humano procura conduzir medidas e fazer mudanças nos hábitos para,

mesmo que inconscientemente, introduzir a qualidade no seu cotidiano. Ao longo do tempo, e durante toda a evolução humana, o homem sempre primou pela qualidade, seja por instinto de sobrevivência, para melhorar as condições de vida ou, simplesmente, para satisfazer um desejo qualquer. Mesmo quando o seu conceito ainda nem havia se desenvolvido, o ser humano já fazia uso dos benefícios da qualidade.

Atualmente, o conceito de qualidade é bem difundido e estudado, principalmente no universo empresarial. Ao longo das últimas décadas, os estudos e teorias sobre a qualidade avançaram significativamente, principalmente devido ao sucesso de algumas empresas que implantaram alguns modelos para obtenção da qualidade em seus produtos. Além disso, a concorrência crescente do mercado mundial de bens e serviços provocada pela globalização proporcionou a multiplicação e disseminação de novos produtos com características diferenciadas, fato este que provocou o desejo e a exigência dos consumidores por produtos ainda melhores, utilizando-se, mais do que nunca, da qualidade como fator decisivo na escolha de bens e serviços. Cabe, portanto, no contexto do presente estudo, o conceito de qualidade.

Para definir qualidade, Campos (1992, p. 2) usou a seguinte afirmativa: “[...] um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades dos clientes”.

Para Rodrigues, Leal e Hargreaves (1996, p. 15), Qualidade “[...] é a totalidade de características de alguém, ou de alguma coisa, que lhe confere a capacidade de atender a necessidades explícitas ou implícitas”. Esta definição, assim como a anterior, também relaciona a qualidade ao atendimento de necessidades. Todavia, os autores colocam dois tipos de necessidades, as explícitas, que são aquelas expressas de maneira formal e objetiva, e as implícitas que, para os mesmos, dizem respeito às expectativas ou aos desejos dos clientes.

Dessa forma, é possível afirmar que a qualidade visa suprir os anseios dos clientes tentando, sempre que possível, superar as suas expectativas em relação ao produto ou serviço adquirido. A qualidade caracteriza-se, portanto, como um conceito de percepção individual. Ou seja, além das expectativas em comum, cada indivíduo tem suas próprias expectativas sobre o produto ou serviço obtido, cabendo à empresa detectar e prover cada uma delas dentro das suas possibilidades.

No âmbito das organizações públicas, a realidade ainda é bem diferente do contexto privado. Enquanto no campo privado os estudos e a aplicação da qualidade tiveram uma grande evolução, as organizações públicas não imprimiram o mesmo ritmo, até porque, o principal fator que levou as empresas privadas a investir em qualidade foi a concorrência

exacerbada do mercado. Ou seja, para as empresas de caráter privado, optar pela qualidade era uma questão de sobrevivência. O mesmo fenômeno não acontece com as organizações públicas, pois estas não sofrem nenhuma influência do fator concorrência. “A garantia permanente de existência, a falta de qualquer força predatória no ambiente da organização pública gera um clima de indiferença que se infiltra em todos os cantos da maioria dos órgãos públicos” (FERREIRA, 1999, p. 50).

Para Rodrigues, Leal e Hargreaves (1996, p. 12), “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. O autor atrela o serviço à remuneração. No entanto, esta relação não é sempre necessária, pois, em se tratando de serviços públicos, os mesmos devem ser prestados sem nenhuma exigência de contraprestação pecuniária ou de qualquer outra natureza, visando somente o amparo social.

Segundo Kotler (1991, p. 539), serviço “é qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que tem como resultado a propriedade de algo. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto físico”. Dessa forma, o serviço pode não ter ligação com um produto físico, como por exemplo, a prestação de um serviço de consultoria financeira. Do mesmo modo, a prestação de um serviço pode ter algo tangível como resultado final. É o caso, por exemplo, da contratação dos serviços de uma construtora para a edificação de uma casa.

Unindo os conceitos de qualidade e serviço anteriormente citados, pode-se declarar, então, que a qualidade em serviços é o fornecimento e execução de atividades que têm como objetivo o total e perfeito atendimento das necessidades de um determinado público alvo.

Comparadas às empresas privadas, as organizações públicas têm uma assimilação muito lenta dos conceitos e práticas de qualidade no fornecimento de seus serviços. No entanto, a sociedade também tem seus anseios em relação à qualidade dos serviços públicos.

Todos pagam altos impostos, seja direta ou indiretamente, e querem como contraprestação serviços públicos de qualidade que atendam às suas necessidades e lhes garantam os benefícios esperados. Normalmente, quando se fala em serviço público, se remete a descaso, lentidão, burocracia, mau atendimento etc. A percepção que grande parte dos usuários destes serviços tem em relação aos funcionários é de pessoas irredutíveis, que trabalham pouco e pouco fazem. Talvez, este estereótipo tenha sido criado após alguma experiência ruim vivida diante de um atendimento de má qualidade. Isto porque, muitos funcionários públicos, no ápice da segurança e estabilidade do trabalho, desconsiderem suas

obrigações com o público e se vêem em condições de autoridade e não como servidores dos direitos sociais. Quem nunca se deparou com a morosidade de alguns serviços públicos? Com a lentidão e exigências exageradas advindas das disfunções do modelo burocrático?

Algumas iniciativas vêm sendo tomadas para a inserção da qualidade no serviço público brasileiro, como a criação do Programa de Qualidade no Serviço Público (PQSP), que tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e apoiar as organizações públicas no processo de transformação gerencial, com ênfase na produção de resultados positivos para a sociedade, na otimização dos custos operacionais, na motivação e participação dos servidores, na racionalidade, no modo de fazer, na definição clara de objetivos e no controle dos resultados.

Segundo dados do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 828 organizações públicas, nos três poderes e nos três níveis de governo, já aderiram ao PQSP. Muitas destas já conseguiram ótimos resultados, com um bom nível de satisfação dos usuários dos serviços.

Ações Instituídas pelo PQSP mostram que, mesmo com todas as limitações, a qualidade também pode e deve ser implantada nas organizações públicas. No entanto, para isso é necessária uma mudança organizacional completa e bem estruturada que traga agilidade na resolução de problemas, melhorias profundas no atendimento, eficiência na aplicação dos recursos e uma modificação na cultura organizacional que proporcione aos indivíduos da organização um aumento da consciência social sobre a importância dos serviços por eles prestados.

CAPÍTULO 3
METODOLOGIA

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da Pesquisa

Segundo Barros e Lehfeld (2007, p.67), “a ciência é um procedimento metódico, cujo objetivo é conhecer e interpretar a realidade, intervindo nela e tendo como diretriz problemas formulados que sustentem regras e ações adequadas à constituição do conhecimento.”

Para Bacon *apud* (Barros e Lehfeld, 2007, p.70), “o conhecimento científico é o único caminho seguro para a verdade dos fatos”. Barros e Lehfeld (2007, p.67) reforçam ainda que “que os métodos científicos são as formas mais seguras inventadas pelo homem para controlar o movimento das coisas que cerceiam um fato e montar formas de compreensão adequada dos fenômenos”.

Para alcançar os objetivos previamente delineados, o autor utilizou-se de procedimentos científicos, conforme descritos a seguir.

A pesquisa pode ser tipificada, segundo Vergara (2004), quanto aos fins, bem como quanto aos meios.

Seguindo o raciocínio da mesma autora, quanto aos fins, caracteriza-se simultaneamente como exploratória e descritiva.

A pesquisa exploratória, conforme Vergara (2004), é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Para Acevedo e Nohara (2006), o objetivo da pesquisa exploratória é, além de permitir que o pesquisador delinear de forma mais precisa o problema, proporcionar maior compreensão do fenômeno que está sendo investigado, sendo, portanto, a primeira etapa de uma investigação maior que também abrangerá outros níveis de pesquisa. No caso específico deste trabalho, registra-se a ausência de estudos sistematizados que proporcione, com base em pesquisa de campo, a revelação do perfil e da percepção dos usuários sobre a validade, qualidade e beneficência do Restaurante Popular em Campina Grande - PB.

A pesquisa descritiva, ainda segundo Vergara (2004), caracteriza-se por expor características de determinada população ou de determinado fenômeno. Acevedo e Nohara (2006), expõem a definição de pesquisa descritiva quando afirmam que a mesma pode ser utilizada pelo investigador quando o objetivo do estudo for descrever um fenômeno, ao invés de explicá-lo, produzindo conhecimentos essenciais para outras pesquisas que visem explicar o fenômeno. Barros e Lehfeld (2007), por sua vez, definem a pesquisa descritiva como um

processo que engloba outros tipos de pesquisa: a pesquisa documental e/ou bibliográfica e a pesquisa de campo.

Quanto aos meios, é prudente destacar que, segundo os critérios dos mais diversos autores da área de metodologia científica, incluindo Vergara (2004), Acevedo e Nohara (2006) e Barros e Lehfeld (2007), a pesquisa pode ser caracterizada, simultaneamente, como pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Para Vergara (2004), pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. Barros e Lehfeld (2007), por sua vez, lembram que é relevante levantar e selecionar conhecimentos já catalogados em bibliotecas, editoras, Internet, videotecas etc.

Já a pesquisa documental, para Vergara (2006) e Barros e Lehfeld (2007), é realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes etc. Martins (2004) destaca que este tipo de pesquisa objetiva coletar elementos relevantes para o estudo em geral ou para a realização de um trabalho em particular, sendo largamente utilizada nas Ciências Sociais, na investigação histórica, buscando comparar e descrever fatos sociais, estabelecendo suas características ou tendências.

A pesquisa de campo, por sua vez, segundo Acevedo e Nohara (2006), visa investigar os indivíduos em seu comportamento natural ou na sua situação natural.

3.2 Universo *versus* Amostra da Pesquisa

No tocante à pesquisa de campo, é válido destacar que o seu universo foi constituído pelos usuários do Restaurante Popular de Campina Grande – PB, os quais o freqüentam com o objetivo de fazer refeições. Tais refeições, conforme já mencionado são oferecidas pela manhã (café da manhã), à tarde (almoço) e à noite (jantar).

A amostra foi não-probabilística e não-intencional, por cotas, de acordo com os turnos nos quais são oferecidas as refeições, levando em consideração a proporção de refeições oferecidas em cada turno.

De um total de 2780 refeições diárias oferecidas, foram pesquisadas 600 pessoas, o que equivale a cerca de 22% do universo.

No café da manhã, quando são oferecidas o total de 380 (trezentas e oitenta) refeições diariamente, foram entrevistadas 80 pessoas (aproximadamente 21% do total). No almoço, em

que são servidas o total de 1.600 (mil e seiscentas) refeições, 350 usuários foram abordados (cerca de 22% do total). Já no jantar, no qual são oferecidas 800 (oitocentas) refeições, 170 indivíduos foram entrevistados (aproximadamente 21% do total).

As pessoas entrevistadas, que compuseram a amostra considerada para o presente estudo, foram os sujeitos da pesquisa. Tal amostra caracteriza-se pela sua diversidade, tanto em termos de profissão, idade, bairro em que mora etc.

3.3 Coleta de Dados e Instrumento de Pesquisa

A coleta de dados foi realizada no período de 16/02/2009 a 20/02/2009, em dias alternados, através de entrevistas semi-estruturadas, nas quais foi utilizado um formulário, desenvolvido pela Fundação Centro de Pesquisas Econômicas e Sociais do Piauí (2006) e adaptado pelo pesquisador à realidade local.

As entrevistas foram realizadas pelo próprio pesquisador, face a face, no momento em que as pessoas se encontravam na fila de espera para se servir das refeições. Tal fato permitiu o contato pessoal do pesquisador com os pesquisados, bem como uma melhor observação dos mesmos, o que imprime à coleta de dados uma melhor qualidade e segurança.

3.4 Tratamento e Análise dos Dados

No que refere ao tratamento e análise dos dados, a abordagem do presente estudo foi quantitativa e qualitativa. Qualitativa, uma vez que, durante as entrevistas, foi feito uso de um formulário com questões abertas e fechadas.

Quantitativa, por utilizar recursos estatísticos, com o auxílio do Microsoft Excel, embora muito simples, como frequência, porcentagem e média, para tabular e tratar os dados obtidos na pesquisa.

CAPÍTULO 4
APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A apresentação e discussão dos resultados obtidos a partir da pesquisa realizada encontram-se organizados em função dos objetivos propostos. Assim, expõe-se, inicialmente, uma breve descrição do Restaurante Popular; o perfil dos seus usuários e; por fim, a percepção dos mesmos sobre a sua validade, qualidade e beneficência.

