

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Administração
Curso de Mestrado Acadêmico em Administração

HÉLIO ARAÚJO PEREIRA

**PROGRAMA EMPREENDER INDIVIDUAL/PB: ESTUDO DA EFETIVIDADE À
LUZ DA AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS SOCIAIS**

João Pessoa
2015



HÉLIO ARAÚJO PEREIRA

**PROGRAMA EMPREENDER INDIVIDUAL/PB: ESTUDO DA EFETIVIDADE À
LUZ DA AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS SOCIAIS**

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do título de mestre em Administração no
Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal
da Paraíba.

Linha de pesquisa: Organizações e Sociedade

Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Cavalcante

João Pessoa
2015

FOLHA DE APROVAÇÃO

HÉLIO ARAÚJO PEREIRA

PROGRAMA EMPREENDER INDIVIDUAL/PB: ESTUDO DA EFETIVIDADE À LUZ DA AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS SOCIAIS

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de mestre em administração pelo Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba.

Área de concentração: Organização e Sociedade.

Ênfase: Estado e Trabalho.

Dissertação aprovada em ____/____/2015.

Prof. Dr. Carlos Eduardo Cavalcante (Orientador)
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Diogo Henrique Helal (Examinador Interno)
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Washington José de Souza (Examinador Externo)
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me dado sabedoria e força para cumprir essa missão, guiando-me pelo caminho correto.

A minha esposa Roberta Araújo, pelo carinho, compreensão e apoio dispensados durante todo esse período.

As minhas filhas Maria Clara e Clarice, fonte de toda minha inspiração.

A minha mãe Hilda de Araújo, pelo amor, força e fé sempre demonstrados, acreditando que tudo sempre dará certo.

A todos os meus irmãos e irmãs, pelo amor incondicional a mim ofertado desde criança, servindo-me como referência nos momentos de fé e desânimo.

Ao Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba, pela qualidade do ensino apresentado.

Aos professores do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba, que de alguma forma contribuíram para a construção desse trabalho.

Ao Programa Empreender Paraíba, pela presteza e disponibilidade de acesso aos dados da pesquisa.

À Agência Nacional de Telecomunicação – ANATEL, que me permitiu afastamento das atividades profissionais, visando à conclusão dessa dissertação.

Ao Professor orientador Dr. Carlos Eduardo Cavalcante, pelo profissionalismo, paciência e competência demonstrados nas orientações para a elaboração desse trabalho.

A todos que contribuíram de forma direta e indireta para a conclusão dessa dissertação.

Obrigado.

RESUMO

A presente pesquisa buscou avaliar a efetividade do Programa Empreender Individual/PB, programa inserido no Programa Empreender Paraíba. Esse programa tem como principal característica a geração de emprego e renda, cuja avaliação se desenvolveu através da perspectiva dos seus usuários. A avaliação de políticas públicas é considerada um importante instrumento para a gestão pública, na medida em que serve de subsídio para o controle dos gastos públicos e para tomada de decisão a respeito dessas políticas. Esta pesquisa é de cunho quantitativo e foi desenvolvida a partir da elaboração de um questionário como instrumento de pesquisa, elaborado a partir das definições das variáveis do modelo teórico SIAPS, desenvolvido por Almeida (2008), adotado nessa pesquisa. Para isso, foram seguidos todos os procedimentos demandados pela literatura no que diz respeito à elaboração desses instrumentos. Para análise empírica da pesquisa, foi aplicado o questionário em 345 (trezentos e quarenta e cinco) usuários do programa, pertencentes aos municípios de João Pessoa, Campina Grande, Patos, Santa Rita, Bayeux e Cabedelo. Através da aplicação desse questionário de pesquisa foi possível constatar que o Programa Empreender Individual foi parcialmente efetivo em suas ações, sobre a ótica de seus usuários. Verificou-se que, em grande parte de suas ações, o Programa é bem avaliado pelos usuários, no entanto, aspectos voltados à consultoria ofertada e o valor inicial do empréstimo foram fatores que contribuíram para que o Programa não tivesse sua efetividade plena na visão de seus usuários.

Palavras-chave: Avaliação. Políticas Públicas. Efetividade.

ABSTRACT

This research aimed to evaluate the effectiveness of the Individual Venture Programme at Paraíba State, which is within the Paraíba Entrepreneurship Programme. The main feature of this Programme is the generation of employment and income and its assessment was developed through the perspective of program users. Evaluation of public policies is considered an important tool for public management, insofar as it serves as a subsidy for the control of public spending and decision-making in respect of these policies. This research is quantitative in nature and was developed from the elaboration of a questionnaire as a research tool. This instrument was drawn from the definitions of the variables of the theoretical model SIAPS developed by (Almeida,2008), adopted in this research. To achieve this, all the procedures established in literature with regard to the preparation of these instruments were followed. For the empirical analysis of the research the questionnaire was applied in 345 (three hundred and forty five) programme users belonging to the municipalities of João Pessoa, Campina Grande, Patos, Santa Rita, Bayeux and Cabedelo. Through the application of this research questionnaire it was found that the Individual Venture Programme was partially effective in its actions, on the perspective of its users. It was found that in most of its actions the Programme is well evaluated by users, however, aspects related to consultancy offered by the Programme and the initial value of the loan were factors that contributed in order that the Programme had not their full effectiveness from its users' point of view.