4.1 Descrição do Restaurante Popular em Campina Grande - PB

Localizado no Shopping Centro Edson Diniz, no centro da cidade, o Restaurante Popular de Campina Grande foi inaugurado em julho de 2006 e já ultrapassou a marca de 800 mil refeições servidas. Segundo dados da prefeitura o restaurante serve atualmente 2.780 (duas mil setecentos e oitenta) refeições diárias, distribuídas entre café da manhã, almoço e jantar. No café da manhã é servido pão, café, leite, um tipo de fruta e outros alimentos como cuscuz, mungunzá, macaxeira cozida etc. ao preço de R\$ 0,50. No almoço o cardápio traz feijão, arroz, carne, verduras, suco de frutas e, por vezes, outros tipos de alimentos como farofa, pirão, purê de batatas etc. ao preço de R\$ 1,00. No jantar é servido sopa e pão, ao preço de R\$ 0,50. Além disso, o Restaurante proporciona a geração de emprego e renda, pois, segundo a Prefeitura Municipal, o projeto gera cerca de 60 empregos diretos, entre eles, o de nutricionista, cozinheiro, auxiliar de cozinha, auxiliar de limpeza, entre outros. Além disso, e ainda segundo dados da Prefeitura, prioriza a compra de gêneros alimentícios produzidos na região, como forma de reduzir custos e garantir qualidade e geração de renda a mais de 200 agricultores locais.

4.2 Perfil dos Usuários do Restaurante Popular em Campina Grande – PB

Algumas perguntas foram realizadas objetivando identificar o perfil dos usuários do restaurante popular. As citadas questões referem-se à frequência com que os usuários vão ao restaurante, seu grau de escolaridade, sua faixa de idade, sua renda mensal, o bairro ou cidade onde mora e a sua ocupação.

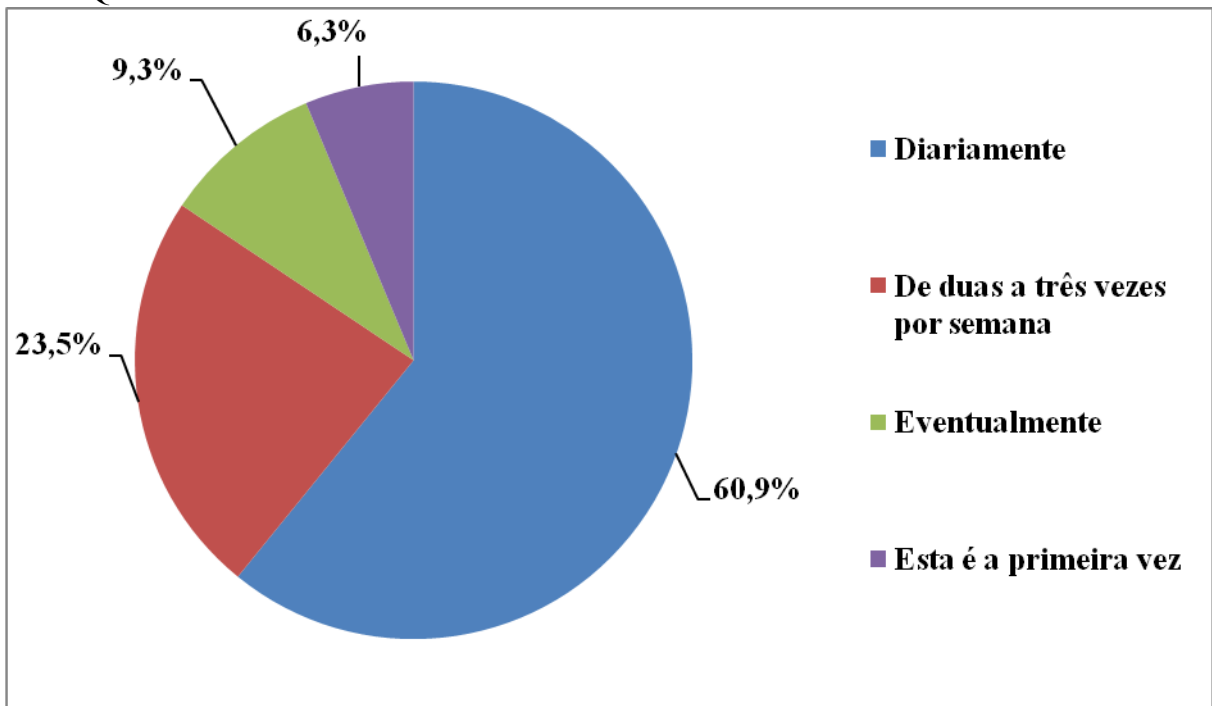
Quando questionados sobre a sua frequência ao Restaurante, 60,8% dos entrevistados afirmaram frequentar o Restaurante diariamente, enquanto 23,5% frequentam o Restaurante

de duas a três vezes por semana. Ou seja, grande parte dos usuários costuma sempre fazer suas refeições naquele local, conforme visualizado através do Gráfico 1.

Quanto ao grau de escolaridade, verificou-se que a maior proporção dos entrevistados afirmou ter o ensino médio completo, correspondente a 25,7% da amostra. O mais surpreendente é o número de pessoas que declarou ter ensino superior completo ou incompleto, somando 28,5% dos entrevistados, conforme pode ser visualizado por meio do Gráfico 2.

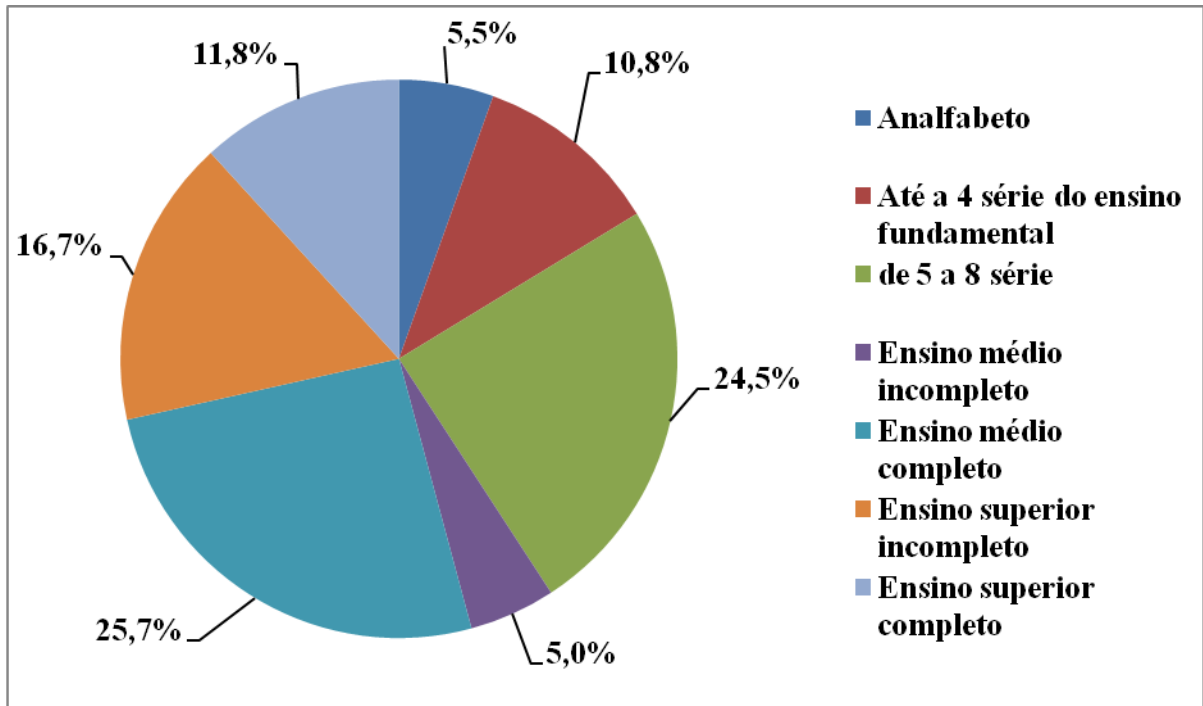
A faixa etária mais frequente entre os entrevistados foi a de 19 a 25 anos, correspondente a 38,3% das afirmativas. Em seguida, vem a de 36 a 59 anos com 29,7% dos entrevistados. A faixa etária de menor frequência foi a de pessoas com até 18 anos, com apenas 4,2% das respostas, conforme demonstra o Gráfico 3.

GRÁFICO 1
FREQUENCIA DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS NO RESTAURANTE POPULAR



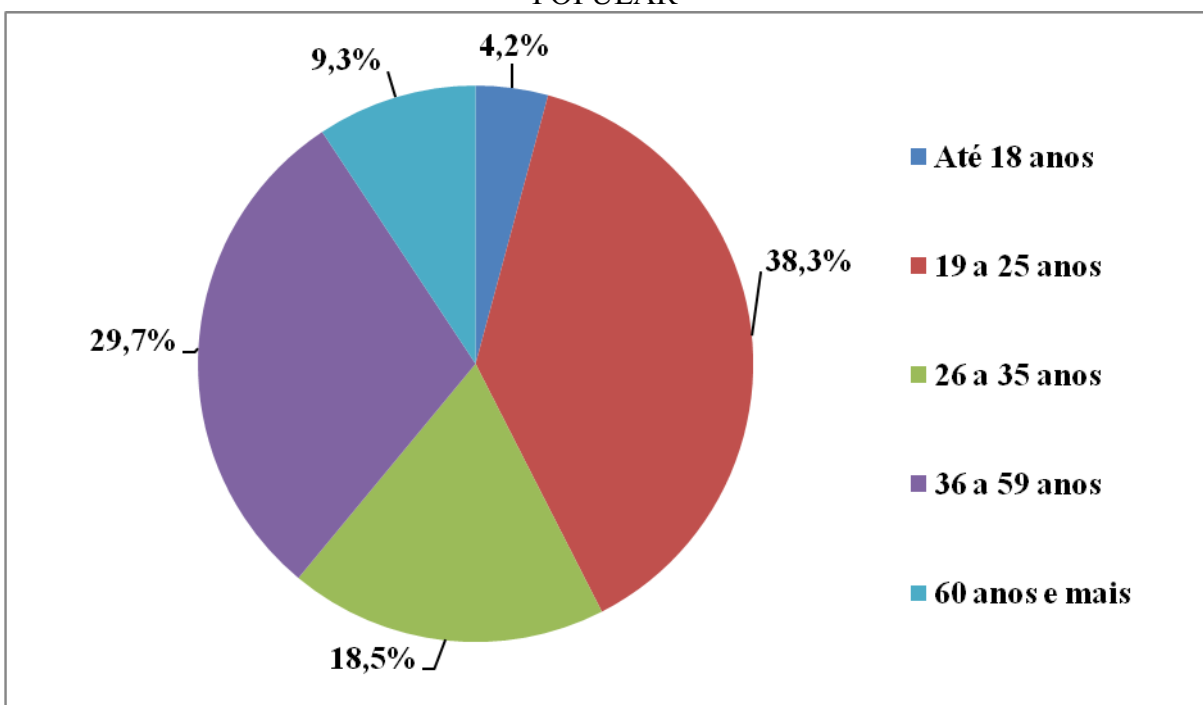
Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

GRÁFICO 2
GRAU DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS NO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

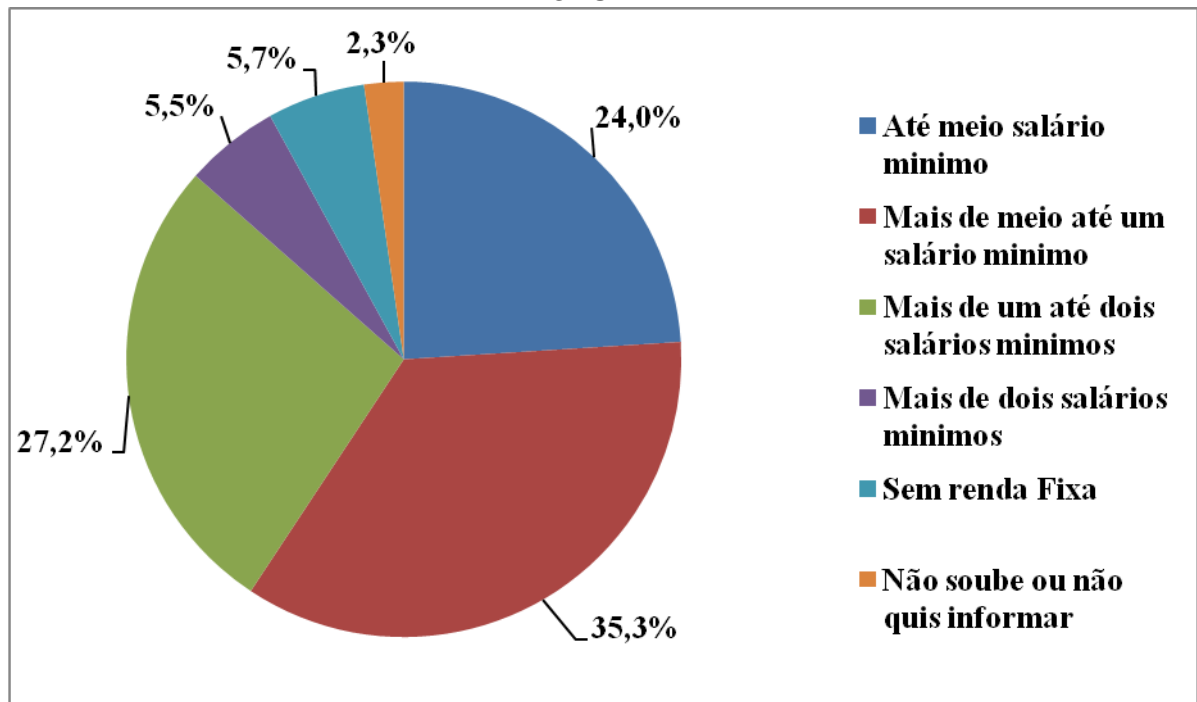
GRÁFICO 3
FAIXA DE IDADE DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS NO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

De acordo com os dados do Gráfico 4, a maior parte dos respondentes afirmou ter como renda pessoal mensal de meio até um salário mínimo, com 35,3% das respostas. Dentre as pessoas que souberam ou quiseram informar, o menor percentual foi o de pessoas que ganham mais de dois salários mínimos, correspondente a 5,5% da amostra.

GRÁFICO 4
RENDA PESSOAL MENSAL DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS NO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

A maioria das pessoas que responderam à pesquisa tem seu local de moradia nos bairros periféricos de Campina Grande. Porém, proporcionalmente, o maior número de respondentes é do Centro da cidade, com 23,2% da amostra.

O resultado mais surpreendente, de acordo com os dados da Tabela 1, foi o número de pessoas que moram em outras cidades, tais como Lagoa Seca, Matinhas, Itatuba, Pocinhos etc. e que freqüentam o Restaurante Popular em Campina Grande, correspondendo a 13% dos entrevistados. Isto acontece porque muitas pessoas de cidades circunvizinhas trabalham em Campina Grande e algumas destas costumam ir ao Restaurante Popular para fazer suas refeições.

Quanto à ocupação dos freqüentadores do Restaurante, a pesquisa mostrou que a mais citada foi a de estudante, o equivalente a 23,8% das respostas. Possivelmente, isto se deve ao

fato de Campina Grande, por diversos fatores, inclusive a qualidade do ensino, atrair muitos estudantes de outras cidades e estados em busca de ingressar nos Cursos e Universidades da cidade. Normalmente, estes estudantes procuram morar no centro da cidade, dividindo moradia e, pela praticidade e preço baixo, fazem suas refeições no Restaurante Popular. Outras das ocupações mais citadas são as de autônomo, correspondendo a 13,2% e aposentados, com 8,7%, além de ocupações ligadas ao comércio, como vendedor e lojista. A porcentagem de desempregados foi equivalente a 9,5%. Tais informações estão expostas na Tabela 2.

TABELA 1
BAIRRO OU CIDADE DE MORADIA DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS NO
RESTAURANTE POPULAR

RESPOSTAS	N.R.*	%		N.R.*	%
Pedregal	52	8,7	Catolé	56	9,3
Centro	139	23,2	Nova Brasília	3	0,5
Monte Santo	21	3,5	Bodocongó	44	7,3
José Pinheiro	23	3,8	Boa Vista	19	3,2
Santo Antonio	7	1,2	Outra Cidade	78	13
Alto Branco	1	0,2	São José da Mata	2	0,3
Prata	1	0,2	Santa Cruz	1	0,2
São José	2	0,3	Centenário	2	0,3
Palmeira	1	0,2	Bodocongó III	5	0,8
Bela Vista	1	0,2	Morador de rua	8	1,3
Santa Terezinha	3	0,5	Monte Castelo	4	0,7
Mutirão	6	1	Liberdade	6	1
Tambor	8	1,3	Novo Horizonte	2	0,3
Jenipapo	3	0,5	Bairro das Nações	3	0,5
Dinâmica	4	0,7	Catingueira	23	3,8
Quarenta	2	0,3	Malvinas	19	3,3
Continental	1	0,2	Cruzeiro	32	5,4
Jeremias	5	0,8	Ramada II	5	0,8
Santa Rosa	1	0,2	Não Quis Informar	5	0,8
Conceição	2	0,2			
Total	283	47,2		317	52,8

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

* Número de Respostas

TABELA 2
OCUPAÇÃO DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS NO RESTAURANTE POPULAR

RESPOSTAS	N.R. *	%
Autônomo	79	13,2
Estudante	143	23,8
Vendedor	23	3,8
Lojista	18	3,0
Comerciante	5	0,8
Desempregado	57	9,5
Professor	3	0,5
Funcionário Público	3	0,5
Auxiliar de Serviços Gerais	31	5,2
Aposentado	52	8,7
Outras **	186	31
Total	600	100,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

* Número de Respostas

** Outras = Panfleteiro, Diarista, Mototaxista, Feirante, Cabeleireiro, Manicure, Frentista, Recepcionista, Agricultor, Lavadeira, Doméstica, Ambulante, Lavador de Carros, Balconista, Vigilante, Garçon, Operador de Caixa, Montador, Educador Social, Administrador, Assistente de Vendas, Técnico em Enfermagem, Faxineira, Operador de Máquina, Segurança e Auxiliar Administrativo.

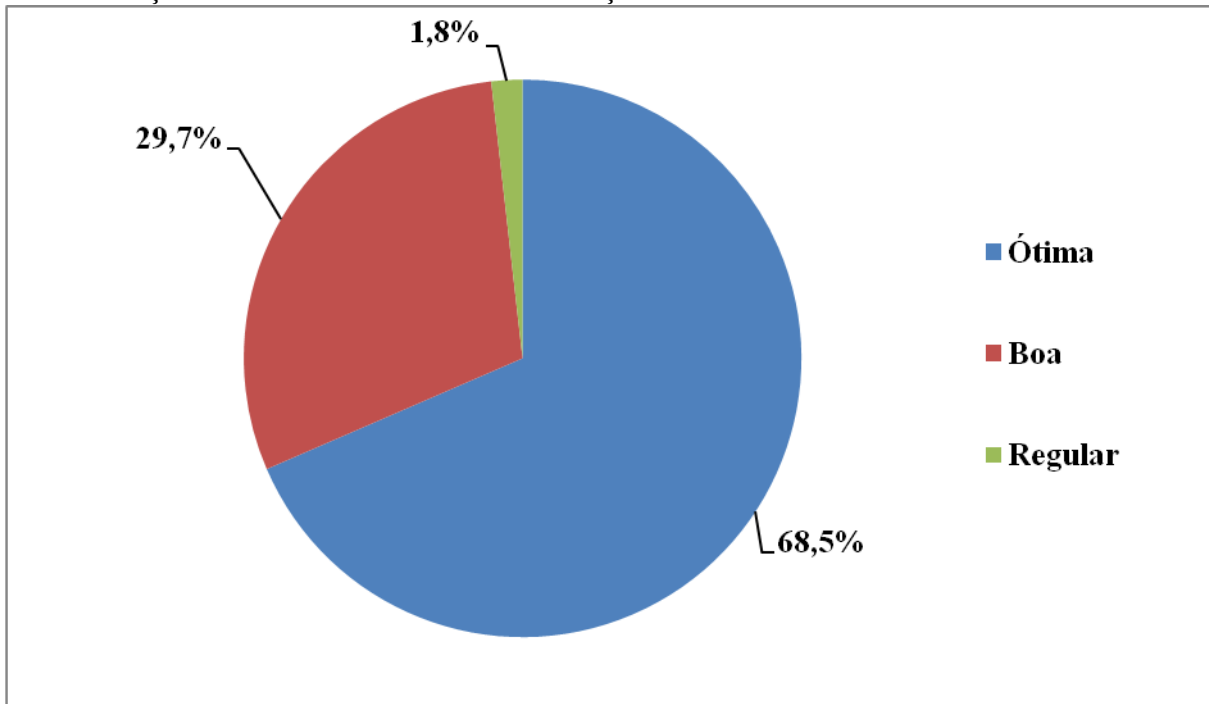
4.3 Percepção dos Usuários sobre a Validade, Qualidade e Beneficência do Restaurante Popular em Campina Grande - PB.

A pesquisa realizada por meio de entrevistas mostrou os seguintes resultados:

Em relação ao primeiro questionamento sobre o que os usuários do Restaurante achavam da iniciativa do poder público em abrir um Restaurante Popular como aquele por eles freqüentado, foi possível observar, pelos dados do Gráfico 5, que a iniciativa de implantação do Restaurante Popular no Shopping Centro Edson Diniz teve quase unanimidade de aprovação, tendo em vista que 98,2 % dos entrevistados declararam ser ótima ou boa a ação de implantação do Restaurante por parte do Poder Público.

Juntamente ao questionamento anterior foi pedido aos entrevistados que justificassem suas respostas, obtendo-se as opiniões descritas na Tabela 3.

GRÁFICO 5
 AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO À INICIATIVA DO PODER PÚBLICO



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

TABELA 3
 JUSTIFICATIVAS DAS RESPOSTAS SOBRE A INICIATIVA DO PODER PÚBLICO

RESPOSTAS	N.R. *	%
Economia/Baixo custo	222	37
Ajuda as pessoas carentes	178	29,7
Comida de qualidade a preço baixo	67	11,2
Ajuda quem não tem condições financeiras de locomoção	44	7,3
Praticidade	33	5,5
Gera empregos	12	2
Não soube ou não quis opinar	44	7,3
Total	600	100,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

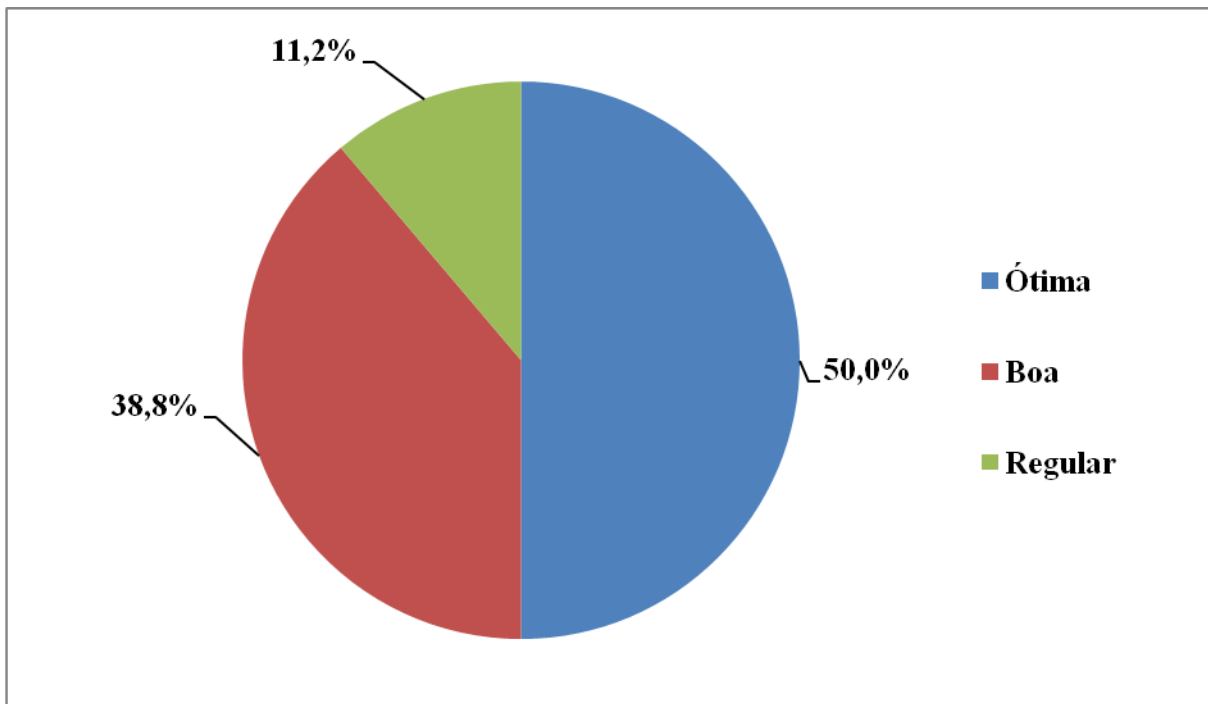
* Número de Respostas

Fica clara, portanto, a aprovação popular em relação à implantação do Restaurante, uma vez que todas as pessoas que justificaram o primeiro questionamento apontaram pontos positivos na implantação, sendo que economia/baixo custo e o auxílio às pessoas carentes foram as justificativas mais citadas, somando, juntas, 66,7 % das respostas.