Keywords: Evaluation. Public Policy. Effectiveness.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo de políticas públicas.....	23
Figura 2 - Medidas avaliativas do modelo SIAPS.....	35
Figura 3 - Estrutura do modelo SIAPS.....	37
Figura 4 - Estrutura do programa empreender Paraíba.....	43

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Revistas analisadas.....	17
Quadro 2 - Fases do processo de políticas públicas.....	22
Quadro 3 - Entrada do problema público na agenda governamental.....	24
Quadro 4 - Critérios de avaliação de uma política pública.....	27
Quadro 5 - Comparativos de indicadores.....	27
Quadro 6 - Critérios privilegiados na avaliação.....	32
Quadro 7 - Medidas estatísticas.....	44
Quadro 8 - Processo metodológico.....	45
Quadro 9 – Critérios de medidas	45
Quadro 10 – Teste de KMO e Barlett	50
Quadro 11 – Teste de Comunalidade	51
Quadro 12– Matriz rotacionada e variância explicada	52
Quadro 13 – Perfil sócio demográfico.....	53

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quantidade de usuários do Programa Empreender Individual.....	36
Gráfico 2 - Estratificação da amostra de 20% da população.....	37
Gráfico 3 - Percentual de divisão de usuários por programa.....	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Teste de alfa de cronbach.....	53
Tabela 02: Dados da subdimensão “oportunidade”	55
Tabela 03: Dados da subdimensão “pertinência”	56
Tabela 04: Dados da subdimensão “atendimento”	58
Tabela 05: Dados da subdimensão “satisfação”	60
Tabela 06: Dados da subdimensão “validade”	62
Tabela 07: Dados da subdimensão “confiabilidade”	63
Tabela 08: Dados da subdimensão “praticidade”	64
Tabela 09: Dados da subdimensão “utilidade”	65
Tabela 10: Correlação idade x “pertinência 1”	67
Tabela 11: Análise de gênero x “atendimento 2”	68
Tabela 12: Análise estado civil x “pertinência 1”	69
Tabela 13: Análise estado civil x “praticidade 1”	70
Tabela 14: Análise estado civil x “praticidade 3”	71
Tabela 15: Análise de escolaridade x “atendimento 1”	72
Tabela 16: Análise de escolaridade x “confiabilidade 2”	72
Tabela 17: Análise de escolaridade x “praticidade 1”	73
Tabela 18: Análise de escolaridade x “praticidade 2”	74
Tabela 19: Análise de escolaridade x “praticidade 3”	74
Tabela 20: Análise de escolaridade x “utilidade 3”	75
Tabela 21: Análise de renda x “oportunidade 3”	76
Tabela 22: Análise de renda x “pertinência 2”	77
Tabela 23: Análise de renda x “atendimento 2”	77
Tabela 24: Análise de renda x “praticidade 2”	78
Tabela 25: Análise de renda x “praticidade 3”	79
Tabela 26: Análise de renda x “utilidade 3”	80
Tabela 27: Análise dos municípios x “oportunidade 1”	80
Tabela 28: Análise dos municípios x “oportunidade 2”	81
Tabela 29: Análise dos municípios x “atendimento 1”	82
Tabela 30: Análise dos municípios x “atendimento 2”	82
Tabela 31: Análise dos municípios x “satisfação 1”	83

Tabela 32: Análise dos municípios x “satisfação 2”	84
Tabela 33: Análise dos municípios x “confiabilidade 1”	85
Tabela 34: Análise dos municípios x “confiabilidade 2”	86
Tabela 35: Análise dos municípios x “praticidade 1”	87
Tabela 36: Análise dos municípios x “praticidade 2”	88
Tabela 37: Análise dos municípios x “utilidade 2”	89

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Delimitação do tema e problema de pesquisa.....	12
1.2. Objetivo Geral.....	14
1.2.2. Objetivos Específicos	15
1.3. Justificativa.....	15
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
2.1. Políticas Públicas: conceitos e proposições.....	19
2.2. Ciclo de Políticas Públicas.....	22
2.3. Avaliação de Políticas Públicas.....	29
2.3.1. Tipos de Avaliação	33
2.4. SIAPS – Sistema de Indicadores de Avaliação de Políticas Sociais	34
2.4.1. Avaliação das Políticas Sociais.....	36
3. METODOLOGIA.....	40
3.1. Tipo de Pesquisa.....	40
3.2. Universo e Amostra.....	40
3.3. Coleta de Dados.....	43
3.4. Tratamento dos Dados.....	44
3.5. Contexto de Pesquisa.....	46
4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	49
4.1. Elaboração do instrumento de pesquisa.....	49
4.2. Análise sócio demográfica dos usuários do programa.....	53
4.3. Análise dos resultados da dimensão “acessibilidade”	54
4.4. Análise dos resultados da dimensão “qualidade”	58
4.5. Análise dos resultados da dimensão “impacto”	61
4.6. Análise das correlações entre os dados sócios demográficos e as dimensões do modelo teórico SIAPS.....	67
4.7. Análise entre os dados sócio demográfico e diferenças entre grupos.....	68
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	90
REFERÊNCIAS.....	93
APÊNDICES.....	101

1. INTRODUÇÃO

Este capítulo está organizado em três seções: (1) Delimitação do tema e do problema da pesquisa; (2) Objetivos da pesquisa e; (3) justificativa. Estas seções servem para subsidiar o leitor na contextualização e problematização da pesquisa.

1.1 Delimitação do Tema e Problema da Pesquisa

No final do século XX, a crise do *Welfare State*, que trouxe consigo problemas econômicos, sociais e políticos, fez com que o Estado passasse a ser questionado sobre a capacidade de ações interventoras na realidade social (TREVISAN e BELLEN, 2008). Segundo esses mesmos autores, o desempenho da administração pública está relacionado ao desenvolvimento de políticas públicas, por eles denominadas de “Estado em ação”. Segundo Hofling (2001, p. 31), a própria política pública é entendida como o “Estado em ação”, é o Estado implementando um projeto de governo, através de programas, de ações voltadas para setores específicos da sociedade.