O segundo questionamento diz respeito à percepção dos usuários em relação à limpeza do Restaurante no refeitório, nos banheiros e nos equipamentos e utensílios. Os resultados estão expressos nos gráficos 6, 7 e 8, todos expostos a seguir.

Como mostra o gráfico 6, é possível ver que os usuários têm uma boa percepção sobre a limpeza do refeitório do Restaurante Popular, uma vez que 88,8 % dos questionados responderam que a limpeza é ótima ou boa.

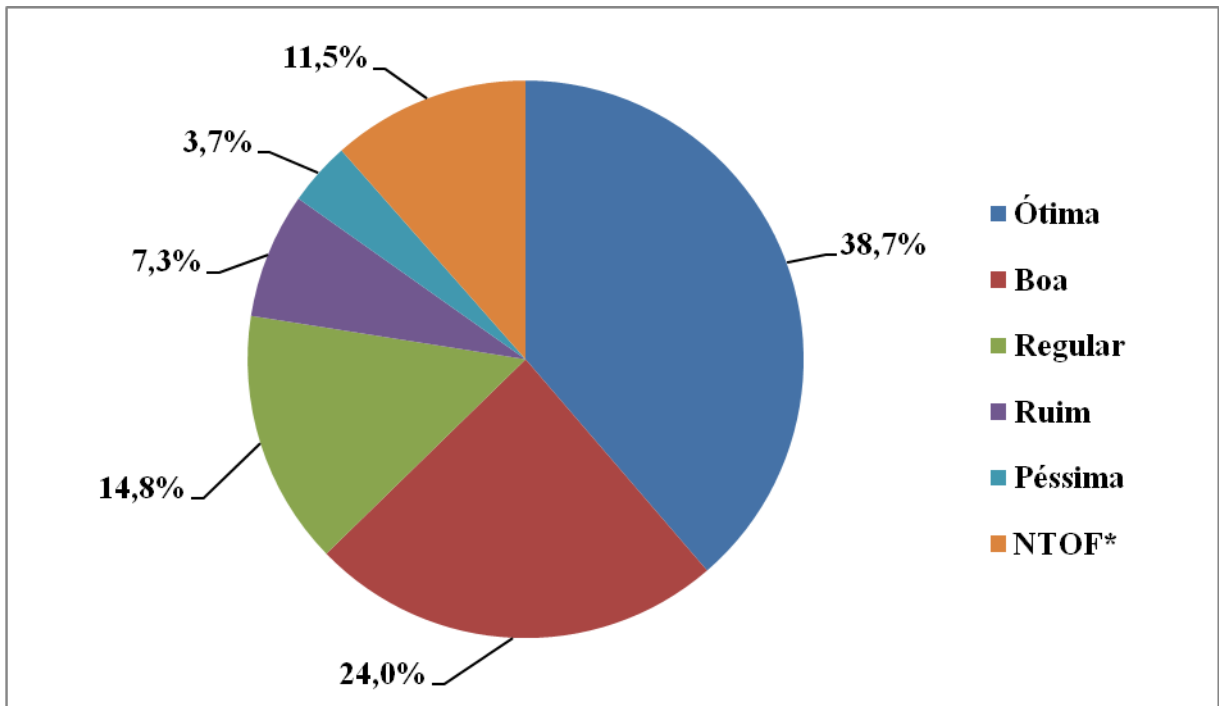
GRAFICO 6
AVALIAÇÃO DOS USUARIOS EM RELAÇÃO À LIMPEZA DO REFEITÓRIO DO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

No tocante aos banheiros, a situação se diferencia um pouco do refeitório. De acordo com os dados expostos no Gráfico 7, apesar de 62,7 % das pessoas acharem ótima ou boa a limpeza nos banheiros do Restaurante, o índice de reprovação, ou seja, somando-se as respostas ruim e péssima, chegou a 11 % das opiniões. Além disso, 11,5% das pessoas questionadas não tiveram opinião formada sobre o assunto, por motivo de nunca terem freqüentado os banheiros.

GRAFICO 7
 AVALIAÇÃO DOS USUARIOS EM RELAÇÃO À LIMPEZA DOS BANHEIROS DO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

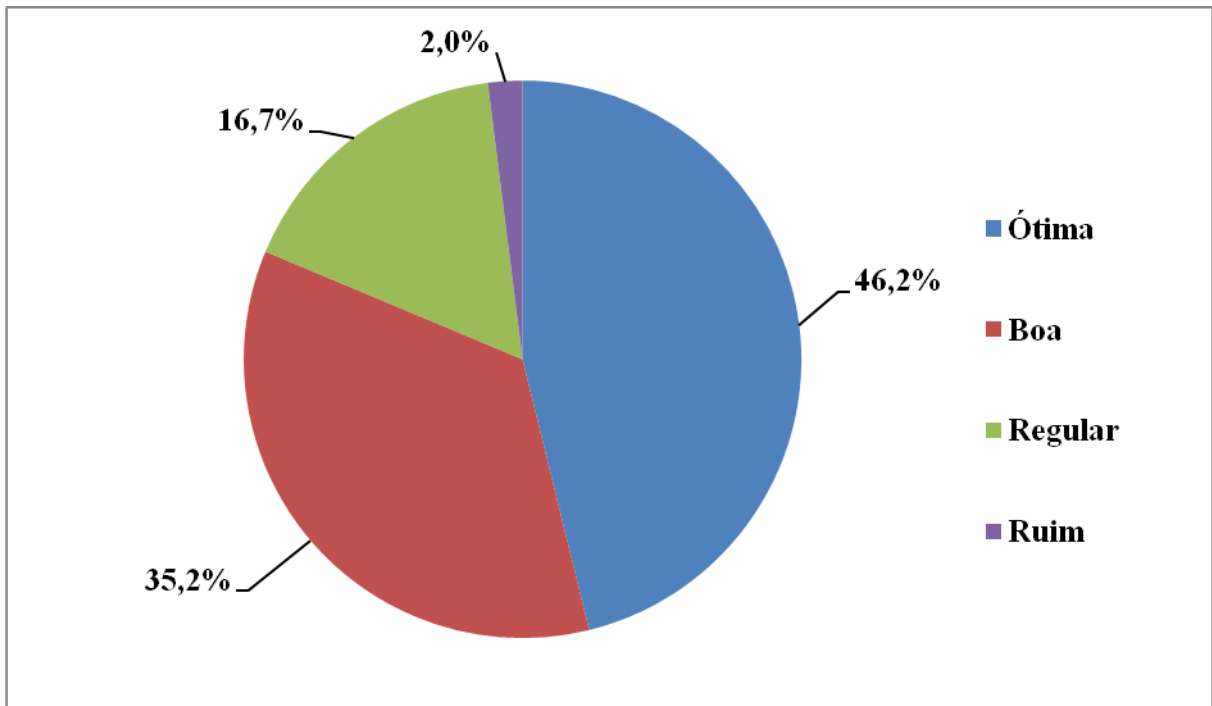
*Não tenho opinião formada

Quanto aos equipamentos e utensílios do Restaurante, apenas 2% da amostra afirmou achar ruim a limpeza dos mesmos, enquanto 81,4% aprovaram a higiene dos equipamentos e utensílios, descrevendo que a mesma é ótima ou boa.

No geral, a limpeza do Restaurante obteve ótimos níveis de aprovação popular, principalmente no que tange ao refeitório e aos equipamentos e utensílios. Os banheiros obtiveram um bom nível de aprovação. Porém, tiveram muito mais opiniões negativas do que os outros itens pesquisados.

Outro ponto questionado diz respeito à percepção dos usuários em relação ao espaço físico do restaurante popular. Os resultados desse item estão descritos no gráfico 8.

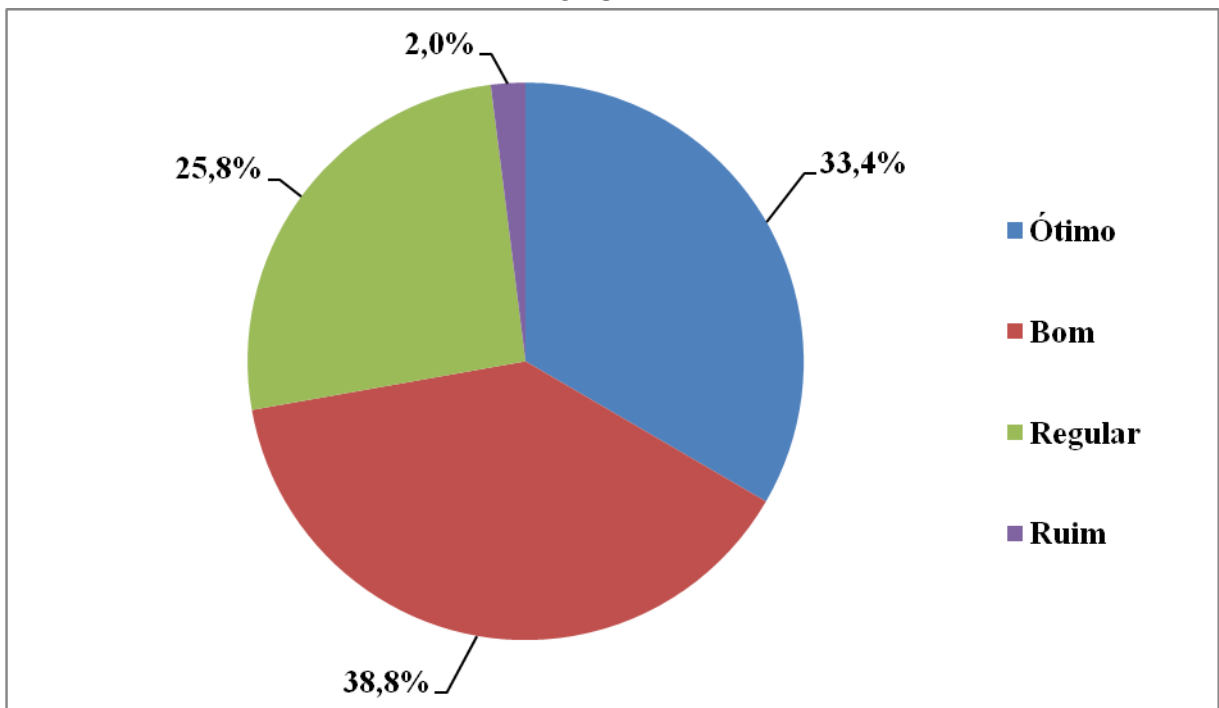
GRAFICO 8
AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO À LIMPEZA DOS EQUIPAMENTOS E
UTENSÍLIOS DO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

Quando perguntados sobre o espaço físico do Restaurante, a grande maioria dos entrevistados revelou que o considera ótimo ou bom, perfazendo 72,2 % do total de opiniões. Apenas 2% consideram o espaço físico ruim, de acordo com os dados mostrados através do Gráfico 9.

GRAFICO 9
AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O ESPAÇO FÍSICO DO RESTAURANTE
POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

No intuito de complementar o entendimento a este respeito, foi pedido aos entrevistados que justificassem suas respostas. Os resultados de tais justificativas estão expostos nas tabelas 4 e 5.

A partir de tais justificativas, foi possível identificar que, dos 600 respondentes 64,6%, relacionaram fatores positivos em relação ao espaço físico do Restaurante. No entanto, a porcentagem de fatores positivos não se assemelha à porcentagem de pessoas que elegeram o espaço como ótimo ou bom. Isto se deve ao fato de que algumas pessoas disseram ser bom o espaço físico. Porém, justificaram que o mesmo poderia ser ampliado, pois ainda não era suficiente. Algumas pessoas, principalmente idosos, reclamaram do acesso ao Restaurante, alegando que são muitos os degraus para chegar até o local.

TABELA 4
JUSTIFICATIVA DAS RESPOSTAS **ÓTIMO E BOM** EM RELAÇÃO AO ESPAÇO FÍSICO DO RESTAURANTE

RESPOSTAS	N.R. *	%
Suficiente	185	42,7
Ampla	113	26,1
Bem arejado	67	15,5
Iluminado	11	2,5
Organizado	12	2,8
Insuficiente	45	10,4
Total	433	100,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

TABELA 5
JUSTIFICATIVA DAS RESPOSTAS **REGULAR E PÉSSIMO** EM RELAÇÃO AO ESPAÇO FÍSICO DO RESTAURANTE

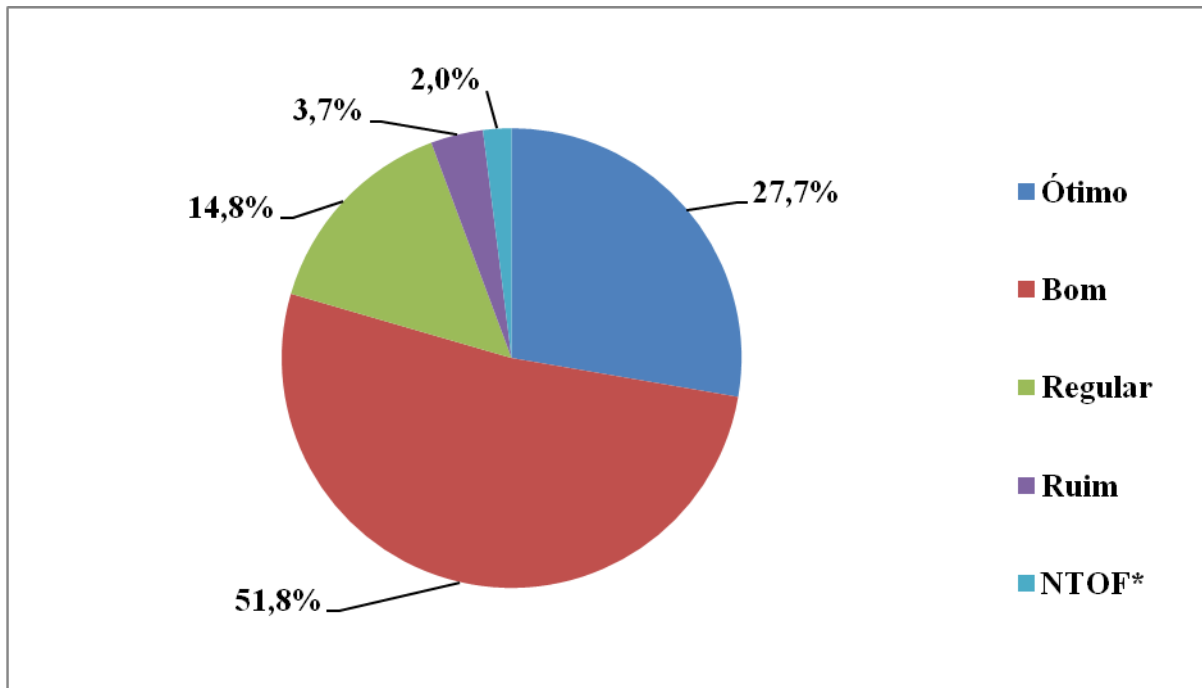
RESPOSTAS	N.R. *	%
Insuficiente	144	86,2
Quente	15	9,0
Acesso ruim	8	4,8
Total	167	100,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

Foi também avaliada a percepção dos usuários em relação aos equipamentos e utensílios destinados ao atendimento dos usuários do Restaurante. Os resultados estão expostos no Gráfico 10 e revelam que, novamente, a maioria dos questionados aprovam os equipamentos e utensílios usados no atendimento aos usuários. Somando-se ótimo e bom, obteve-se 79,5% das respostas.

GRAFICO 10
AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS DESTINADOS AO ATENDIMENTO NO RESTAURANTE POPULAR

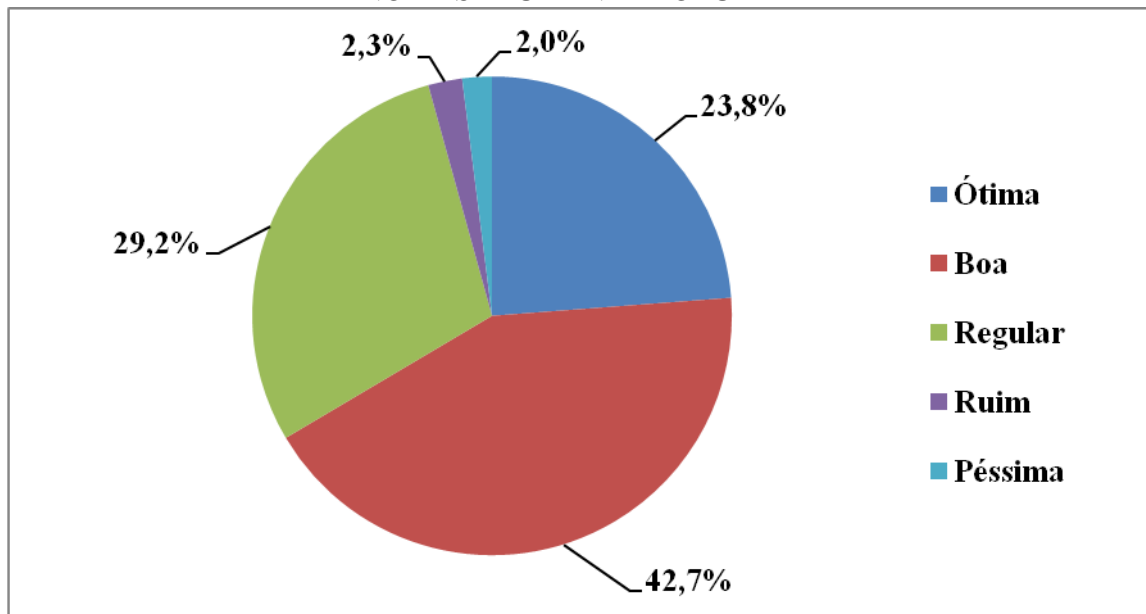


Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Não tenho opinião formada

Outro aspecto foi investigado, a saber: a opinião dos usuários sobre a qualidade das refeições servidas. O posicionamento dos entrevistados em relação a esse item está colocado no Gráfico 11.

GRAFICO 11
AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DAS REFEIÇÕES SERVIDAS NO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

Entre ótima e boa obteve-se 66,5% das opiniões. Já entre regular, ruim e péssima o percentual foi de 33,5%.

Foi perguntado aos usuários qual a justificativa dos mesmos para suas respectivas respostas. O resultado está disposto nas Tabelas 6 e 7, e mostra que, apesar de 66,5% dos entrevistados terem respondido ser ótima ou boa a qualidade das refeições servidas, apenas 51,2% justificou a resposta com fatores positivos. Isto se deve ao fato de que algumas pessoas que disseram ser boa a qualidade, apontaram alguns fatores negativos, como o sabor ruim e a diminuição da qualidade das refeições em relação ao princípio, quando da implantação do projeto.

TABELA 6
JUSTIFICATIVA DAS RESPOSTAS **ÓTIMA E BOA** EM RELAÇÃO À QUALIDADE
DAS REFEIÇÕES SERVIDAS NO RESTAURANTE

RESPOSTAS	N.R. *	%
Grande variedade	100	25,1
Presença de nutricionistas	89	22,3
Refeição balanceada	42	10,5
Saborosa	54	13,5
Comida recém preparada	22	5,5
Sabor ruim	37	9,3
Diminuição da qualidade	14	3,5
Deveria ter mais variedade	7	1,8
Outras respostas	34	8,5
Total	399	100,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

TABELA 7
JUSTIFICATIVA DAS RESPOSTAS **REGULAR, RUIM E PÉSSIMA** EM RELAÇÃO À
QUALIDADE DAS REFEIÇÕES SERVIDAS NO RESTAURANTE

RESPOSTAS	N.R. *	%
Sabor ruim	75	37,3
Diminuição da qualidade	64	31,8
Deveria ter mais variedade	39	19,4
Outras respostas	23	11,5
Total	201	100,00

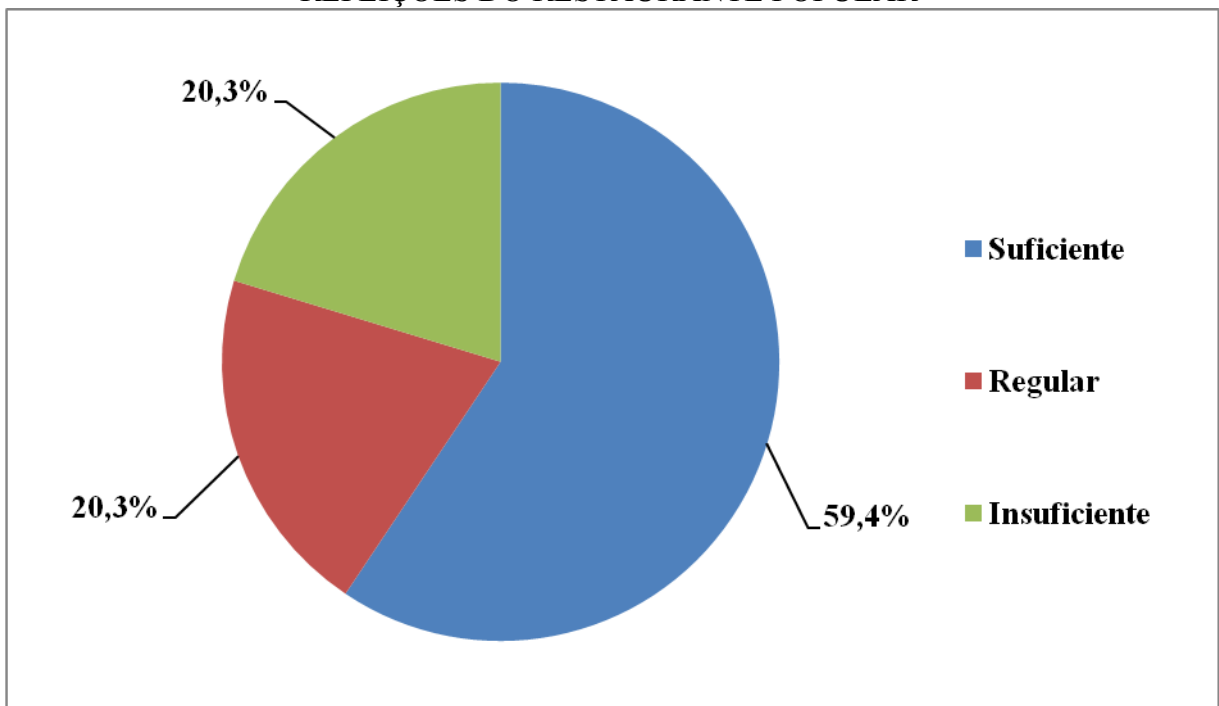
Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

Os usuários foram também entrevistados sobre a quantidade de comida servida nas refeições do Restaurante Popular. Os resultados desta questão estão descritos no Gráfico 12.

Pelo referido Gráfico, verifica-se que mais da metade das opiniões, 59,4% disseram que a quantidade de comida servida é suficiente, enquanto 20,3% acham a quantidade regular e outras 20,3% a considera insuficiente.