Como área de conhecimento, a política pública surgiu nos Estados Unidos na década de 1950 como um processo inovador de análise, tendo em vista que apresentou uma contraposição em relação ao pensamento europeu sobre o tema. Na Europa, as pesquisas eram direcionadas para análise do aparato estatal e suas instituições, sem foco naquilo que o governo produzia, enquanto nos Estados Unidos as pesquisas estavam voltadas a analisar a eficiência das políticas públicas (SOUZA, 2006).

Na análise da eficiência dessas políticas públicas, utiliza-se um mecanismo denominado avaliação de políticas públicas, que, segundo Trevisan e Bellen (2008), é um instrumento que compreende a avaliação dos resultados de um programa em relação aos objetivos propostos. Esta avaliação insere-se como parte constitutiva e fundamental dentro do processo de formação das políticas públicas, cuja realização se dá através do ciclo de políticas públicas, que, segundo Secchi (2010), perpassa as seguintes etapas: identificação do problema, formação da agenda, formulação, tomada de decisão, implementação, avaliação e extinção. Cada uma dessas etapas está detalhada no item 2.2 desta dissertação.

Levando-se em consideração a etapa da formação da agenda na criação das políticas públicas, Subirats (2006, p. 204), diz que, para que uma política pública possa se

inserir na agenda governamental, é necessário que ela tenha relevância social, embora se perceba que muitas dessas decisões são tomadas na esfera política, onde os interesses coletivos nem sempre são priorizados.

Ainda para Trevisan e Bellen (2008), citando Melo (1999), no Brasil a análise de políticas públicas expandiu-se na década de 1980, impulsionada pela transição democrática, caracterizada por três principais motivos. Em primeiro lugar, pelo deslocamento da agenda pública. Durante os anos de 1970, a agenda pública se estruturou em torno de questões relativas ao modelo brasileiro de desenvolvimento, em que as discussões limitavam-se aos impactos redistributivos da ação governamental e ao tipo de racionalidade que conduzia o projeto de modernização conservadora do regime ditatorial.

Em segundo lugar, não obstante o fim do período autoritário, constatou-se que os obstáculos à consolidação de políticas sociais efetivas continuaram existindo, o que serviu para fortalecer os estudos sobre políticas públicas. A perplexidade e o desencantamento em relação ao Estado levaram a um maior interesse sobre as condições da efetividade da ação pública. E, por último, a difusão internacional da ideia de reforma do Estado e do aparelho do Estado passou a ser princípio organizador da agenda pública dos anos de 1980-90, o que provocou uma proliferação de estudos voltados a políticas públicas.

Neste sentido, estudo como o de Assunção (2010), que avaliou a eficiência do Programa Projovem Urbano, no município de João Pessoa, segundo a ótica de seus usuários, constatou que o Programa é eficiente dentro do que se propõe, a partir do momento em que a maioria dos usuários indicou na pesquisa os seguintes aspectos: atendimento das necessidades (qualificação profissional e educacional), satisfação com os serviços prestados pelo Programa e indicação de mudança na vida após a participação no Programa.

Outra pesquisa que analisou a avaliação de impactos de políticas públicas foi o estudo de Baltazar (2008), que avaliou os impactos causados pelo Programa Nacional de Combate à Pobreza: “família em ação”, na Colômbia. Este Programa visava melhorar as condições socioeconômicas dos municípios colombianos com menos de 100.000 habitantes, baseado em três variáveis: nutrição, saúde e educação. Verificou-se que houve avanços significativos relacionados à diminuição da desnutrição, assim como na redução das doenças que provocavam diarreia na população e melhoria no acesso à educação nos municípios atendidos por este programa na Colômbia.

Dentro da perspectiva brasileira, foi após a Constituição Federal de 1988, que os municípios e os estados passaram a ter mais autonomia e possibilidade de serem responsáveis por desenvolver suas próprias políticas públicas. No entanto, para Sicsú e Castelar (2009) o

que se observa na realidade é uma tendência de políticas assistencialistas que tiraram o foco dos investimentos que pudessem ser alocados no desenvolvimento de políticas públicas estruturantes voltadas ao desenvolvimento social.

Para Ribeiro (2005), as políticas assistencialistas continuam presentes na estrutura social brasileira, aprofundando o processo de desigualdade e injustiça social. Por outro lado, Ribeiro (2011), diz que as políticas públicas passam a ser emancipatórias na medida que geram emprego e renda, desenvolvimento sustentável, educação, saúde, moradia e capacitação profissional, melhorando a qualidade de vida, ofertando dignidade e autonomia aos cidadãos.

Através dos pressupostos de políticas públicas emancipatórias de Ribeiro (2011), a presente pesquisa buscará avaliar o Programa Empreender Paraíba, que é um programa estadual de apoio ao micro e pequeno empreendedor, estabelecido desde o ano de 2011, que oferece, através do Fundo Empreender PB, determinadas linhas de créditos, entre elas o Empreender Individual, objeto de estudo dessa dissertação, buscando impulsionar o desenvolvimento socioeconômico em cada região do Estado da Paraíba.

Ressalta-se que a presente pesquisa, optou pelo modelo de avaliação de impactos ou de efetividade, por perceber mudanças significativas ou permanentes nas vidas das pessoas, ocasionadas por determinada ação ou série de ações (ROCHE, 2000). Ainda para Almeida (2008), esse tipo de avaliação constata as mudanças concretas ocorridas na vida dos indivíduos beneficiados por programa/projetos sociais.