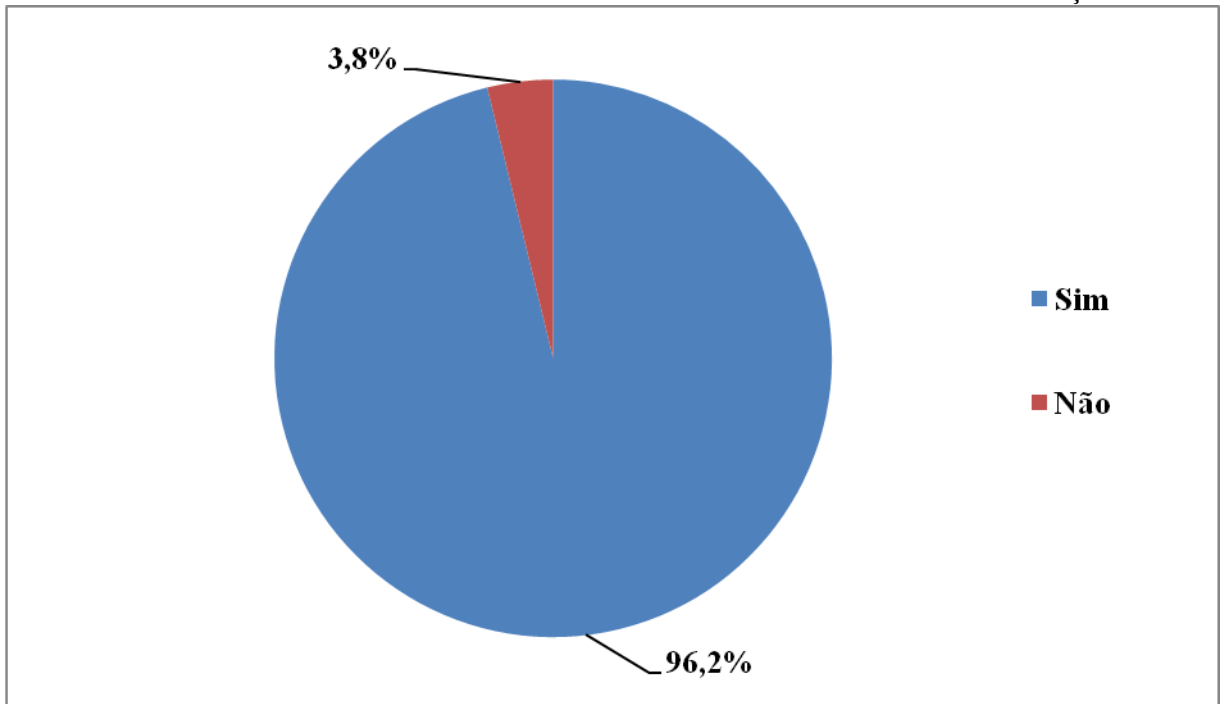
GRAFICO 12
OPINIÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUANTIDADE DE COMIDA SERVIDA NAS
REFEIÇÕES DO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

Outro questionamento direcionado aos usuários diz respeito ao modo como as refeições são servidas, ou seja, se as mesmas são servidas de maneira higienicamente satisfatória. Os resultados estão expostos no Gráfico 13 e indicam que a grande maioria dos respondentes declarou que, nas suas respectivas opiniões, a comida é servida de maneira higiênica, correspondendo a 96,2% das respostas.

GRAFICO 13
OPINIÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A HIGIENE NO SERVIR DAS REFEIÇÕES



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

Quando solicitado aos respondentes que justificassem as suas respostas, os mesmo responderam conforme ilustra a Tabela 6.

A tabela 8 mostra claramente que 78,9 % dos entrevistados que responderam SIM, correspondendo a 75,8% da amostra, ou seja, a grande maioria, associou a higiene ao uso da vestimenta adequada por parte dos funcionários, tais como: botas, luvas, mascara, touca etc. Por outro lado, como mostra a tabela 9, 56,5% dos entrevistados que responderam NÃO, ou seja, 2,2% da amostra, disseram não perceber a higiene na maneira como são servidas as refeições e associaram esse fato à falta de cuidados, por parte de alguns funcionários, com o manuseio das bandejas onde são colocados os alimentos, pois, em algumas ocasiões, os mesmos não estavam fazendo o uso das luvas enquanto manipulavam as bandejas.

TABELA 8
JUSTIFICATIVA DAS RESPOSTAS **SIM** EM RELAÇÃO À HIGIENE AO SERVIR DAS REFEIÇÕES

RESPOSTAS	N.R. *	%
Vestimenta adequada dos funcionários	455	78,9
Bom sabor das refeições	23	4
Ambiente organizado	45	7,8
Fácil higienização dos equipamentos e utensílios	21	3,6
Não quis ou não soube opinar	33	5,7
Total	577	100,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

TABELA 9
JUSTIFICATIVA DAS RESPOSTAS **NÃO** EM RELAÇÃO À HIGIENE AO SERVIR DAS REFEIÇÕES

RESPOSTAS	N.R. *	%
Falta de cuidados no manuseio dos utensílios	13	56,5
Não quis ou não soube opinar	10	43,5
Total	23	100,00

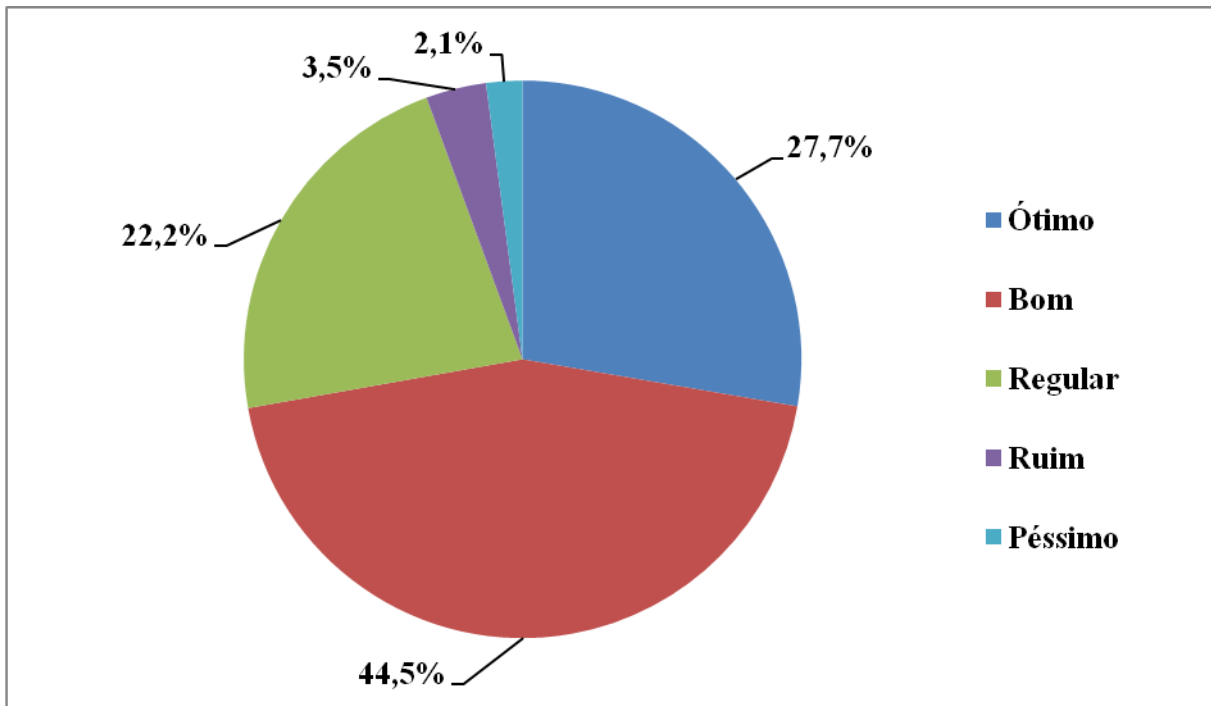
Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

Foi solicitado aos questionados que avaliassem a variedade do cardápio oferecido pelo Restaurante. Estas opiniões estão demonstradas através do Gráfico 14.

Através do Gráfico 14, foi possível observar que a maioria dos entrevistados está contente com a variedade do cardápio, perfazendo 72,2% das respostas entre ótimo e bom. As respostas regular, ruim e péssimo somaram 27,8% das opiniões.

GRÁFICO 14
 AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A VARIEDADE DO CARDÁPIO OFERECIDO
 NO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

Perguntados sobre o local onde costumavam fazer suas refeições antes de freqüentar o Restaurante Popular, 35% dos questionados disseram que, antes de freqüentar o Restaurante, compravam pratos feitos (PF), quentinhas ou marmitas no Centro da cidade, conforme mostra a Tabela 10. Para estas pessoas, houve uma visível economia com a implantação do Restaurante, pois, antes de freqüentarem o mesmo, chegavam a gastar R\$ 20,00 por semana no almoço, uma vez que o preço médio de PF/marmita ou refeições em *self service* no centro da cidade é de R\$ 4,00. Almoçando no Restaurante Popular, as mesmas passaram a gastar apenas R\$ 5,00 por semana, com o preço de R\$ 1,00 por refeição no almoço. Ou seja, além de economizarem, os usuários do Restaurante Popular ainda têm acesso a uma comida saudável e balanceada.

Por outro lado, 37,4% dos entrevistados disseram que antes de freqüentar o Restaurante Popular só comiam quando chegavam as suas casas. Para estas pessoas, o grande diferencial foi a praticidade de não precisar se deslocar até suas casas para fazer suas refeições e também não ter que lavar as panelas, pratos e talheres utilizados no preparo da comida. Além disso, estas pessoas também verificaram a economia como vantagem, uma vez que, passando a fazer suas refeições no Restaurante, reduziram o consumo de gás e a compra dos gêneros alimentícios utilizados para fazer o preparo da comida em casa. Enquanto isso, 20,5%

das pessoas questionadas relatou que antes de fazer suas refeições no Restaurante fazia um lanche rápido, ou seja, sanduíches, salgados, pastéis, refrigerantes, etc. Para estes usuários, o maior benefício percebido foi o ganho nutricional, pois a comida do Restaurante contém mais nutrientes e muito menos gorduras e calorias do que os lanches anteriormente citados.

TABELA 10
COMO OS USUÁRIOS FAZIAM SUAS REFEIÇÕES ANTES DE FREQUENTAR O RESTAURANTE POPULAR

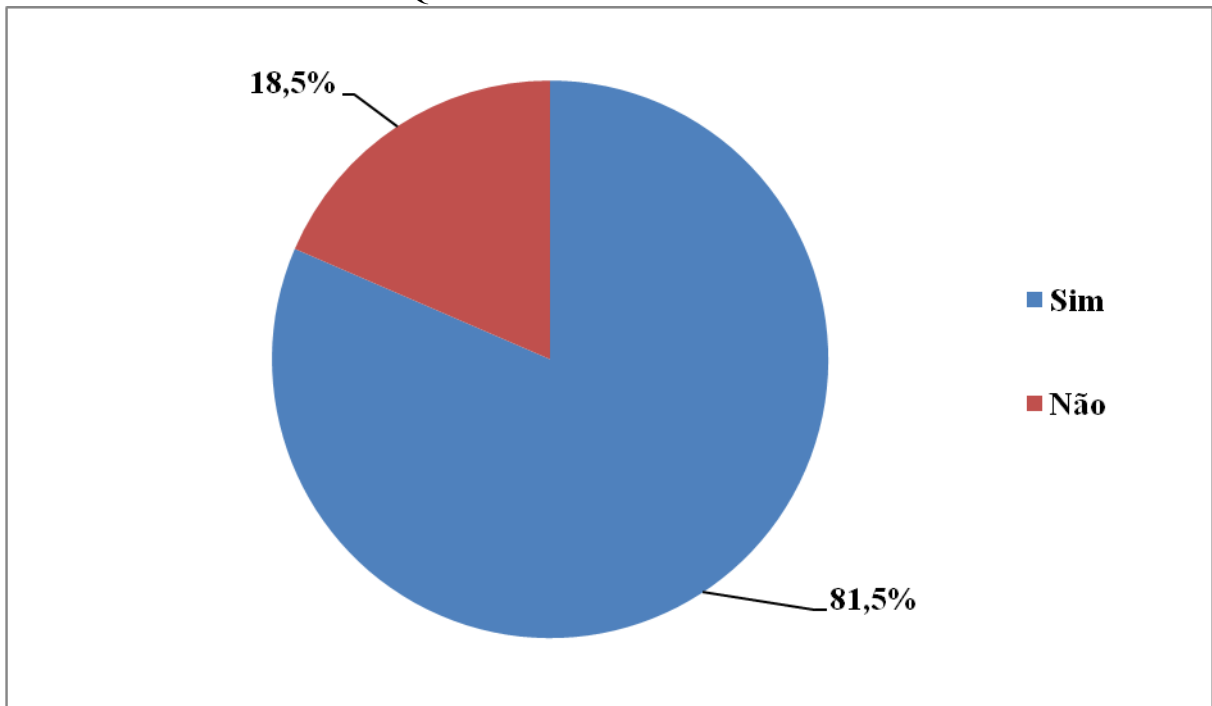
RESPOSTAS	N.R. *	%
Comprava PF/marmita aqui no centro	210	35
Trazia Marmita de casa	23	3,8
Fazia lanche rápido (suco, sanduíche etc.)	123	20,5
Só comia quando chegava em casa	224	37,4
Outras situações	20	3,3
Total	600	100,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

Quanto à questão sobre o fato de os usuários perceberem alguma diferença entre o que comiam antes e depois de frequentarem o Restaurante Popular, obteve-se as respostas apresentadas no Gráfico 15, que revela que 489 pessoas, o correspondente a 81,5% da amostra, responderam que sentem diferença no que comiam antes e no que comem atualmente no restaurante popular. Outras 111 pessoas, correspondente a 18,5% da amostra, disseram não sentir nenhuma diferença.