Tal análise será verificada a partir do modelo teórico SIAPS – Sistema de Indicadores de Avaliação de Políticas Sociais, que busca avaliar os programas sociais a partir dos seguintes indicadores sociais: “acessibilidade” – que envolve as dimensões avaliativas de oportunidade e pertinência; “qualidade” – recorrem-se às dimensões de atendimento, satisfação e “efetividade” – que aborda indicadores de validade, confiabilidade, praticidade e utilidade. Entretanto, conceitualmente, a dimensão “efetividade” será identificada no decorrer desta dissertação pelo termo “impacto”, no sentido de que a dimensão “efetividade” do modelo teórico SIAPS não seja confundido com este mesmo termo constante no objetivo geral desta dissertação.

Atendendo a essa perspectiva, a presente pesquisa se propõe a investigar o seguinte questionamento: “Qual a efetividade do Programa Empreender Individual na percepção de seus usuários?”

1.2 OBJETIVO GERAL

Este estudo investigativo tem por objetivo avaliar a efetividade do Programa Empreender Individual, enquanto modelo de política pública, através da percepção dos seus usuários no Estado da Paraíba.

1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar instrumento de pesquisa a partir das variáveis do modelo SIAPS;
- Analisar o perfil sócio demográfico dos usuários do programa;
- Verificar os processos inerentes à acessibilidade dos usuários ao Programa Empreender Individual no Estado da Paraíba;
- Identificar aspectos relevantes voltados à qualidade do Programa Empreender Individual no Estado da Paraíba;
- Investigar o impacto causado pelo Programa Empreender Individual no Estado da Paraíba.
- Correlacionar os dados sócios demográficos com as médias das variáveis do modelo teórico SIAPS;
- Detectar a existência de diferença entre grupos dos usuários pesquisados.

1.3 JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa trata da avaliação do Programa Empreender Individual/PB, vinculado ao Governo do Estado da Paraíba. Considerando a ausência de instrumentos teóricos específicos para tal avaliação, optou-se pela aplicação de ferramentas de avaliação de políticas públicas, utilizando-se como referência o modelo teórico SIAPS, desenvolvido por Almeida (2002).

No Brasil, o crescente interesse dos governos com a avaliação está relacionado às questões de efetividade (alcance das metas, aferição dos resultados esperados e não esperados dos programas) ou eficácia (à maior produção, maior eficácia), à eficiência (a um menor custo

de produção, maior eficiência), ao desempenho e à *accountability* da gestão pública. Neste contexto, a análise a ser realizada no Programa Empreender Individual, buscará identificar a efetividade deste programa, no tocante, sobretudo, aos impactos sociais causados na vida dos seus beneficiários.

No entendimento de Faria (2005), as pesquisas voltadas à avaliação de políticas públicas no Brasil ainda possuem um caráter incipiente, o que, de certa forma, credencia esta pesquisa a debater sobre um tema que contribui para o desenvolvimento social, à medida em que são realizados os controles sobre as efetividades das ações do Estado que beneficiam diretamente a população (CUNHA, 2006).

Estas ações buscam trazer melhores condições socioeconômicas, emancipatórias e visam contribuir para melhoria da qualidade de vida dos atores beneficiados por determinadas políticas públicas, conforme verificou-se nas supracitadas pesquisas de Assunção (2010) e Baltazar (2008), nas quais observou-se que a facilidade de acesso à educação contribui para o desenvolvimento social dos indivíduos (ASSUNÇÃO, 2010), assim como para a diminuição da desnutrição e das doenças causadas por agentes causadores de diarreia em um programa de políticas públicas voltado à saúde na Colômbia (BALTAZAR, 2008).

Autores como Belloni, Magalhaes e Souza (2003, p.45), trazem aspectos importantes relacionados à avaliação de políticas públicas, quando dizem:

Sendo a política pública uma ação intencional do Estado junto à sociedade, e que envolve a aplicação de recursos públicos, deve haver sistematicamente avaliações, tendo como foco a relevância e a adequação às necessidades sociais e que abordem aspectos voltados principalmente a efetividade de suas ações.

Para Ramos e Schabbach (2012), a avaliação de políticas públicas é um instrumento importante para a melhoria da eficiência dos gastos públicos, da qualidade da gestão, do controle social sobre a efetividade da ação do Estado. Sendo assim, o tema apresentado se torna relevante à medida que serve de instrumento de controle sobre os gastos públicos, quando estes são investidos em políticas públicas, assim como, para a verificação da efetividade dos programas/projetos sociais, controle social e a ratificação de uma nova prática da gestão pública.

Como o Programa Empreender Individual não possui formalmente pesquisas voltadas à avaliação de efetividade ou impactos, surge uma nova perspectiva para que a gestão pública possa ter conhecimento dos resultados de suas ações e tomar suas decisões baseadas em indicadores verificados na pesquisa. Conforme Ramos (2008, p. 15),

Além de ser útil para medir a eficácia da gestão pública, a avaliação é decisiva também para o processo de aprendizagem institucional e também contribui para a busca e obtenção de ganhos das ações governamentais em termos de satisfação dos usuários e de legitimidade social e política .

Por essas e outras razões, tem sido ressaltada a importância dos processos de avaliação para a reforma das políticas públicas, modernização e democratização da gestão pública. A avaliação do Programa Empreender Individual possibilitará à gestão pública entender melhor a importância de viabilizar condições para que os beneficiados pelo programa possam desenvolver seu próprio empreendimento, oportunizando condições para sua inserção, de forma digna, na sociedade.

Partindo da perspectiva de que as pesquisas voltadas à avaliação de políticas públicas são um campo de estudo que necessita ser mais explorado dada sua relevância social, a respectiva pesquisa abre espaço para novas contribuições teóricas sobre o tema. Prestes (2012), citando Faria (2005), diz que, embora as práticas avaliativas estejam presentes na maioria dos programas governamentais do mundo, o assunto não aparece como uma prioridade de estudos e pesquisas na literatura internacional e, sobretudo na academia brasileira.

Para fundamentar esse entendimento, realizou-se no mês de maio de 2013 um estudo bibliométrico no portal da CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior, que engloba as mais importantes revistas relacionadas às pesquisas acadêmicas, utilizando-se dos termos “avaliação de impactos de políticas públicas” e “avaliação de efetividade de políticas públicas”. Diante das pesquisas realizadas, obtiveram-se os seguintes resultados:

Quadro 1: revistas analisadas

Maio de 2013		Ciência e Saúde Coletiva	Avaliação de políticas públicas	Artigos	4
		RAP			2
		Ensaio			2
		Revista Brasileira			1
		Contexto Enferm.			1
		Saúde Pública			1

	Portal CAPES	Saúde e Sociedade			1
		Interface			1
		Holos			1
		Cívitas			1
		Revista Debate			1
		Ciência da Informação			1
		FGV/EBAPE			1
		Agroalimentaria			1
		Pesquisas e Práticas Psicossociais			1
		RBCS			1
TOTAL					21

Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Verificou-se, portanto, com os dados apresentados, que foram encontrados 21 (vinte e um) artigos com pesquisas voltadas à avaliação de impacto ou efetividade de políticas públicas no Brasil, no portal da CAPES, nos últimos dez anos. Dos 21 (vinte e um) artigos selecionados, 17 (dezessete) estavam relacionados a programas municipais e 4 (quatro) a programas estaduais. Verificou-se, ainda, que nenhum destes programas avaliados pertencia ao Estado da Paraíba, logo, não foram encontradas pesquisas relacionadas ao Programa Empreender Individual, objeto de estudo da presente dissertação.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo fundamenta a estrutura teórica da presente dissertação, sobretudo, no que diz respeito aos aspectos relacionados à área de políticas públicas, assim como ao modelo teórico adotado na pesquisa. Em relação, especificamente, à área de políticas públicas, o referencial teórico utilizado baseou-se em autores da escola americana, da escola espanhola e nos principais expoentes da escola brasileira, a fim de garantir um arcabouço teórico alinhado com o objetivo da pesquisa.

2.1 Políticas Públicas: conceitos e proposições

Qual seria a melhor definição sobre políticas públicas? Secchi (2010), afirma que qualquer definição sobre políticas públicas é arbitrária, devido ao fato de que na literatura especializada não há consenso quanto ao que seja uma política pública. Autores como Saravia (2006, p. 28), definem políticas públicas como sendo os fluxos de decisões públicas, orientadas a manter o equilíbrio social ou a introduzir o desequilíbrio destinado a modificar a realidade.

Através de uma perspectiva mais operacional, as políticas públicas podem ser consideradas um sistema de decisões públicas que visam a ações ou omissões, preventivas ou corretivas, destinadas a manter ou modificar a realidade de um ou vários setores da vida social, por meio de definições de objetivos e estratégias de atuação e da alocação de recursos necessários para atingir os objetivos estabelecidos (SARAVIA, 2006, p. 29)

Para Silva e Silva (2001), as políticas públicas são diretrizes, princípios norteadores de ação do poder público; regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediação entre atores da sociedade e do Estado. São, nesse caso, políticas explicitadas, sistematizadas ou formuladas em documentos (leis, programas, linhas de financiamento) que orientam ações que normalmente envolvem aplicações de recursos públicos. A respeito, especificamente, do significado da expressão “políticas públicas” Villanueva (1992, p. 9) diz que:

Políticas públicas podem denotar várias coisas: um campo de atividade governamental (política de saúde, educacional, comercial), um propósito geral a ser realizado (política de emprego estável para os jovens), uma situação social desejada (política de restauração de centros históricos, contra o tabagismo, de segurança), uma proposta de ação específica (política de

reflorestamento dos parques nacionais, de alfabetização de adultos), uma norma ou normas que existem para determinada problemática (política ecológica, energética, urbana), um conjunto de objetivos e programas de ação que o governo tem em um campo de questões (política de produtividade agrícola, de exportação, de luta contra a pobreza). Ou a política como produto e resultado de específica atividade governamental, o comportamento governamental de fato (a política habitacional conseguiu construir n número de casas, a política de emprego criou n postos de trabalho), o impacto real da atividade governamental (diminuição do crime urbano, aumento da conclusão do ciclo básico de estudos, diminuição dos preços ao consumidor, redução da inflação), o modelo teórico ou a tecnologia aplicável em que se sustenta uma política governamental (política da energia, política de renda regressiva, política de ajuste e estabilização).

Ainda para Souza (2006), as políticas públicas podem ser entendidas como uma área do conhecimento que se propõe a colocar o governo em ação e a analisar essa atuação, além de, quando necessário, sugerir mudanças no rumo dessas ações. No entendimento de Dye (1984), as políticas públicas podem ser compreendidas como um campo dentro do estudo da política que analisa o governo através das grandes questões públicas, ou ainda, aquilo que o governo escolhe fazer ou não fazer.

Segundo Rua (1998), as políticas públicas envolvem necessariamente atividade política. As disputas políticas e as relações de forças de poder deixarão sempre suas marcas nos programas e projetos desenvolvidos e implementados. A política pública não será resultado apenas da análise técnica e racional sobre um determinado problema. Assim, o processo político, a interação de forças e atores em uma determinada arena política, influenciará os resultados das políticas públicas.