GRÁFICO 15
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE DIFERENÇAS NO QUE COMIAM ANTES E
DEPOIS DE FREQUENTAREM O RESTAURANTE POPULAR.



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

Foi solicitado aos entrevistados que justificassem suas respostas. As justificativas estão dispostas na Tabela 11 e mostram que, das 489 pessoas que disseram sentir diferença entre o que comia antes e o que come atualmente no Restaurante, 63,9% atribuíram as diferenças a fatores positivos como: a comida é balanceada, mais saudável e mais saborosa; a existência de uma maior variedade de alimentos, a economia realizada. Outras 26,9% das pessoas que percebem diferenças entre o que comia antes e o que come atualmente no Restaurante atribuíram estas diferenças a fatores negativos como: o sabor da comida é inferior ao que comia antes e a quantidade servida é menor a que comia antes.

TABELA 11
JUSTIFICATIVA DAS RESPOSTAS DOS USUÁRIOS REFERENTE À PERCEPÇÃO DE
DIFERENÇAS ENTRE O QUE COMIAM ANTES E DEPOIS DE FAZEREM SUAS
REFEIÇÕES NO RESTAURANTE POPULAR

RESPOSTAS	N.R. *	%
Comida balanceada e saudável	178	36,4
Variedade	89	18,2
Custo	33	6,8
Melhor sabor	12	2,5
Sabor inferior	78	15,9
Quantidade inferior	54	11,0
Outros	45	9,2
Total	489	100,00

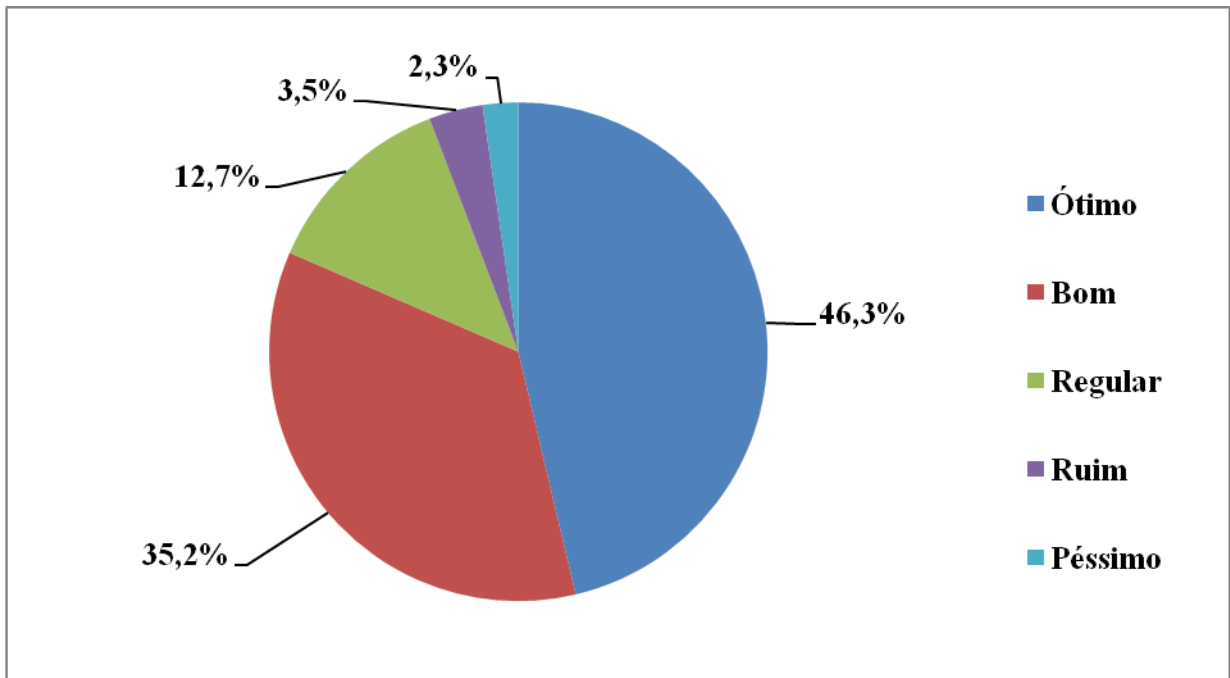
Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

Quanto à percepção dos usuários em relação ao atendimento dos funcionários do Restaurante, os resultados obtidos para tal questionamento estão expostos no Gráfico 16.

A aprovação no atendimento foi de 81,5%, correspondentes às respostas ótimo e bom. Para os 18,5% restantes, o atendimento é regular, ruim ou péssimo.

GRÁFICO 16
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DOS
FUNCIONÁRIOS DO RESTAURANTE POPULAR



Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

E, por fim, foi perguntado aos usuários se os mesmos tinham alguma sugestão para melhorar o atendimento no Restaurante Popular. As respostas estão apresentadas na Tabela 12. A maioria dos respondentes disse não ter nenhuma sugestão para melhorar o atendimento no restaurante, correspondendo a 68,3% dos entrevistados.

TABELA 12
SUGESTÕES PARA MELHORAR O ATENDIMENTO NO RESTAURANTE POPULAR

RESPOSTAS	N.R.*	%
Nenhuma	410	68,3
Funcionários mais educados	73	12,2
Maior número de funcionários	45	7,5
Ampliação do horário de venda das fichas	32	5,3
Maior controle e organização da fila	14	2,3
Cursos de aperfeiçoamento e capacitação	13	2,2
Outras	13	2,2
Total	600	100,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

*Número de Respostas

Entretanto, o restante dos respondentes, equivalente a 31,7% do total pesquisado, elencou uma série de sugestões, como por exemplo, melhorar o nível de educação dos

funcionários, aumentar o número de funcionários, ampliar o horário de venda das fichas, organizar e controlar melhor as filas e promover cursos de aperfeiçoamento e capacitação.

CAPÍTULO 5
CONSIDERAÇÕES FINAIS

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou verificar a percepção dos usuários sobre a validade, qualidade e beneficência do Restaurante Popular de Campina Grande, com o propósito de avaliar a efetividade do investimento público no projeto. A avaliação, em suas diversas formas, é de suma importância na busca por organizações públicas mais efetivas, bem como na validação de suas políticas, programas e projetos. Uma política pública de ação social deve investir em programas e projetos que proporcionem o maior ganho possível para a população-alvo, utilizando-se, desta forma, dos conceitos de eficiência, eficácia e efetividade social. Não há ninguém melhor para descrever as qualidades e limitações de um projeto social do que seus usuários.

Por esse motivo, este trabalho buscou informações diretamente junto aos frequentadores do Restaurante Popular, através de entrevistas realizadas com a aplicação de um formulário, adaptado à realidade local, com questões elaboradas para captar as informações necessárias ao cumprimento do objetivo geral do estudo, evidenciando os efeitos gerados pela implantação do projeto e possibilitando a avaliação dos impactos proporcionados por este junto à população-alvo.

Assim, diante dos resultados da pesquisa, pode-se afirmar, em síntese, que:

- Em relação à validação da implantação do Restaurante Popular de Campina Grande por parte dos seus usuários, foi possível concluir que a aprovação foi quase unânime. Tendo em vista os resultados do questionamento feito aos entrevistados (Como o Senhor avalia a iniciativa do poder público em abrir um Restaurante como este?), foi observado que 68,5% dos entrevistados afirmaram ter sido uma ótima iniciativa e outros 29,7% disseram ter sido boa esta ação, ou seja, 98,2% das opiniões aprovaram a implantação do Restaurante, em quanto apenas 1,8% dos entrevistados afirmou ter sido uma iniciativa regular. Além disso, nenhum entrevistado respondeu ruim ou péssimo. Ao justificar suas respostas, todas as pessoas que justificaram relacionaram fatores positivos provenientes da implantação do Restaurante, tais como: economia ou baixo custo das refeições, ajuda às pessoas carentes, comida de qualidade a preço baixo etc, o que reforça ainda mais a validação do projeto por parte dos seus usuários.

- Buscou-se verificar a percepção dos usuários em relação à qualidade do Restaurante Popular de Campina Grande. Como se constatou na apresentação e discussão dos resultados (Capítulo 4), em todas as questões, o índice de aprovação, considerado como a

soma das respostas ótimo e bom, superou os 50% do total de opiniões. Este fato evidencia que os usuários do Restaurante aprovam a qualidade, tanto do serviço, quanto do produto.

- Com base no que foi visto anteriormente, e nos resultados da pesquisa, ficaram configurados claramente vários benefícios percebidos e citados pelos usuários do Restaurante Popular entrevistados como, por exemplo, o baixo custo e qualidade das refeições, a economia, o bom sabor da comida recém-preparada, o auxílio às pessoas carentes, a praticidade para quem trabalha no Centro da cidade e mora em bairros distantes, a geração de emprego e renda, os benefícios nutricionais etc.

Diante dos resultados apurados, pode-se afirmar que a implantação do Restaurante Popular de Campina Grande trouxe muitos benefícios para a população carente, estudantes, trabalhadores, aposentados e demais usuários. Benefícios estes percebidos pelos próprios usuários, que em sua maioria aprovaram o serviço em todos os aspectos pesquisados.

A finalidade inicial deste trabalho era realizar uma análise custo-efetividade do investimento que proporcionou a implantação do Restaurante Popular de Campina Grande. Porém, o estudo usando esse tipo de avaliação foi inviabilizado devido à dificuldade encontrada diante da morosidade e das demasiadas exigências impostas pelos órgãos públicos responsáveis para ceder as informações referentes ao valor do investimento aplicado na implantação e manutenção do projeto, bem como outras informações imprescindíveis à realização do estudo.

Visando servir de referência para melhorar ainda mais o serviço do Restaurante e ampliar seus benefícios, estão relacionadas a seguir algumas sugestões dadas pelos usuários do Restaurante e pelo próprio pesquisador:

- ✓ Sugestões oferecidas pelos usuários do Restaurante Popular de Campina Grande:
 - Ampliação do número de funcionários;
 - Cursos de aperfeiçoamento e capacitação para os funcionários;
 - Ampliação do horário de venda das fichas;
 - Maior controle e organização da fila;
 - Ampliação e ventilação do refeitório;
 - Aumentar a variedade do cardápio.
- ✓ Sugestões oferecidas pelo pesquisador e autor do trabalho:
 - Instalação de escadas rolantes para facilitar o acesso das pessoas idosas;
 - Instalação de um elevador especial para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física: o acesso ao Restaurante para essas pessoas é quase impossível, tendo em

vista que o mesmo fica no segundo andar do prédio e o único meio de acesso são as escadas. A igualdade e o direito de ir e vir são garantias previstas na Constituição Brasileira.

- Melhorar a qualidade dos alimentos: vários usuários entrevistados disseram que ultimamente a qualidade dos alimentos tem piorado.
- Diversificar e incluir alimentos e pratos regionais no cardápio como: carne de bode, baião de dois etc.
- Melhorar a higienização dos banheiros: vários usuários entrevistados reclamaram enfaticamente da limpeza dos banheiros. Deve ser lembrado que os banheiros estão no mesmo ambiente onde os usuários fazem suas refeições.
- Aumentar o número de ventiladores ou melhorar o sistema de ventilação natural do prédio: no verão, o calor é muito intenso e a ventilação do ambiente é insuficiente. Essa situação vai de encontro com o objetivo geral do Programa, que diz que as refeições devem ser servidas em locais apropriados e confortáveis, de forma a garantir a dignidade do ato de se alimentar.