Com base em todas as definições sobre políticas públicas, percebe-se um entendimento sobre as ações que o Estado pode realizar, voltadas a transformar a realidade da sociedade. Para que de fato isso possa acontecer, faz-se necessária a implementação de políticas públicas eficientes, que possam contribuir para o desenvolvimento político, social e econômico dos atores beneficiados por essas políticas.

Parada (2006), diz que uma política pública de excelência condiz com ações e fluxos de informações associados a um objetivo político definido democraticamente, desenvolvidos pelo setor público e, muitas vezes, com a participação da sociedade. Nesta perspectiva, uma política pública deve conter mecanismos de mudanças institucionais e, principalmente, previsão de resultados. Parada (2006, p.12) cita ainda as principais características de uma política pública de excelência, descritas a seguir:

- a) Objetivos claros;

- b) Estimativas de custos e alternativa de financiamento;
- c) Fatores para avaliação de custos x benefícios sociais;
- d) Benefício social comparado com outras políticas;
- e) Consistência interna;
- f) Oportunidade política;
- g) Prioridade sobre medidas relevantes;
- h) Objetivos claros;
- i) Instrumentos funcionais; e
- j) Análise de indicadores.

Secchi (2010, p.8) aborda exemplos concretos de políticas públicas, na perspectiva de programas públicos, projetos, leis, campanhas publicitárias, subsídios governamentais, gasto público direto, coordenação de ações de uma rede de atores. Verificam-se, ainda, alguns exemplos de instrumentos de políticas públicas, definidos também por Secchi (2010): uma lei que obrigue os motociclistas a usar capacetes e roupa adequada. Tipo: política regulatória. Problema: altos níveis de acidentes com motociclistas em centros urbanos e a gravidade desses acidentes; um programa público de crédito e baixo custo oferecido a pequenos empreendedores que queiram montar seu negócio. Tipo: política distributiva. Problema: necessidade de geração de emprego e renda; a decisão de um juiz de impedir que bares e restaurantes operem entre meia-noite e seis horas da manhã em determinado bairro de uma cidade. Tipo: política regulatória. Problema: distúrbios à ordem pública e à qualidade de vida dos moradores do bairro; e a instituição de um novo imposto sobre grandes fortunas, que transfira renda de classes abastadas para um programa de distribuição de renda para famílias carentes. Tipo: política redistributiva. Problema: concentração de renda.

A análise de políticas públicas revela as contribuições de diversos campos do conhecimento, com a finalidade de analisar as causas e consequências das ações do governo (DYE, 2005). Fernandes (2013), citando Cavalcanti (2007) afirma que a análise de políticas públicas pode ser realizada pelo modelo do ciclo de políticas públicas, no qual a política é entendida como um ciclo deliberativo que constrói um processo dinâmico de aprendizagem. A partir desse contexto, o ciclo de políticas públicas será analisado como forma de compreender quais são os processos que interagem na formação de uma política pública.

2.2 Ciclo de Políticas Públicas

A teoria do ciclo de políticas públicas busca explicar a interação entre intenções e ações, ao mesmo tempo que busca desvendar a relação entre ambiente social, político econômico, de um lado, e o governo, do outro (PINTO, 2008, p. 28). Para Secchi (2010, p. 33), o ciclo de políticas públicas (*policy cycle*) é um esquema de visualização e interpretação que organiza a vida de uma política pública em fases sequenciais e interdependentes. Para Saravia (2006), cada política pública passa por diversos estágios, em cada um deles, os atores, as coalizões, os processos e as ênfases são diferentes. As políticas públicas estruturam o sistema político, definem e delimitam os espaços, os desafios.

Partindo do modelo do ciclo de políticas públicas, sugerido por Secchi (2010), é que será realizada essa análise, a partir das seguintes fases: identificação do problema, formação da agenda, formulação de alternativas, tomada de decisão, implementação de política pública, avaliação de política pública e extinção da política pública. Autores como Dye (2005), Souza (2006) e Saravia (2006) abordam o ciclo de políticas públicas por meio de perspectivas diferentes. O quadro 2, abaixo, sintetiza o que cada autor entende como sendo o melhor processo do ciclo de políticas públicas.

Quadro 2: Fases do processo do ciclo de políticas públicas

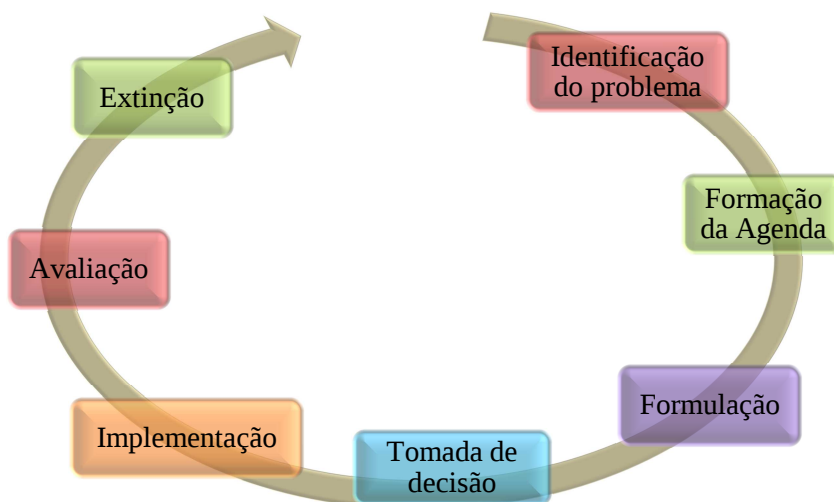
Fases do processo do ciclo de políticas públicas			
DYE (2005)	SARAVIA (2006)	SOUZA (2006)	SECCHI (2010)
Identificação do problema	Agenda	Definição da agenda	Identificação do problema
Definição da agenda	Elaboração	Identificação da alternativa	Formação da agenda
Formulação da política	Formulação	Avaliação das opções	formulação
Legitimação da política	Implementação	Seleção das opções	Tomada de decisão
Implementação da política	Execução	Implementação	Implementação
Avaliação	Acompanhamento	Avaliação	Avaliação
	Avaliação		Extinção

Fonte: Adaptado de Dye(2005), Saravia (2006), Souza(2006) e Secchi (2010).

As fases do quadro estão interligadas entre si, de maneira tal que essa distinção de etapas do ciclo de políticas públicas se desenvolve no sentido de facilitar a compreensão de todo o processo dentro desse ciclo. Na figura 1, abaixo, demonstra-se a ilustração de como se

desenvolve a formação de uma política pública, que vai desde a identificação do problema público até a extinção da política pública.

Figura 1 – Ciclo de políticas públicas



Fonte: Adaptado de Secchi (2010)

O ciclo de políticas públicas tem sua relevância no sentido de organizar as ideias, fazer com que a complexidade de uma política pública seja simplificada e ajudar políticos administradores a criar um referencial comparativo para casos heterogêneos (SECCHI, 2010). A partir do exposto, será abordada com maior especificidade cada uma das fases do ciclo de maneira isolada. A primeira fase do ciclo de políticas públicas compreende a identificação do problema. No tocante a essa fase, Secchi (2010, p. 34) aborda que

é a “discrepância entre o *status quo* e uma situação ideal possível”. Um problema público é a diferença entre o que é e aquilo que se gostaria que fosse a realidade pública. Este problema não existe senão na cabeça das pessoas, portanto, é um conceito subjetivo, ou melhor, ainda, intersubjetivo. Uma situação passa a ser insatisfatória a partir do momento em que afeta a percepção de muitos atores relevantes.

Para Dye (2005) essa fase se concretiza a partir de ações do governo, grupos de interesses e iniciativa dos cidadãos ou ainda através de um problema que emerge a partir da comoção pública de um determinado acontecimento. A delimitação desse problema envolve diversos elementos como as causas, soluções, obstáculos e avaliações de um problema público. Destaca-se que a definição oficial de qualquer problema é temporária. Nas fases sucessivas de formulação das alternativas e, principalmente, na implementação, os problemas públicos são redefinidos e adaptados por políticos, burocratas e pelos próprios destinatários da política pública. Para Secchi (2010, p. 35), quando um problema é identificado por alguns

atores políticos e esses atores têm interesse na resolução de tal problema, estes poderão então lutar para que o problema seja analisado na formação da agenda.

A formação da agenda é compreendida como a segunda fase do ciclo de políticas públicas, e é, segundo Saravia (2006, p. 21):

o primeiro momento da inclusão de determinado pleito ou necessidade social na agenda, na lista de prioridades, do poder público. Na sua acepção mais simples, a noção de “inclusão na agenda” designa o estudo e a explicitação do conjunto de processos que conduzem os fatos sociais a adquirir *status* de “problema público”, transformando-os em objeto de debates e controvérsias políticas na mídia. Frequentemente, a inclusão na agenda induz e justifica uma intervenção pública legítima sob a forma de decisão das autoridades públicas.

A formação da agenda é um conjunto de problemas ou temas entendidos como relevantes para a sociedade. Nesse sentido, Subirats (1989) afirma que a limitação de recursos humanos, financeiros, a falta de vontade política ou a falta de pressão popular podem fazer com que alguns problemas não consigam entrar nas agendas governamentais. Ainda dentro dessa mesma perspectiva, Secchi (2010), citando Cobb e Elder (1983), diz que existem três condições para que um problema entre na agenda pública, conforme demonstrado no quadro 3, abaixo:

Quadro 3: Entrada do problema público na agenda governamental

Condições para o problema público entrar na agenda governamental
Atenção: diferentes atores (cidadão, grupo de interesses, mídia e etc.) devem entender a situação como merecedora de intervenção;
Resolubilidade: as possíveis ações devem ser consideradas necessárias e factíveis;
Competência: O problema deve tocar responsabilidades públicas.

Fonte: Adaptado de Secchi (2010)

No que diz respeito à formulação da política pública, a introdução do problema na agenda, os esforços de construção e a combinação de soluções para os problemas são essenciais. Secchi (2010, p. 37) “diz que idealmente, a formulação de soluções passa pelo estabelecimento de objetivos e estratégias e os estudos de potenciais consequências de cada alternativa de solução”. Conforme Dye (2005, p.35)

O estabelecimento de objetivos é o momento em que os políticos, analistas de políticas públicas e demais atores envolvidos no processo resumem o que esperam que sejam os resultados da política pública, assim como, nortear a

construção de alternativas e as posteriores fases de tomada de decisão, implementação e avaliação de eficácia das políticas públicas .