REFERÊNCIAS

REFERÊNCIAS

- ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Monografia no Curso de Administração: guia completo de conteúdo e forma**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- ARRETCHE, Marta Teresa da Silva. **Estado Federativo e Políticas sociais: determinantes da descentralização**. Rio de Janeiro: Revan; São Paulo: FAPESP, 2000. 304p.
- BARROS, A. J. S. B.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.
- BELLONI, Isaura; MAGALHÃES, Heitor de; SOUSA, Luiza Costa de. **Metodologia de Avaliação em Políticas Públicas**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **Controle da Qualidade Total**. Belo Horizonte: FCO, 1992.
- COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. **Avaliação de projetos sociais**. Petrópolis: Vozes, 1993.
- COTTA, Tereza Cristina. **Metodologia de avaliação de programas sociais: análise de resultados e de impactos**. *Revista do Serviço Público*, Brasília, a. 49, n. 2. p.105-126, abr./jun. 1998.
- CANO, Ignácio. **Introdução à avaliação de programas sociais**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- FARIA, Regina Marta Barbosa. **Avaliação de Programas Sociais**. In YANNOULAS, Silvia C. (Org). **Atuais Tendências na Educação Profissional**. p.152-227. Brasília: Paralelo 15, 2001.
- FERREIRA, Fernanda Gomes. **Desenvolvimento e aplicação de um modelo de programa da qualidade para o serviço público**. Florianópolis, 1999.
- FOME ZERO. "Geografia da Fome", de Josué de Castro, faz 60 anos. Disponível em: <http://www.fomezero.gov.br/noticias/geografia-da-fome-de-josue-de-castro-faz-quarenta-anos>. Acesso em: 16 dez. 2008.
- FRASSON, Ieda. **Critérios de eficiência, eficácia e efetividade adotados pelos avaliadores de instituições não-governamentais financiadoras de projetos sociais**. Florianópolis, 2001.

GARCIA, R. C. **Subsídios para organizar avaliações da ação governamental**. Texto para Discussão No 776, IPEA, Brasília, 2001.

GOVERNO DO ESTADO DO PIAUI. **Restaurante Popular – Uso e Aceitação:**

Questionário de Campo. Disponível em:

http://www.piaui.pi.gov.br/download/200607/CCOM20_f9cbe65d61.doc. Acesso em: 05 nov. 2008.

JESUS, Flávia Neves Celestino de Análise. **Custo-Benefício de Projetos Sociais – definição e importância no Processo de Gestão Ambiental**. Disponível em:

<http://www.facmais.com.br/artigos/Artigo017.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2008.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1991.

MARINO, Eduardo; **Manual de avaliação de projetos sociais**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, Instituto Airton Senna, 2003.

MARTINS, R. B. **Metodologia Científica**. Curitiba: Juruá, 2004.

MDS. **Manual Restaurante Popular**. Brasília, DF, 2004

REIS, Liliane G. da Costa. **Avaliação de Projetos como Instrumento de Gestão**. Apoio à Gestão. Seção Tema do Mês. Disponível em:

http://www.rits.org.br/gestao/ge_tmesant_nov99.cfm. Acesso em 20 de nov. 2008.

MDS. **REVISTA DO SÉRVIO PÚBLICO**. Brasília: MDS, 2008.

RODRIGUES, Francisco Flávio de A.; LEAL, Maria Leonor de M. S.; HARGREAVES, Lourdes. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: SENAC, 1996.

TRIPODI, Tony; FELLIN, Phillip; EPSTEIN, Irwin. **Avaliação de Programas Sociais**. Rio de Janeiro: S. A., 1975.

UNIVERSIDADE DE CAMPINAS (São Paulo). Núcleo de Estudos de Políticas Públicas (NEPP). **Modelos de avaliação de programas sociais prioritários. Relatório Final**. Campinas, 1999. 133 p.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ANEXO

Restaurante Popular – Uso e Aceitação
Questionário de Campo

1 – Como o Sr(a) avalia a iniciativa do Poder Publico em abrir um restaurante como este?
() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo () NTOF

Justifique: _____

2 – Como o Sr(a) avalia a **limpeza** do Restaurante Popular

a) Refeitório:

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo () NTOF

b) Banheiros:

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo () NTOF

c) Equipamentos e Utensílios:

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo () NTOF

3 – Como o Sr(a) avalia o espaço físico em geral, aqui no Restaurante?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo () NTOF

Justifique: _____

4 – Como o Sr(a) avalia os equipamentos e utensílios destinados ao atendimento dos comensais, aqui no Restaurante Popular?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo () NTOF

5 – Qual a sua avaliação em relação à qualidade das refeições aqui servidas?

() Ótima () Boa () Regular () Ruim () Péssimo () NTOF

Justifique: _____

6 – E em relação à quantidade de comida servida no restaurante, qual a sua opinião?

() Suficiente () Regular () Insuficiente () NTOF

7 – Na sua opinião, as refeições são servidas de forma higiênicamente satisfatória?

() Sim () Não

Por quê? _____

8 – Com relação à variedade do cardápio oferecido, qual sua opinião?

() Ótima () Boa () Regular () Ruim () Péssimo () NTOF

9 – Antes de freqüentar o Restaurante Popular, como o Sr(a) fazia suas refeições aqui no centro?

() Comprava PF/marmita aqui no centro

() Trazia marmita de casa

() Fazia lanche rápido (suco, sanduíche, etc.)

() Só comia quando chegava em casa

() Outra situação: _____

10 – O Sr(a) percebe alguma diferença entre o que comia antes e o que é servido aqui no Restaurante Popular?

Sim Não

O quê? _____

11 – Como o Sr(a) avalia o atendimento dos funcionários aqui do Restaurante Popular?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo NTOF

12 – Qual a sua sugestão para melhorar o atendimento aqui no Restaurante Popular?

13 – Quantas vezes por semana o Sr(a) frequenta o Restaurante Popular?

Diariamente De duas a três vezes por semana Eventualmente
 Esta é a primeira vez Estou aqui por curiosidade NTOF

14 – Qual a sua escolaridade?

Analfabeto Até a 4ª série do ensino fundamental
 Da 5ª a 8ª série do ensino fundamental Ensino médio incompleto
 Ensino médio completo Ensino superior incompleto
 Ensino superior completo

15 – Qual a sua faixa de idade?

Até 18 anos 19 a 25 anos 26 a 35 anos 36 a 59 anos
 60 anos e mais

16 – Qual a sua renda pessoal mensal?

Até meio salário mínimo Mais de meio até um salário mínimo
 Mais de um até dois salários mínimos Mais de dois salários mínimos
 Sem renda fixa Não soube ou não quis informar

17 – Em que bairro da cidade o Sr(a) mora? (Se mora em outra cidade, indicar)

18 – Qual a sua ocupação atual?

Data: _____ / _____ / _____ Assinatura do entrevistador _____

Visto do supervisor _____

APÊNDICES



Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Humanidades
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade
Núcleo de Iniciação à Pesquisa e Extensão em Administração – NIPEA
Coordenação de Estágio Supervisionado

Orientadora: Sídia Fonseca Almeida
Prof.^a. Dr.^a. UFCG/CH/UAAC/NIPEA

Ao Coordenador do Programa Fome Zero.

Ilmo. (a) Sr. (a): **Sr. Julio César Câmara de Arruda Cabral**

Estamos realizando uma pesquisa junto ao Restaurante Popular em Campina Grande - PB, intitulada “**Avaliação de Projetos Sociais: um estudo exploratório no Restaurante Popular de Campina Grande – PB.**”

Neste sentido, gostaríamos de pedir a sua autorização para realizar a referida pesquisa, permitindo a realização das entrevistas, a serem aplicadas junto aos usuários do restaurante. Tal solicitação surge em função do efetivo potencial que Vossa Senhoria tem em contribuir para o nosso estudo, principalmente no que se refere à sua experiência e vivência enquanto gestor de um Programa de tanta relevância sócio-econômica.

A pesquisa, que está sendo desenvolvida pelo aluno **Juciano Karlo de Sá Vieira**, regularmente matriculado no Curso de Administração desta Universidade, para feitos de elaboração do seu Relatório de Estágio Supervisionado, tem como objetivo geral realizar uma análise custo-efetividade do investimento no Programa Restaurante Popular na cidade de Campina Grande, e, com isso, identificar a extensão dos benefícios gerados pelo programa para os usuários do mesmo bem como para a economia local, além de verificar a percepção dos usuários sobre a validade, qualidade e beneficência do programa.

Diante do exposto, esperamos contar com a sua valiosa colaboração, através da permissão para que as entrevistas sejam realizadas pelo aluno anteriormente citado.

Comprometemo-nos a encaminhar-lhe os resultados parciais ao final da pesquisa, o relatório final do trabalho e a convidá-lo (a) para a apresentação pública acerca dos processos, viabilização da pesquisa e seus resultados finais.

Desde já agradecemos a sua atenção e colaboração, informando que qualquer dúvida ou esclarecimento quanto ao instrumento de pesquisa encaminhado, assim como para maiores informações sobre o trabalho, entre em contato com:

Juciano Karlo de Sá Vieira, jucianokarlo@gmail.com fone: (83) 8823 9325

Sídia Fonseca Almeida, sidia.almeida@gmail.com; fone: (83) 3310 1674; (83) 8845

2990

Campina Grande, 05 de fevereiro de 2009.

Prof.^a. Dr.^a Sídia Fonseca Almeida, Orientadora
UFCG/CH/UAAC/NIPEA



Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Humanidades
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade
Núcleo de Iniciação à Pesquisa e Extensão em Administração – NIPEA
Coordenação de Estágio Supervisionado

Orientadora: Sídia Fonseca Almeida
 Prof^a. Dr^a. UFCG/CH/UAAC/NIPEA

Ao Coordenador do Programa Fome Zero.

Ilmo. (a) Sr. (a): **Sr. Julio César Câmara de Arruda Cabral**

Como já é do seu conhecimento, estamos realizando uma pesquisa junto ao Restaurante Popular em Campina Grande - PB, intitulada **“Avaliação de Projetos Sociais: um estudo exploratório no Restaurante Popular de Campina Grande – PB.”**

A pesquisa, que está sendo desenvolvida pelo aluno JUCIANO KARLO DE SÁ VIEIRA, regularmente matriculado no Curso de Administração desta Universidade, para efeitos de elaboração do seu Relatório de Estágio Supervisionado, tem como objetivo geral realizar uma análise custo-efetividade do investimento no Programa Restaurante Popular na cidade de Campina Grande –PB, e, com isso, identificar a extensão dos benefícios gerados pelo Programa para os usuários do mesmo, bem como para a economia local, além de verificar a percepção dos usuários sobre a validade, qualidade e beneficência do programa.

Neste sentido, gostaríamos de pedir a sua colaboração no sentido de nos fornecer algumas **informações que são indispensáveis para o desenvolvimento do referido estudo, tais como:**

- **Investimento Total Aplicado no Restaurante Popular (desde a sua implantação até a sua Reforma);**
- **Custo Médio Mensal de Manutenção do Restaurante (referente a despesas, custos e gastos com matéria-prima, mão-de-obra, energia elétrica, abastecimento de água, manutenção de máquinas e equipamentos etc.);**
- **Enfim, todas as outras possíveis saídas de caixa necessárias para a sua manutenção em funcionamento.**

Tal solicitação surge em função do efetivo potencial que Vossa Senhoria tem em contribuir para o nosso estudo, principalmente no que se refere a sua experiência e vivência enquanto gestor de um Programa de tanta relevância sócio-econômica.

Diante do exposto, esperamos contar com a sua valiosa colaboração, ao mesmo tempo em que comprometemo-nos a encaminhar-lhe os resultados parciais ao final da pesquisa, o relatório final do trabalho e a convidá-lo para a apresentação pública acerca dos processos, viabilização da pesquisa e seus resultados finais.

Desde já, agradecemos a sua atenção e colaboração, informando que, em caso de dúvida ou esclarecimento quanto ao estudo ora em desenvolvimento, entre em contato com:

Juciano Karlo de Sá Vieira, jucianokarlo@gmail.com fone: (83) 8823 9325

Sídia Fonseca Almeida, sidia.almeida@gmail.com; fone: (83) 3310 1674; (83) 8845

2990

Campina Grande, 05 de março de 2009.

Prof^a. Dr^a Sídia Fonseca Almeida, Orientadora
UFCG/CH/UAAC/NIPEA