Segundo Saravia (2006, p.10), “a formulação inclui a seleção e especificação da alternativa considerada mais conveniente, seguida de declaração que explicita a decisão adotada, definindo seus objetivos e seu marco jurídico, administrativo e financeiro”. No tocante ao processo de tomada de decisões, Secchi (2010) diz que no processo de elaboração de política pública, a tomada de decisão representa o momento em que os interesses dos atores são equacionados e as intenções (objetivos e métodos) de enfrentamento de um problema público são explicitadas. Existem três formas de compreender a dinâmica de escolha de alternativas de solução para problemas públicos, a saber:

1. Os responsáveis por tomar decisão têm o problema em mãos e procuram encontrar soluções: a tomada de decisão *ad hoc* com base nos estudos de alternativas, ou seja, toma-se o problema já estudado, os objetivos já definidos e então busca-se escolher qual alternativa é mais apropriada em termos de custo, rapidez, sustentabilidade, equidade ou qualquer outro critério para a tomada de decisão;

2. Aqueles que tomam as decisões ajustam os problemas às soluções, e as soluções aos problemas: quando surge o problema, o estabelecimento de objetivos e a busca de soluções são eventos simultâneos e ocorrem em um processo de comparações sucessivas e limitadas, segundo Secchi (2010, p. 40) citando Lindblom (1959);

3. Nesse último caso, os tomadores de decisão têm soluções em mãos e buscam os problemas: um empreendedor de política pública já tem predileção por uma proposta de solução existente, e então luta para inflar um problema na opinião pública e no meio político de maneira que sua proposta se transforme em política pública.

A implementação de política pública, no entendimento de Saravia (2006), é constituída pelo planejamento e organização do aparelho administrativo e dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos necessários para executar uma política. Trata-se da preparação para pôr em prática a política pública, a elaboração de todos os planos, programas e projetos que permitirão executá-la. Ainda para Dye (2005, p. 50)

a implementação pode ser entendida, como o conjunto de atividades necessárias à concretização dos objetivos apontados para a política e é materializada através da criação de novos organismos, como sejam departamentos, comissões, agências, ou pela atribuição de novas competências a organismos já existentes. Estes organismos irão operacionalizar as leis, através da contratação de pessoal, celebração de

contratos, realização de despesas e outras tarefas, decisões que são tomadas ao nível administrativo.

Estudos sobre implementação de políticas públicas vieram à tona após as contribuições teóricas de Pressman e Wildavsky, quando publicaram o livro *implantation gaps*, ou falhas de implementação. A importância de estudar a fase de implementação está na possibilidade de visualizar, por meio de instrumentos analíticos mais estruturados, os obstáculos e as falhas que costumam acometer essa fase do processo nas diversas áreas de política pública. Assim, compreender a fase de implementação, contribui para visualizar erros anteriores à tomada de decisão, a fim de detectar problemas mal formulados, objetivos mal traçados, otimismo exagerados (SECCHI, 2010).

Além de analisado, o momento da implementação também deve ser gerenciado. É no momento da implementação que funções administrativas como liderança e coordenação de ações, são colocadas em prática. Sabatier (1989) revela que existem basicamente dois modelos de implementação de políticas públicas: o modelo *top-down*, que é caracterizado pela separação entre o momento da tomada de decisão e o de implementação, em fases consecutivas.

Este modelo parte de uma visão funcionalista e tecnicista de que as políticas públicas devem ser elaboradas pela esfera política e que a implementação é mero esforço administrativo de achar meios para o fins estabelecidos, e o modelo *bottom-up* que se caracteriza pela maior flexibilidade de burocratas e rede de atores aptos em auto-organizar e modelar a implementação de políticas públicas. Nesse modelo, os implementadores têm maior participação na solução do problema e na prospecção de soluções durante a implementação para , posteriormente, os tomadores de decisão legitimarem as práticas já experimentadas.

No tocante á fase de avaliação da política pública, Rocha (2010) a caracteriza como a atividade destinada a julgar os méritos das políticas de governo, variando de forma significativa com a especificação do objeto, as técnicas de medição e os métodos de análise. Já para Saravia (2006), a avaliação consiste na mensuração e análise, *a posteriori*, dos efeitos produzidos na sociedade pelas políticas públicas, especialmente no que diz respeito às realizações obtidas e ás consequências previstas e não previstas. Seguindo a mesma perspectiva, Sechhi (2010, p. 50) diz que

a avaliação da política pública compreende a definição de critérios, indicadores e padrões. Os critérios são mecanismos lógicos que servem como base para escolhas ou julgamentos, fundamentando-se em

entendimentos valorativos da realidade, oferecendo subsídio ao avaliador para julgar se uma política pública funcionou bem ou mal.

Os principais critérios da avaliação de uma política pública estão demonstrados no quadro 4, abaixo:

Quadro 4: Critérios de avaliação de uma política pública

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE UMA POLÍTICA PÚBLICA
Economicidade: refere-se ao nível de utilização de recursos (<i>inputs</i>).
Eficiência econômica: trata da relação entre <i>inputs</i> (recursos utilizados) e <i>outputs</i> (produtividade).
Eficiência administrativa: trata do seguimento de prescrição, ou seja, do nível de conformação da execução a métodos preestabelecidos.
Eficácia: corresponde ao nível de alcance de metas ou objetivos preestabelecidos

Fonte: Adaptado de Secchi(2010)

Os mecanismos de avaliação ou controle criam referências e permitem a comparação espacial e temporal do problema e das políticas públicas. A avaliação pode aumentar a percepção que os atores políticos têm sobre a política pública (SECCHI, 2010, p. 51). Essas avaliações podem levar à continuação da política pública da forma que está, nos casos em que as adversidades de implementação são pequenas, a reestruturação marginal de aspectos práticos da política pública, nos casos em que as adversidades de implementação existem, mas não são suficientemente graves para comprometer a política pública, a extinção da política pública, nos casos em que o problema público foi resolvido, ou quando os problemas de implementação são insuperáveis, ou quando a política pública se torna inútil pelo natural esvaziamento do problema.

A avaliação é importante para subsidiar os agentes públicos na tomada de decisões e para fornecer indicadores suficientes a fim de atestar como se desenvolve a política pública. Para Secchi (2010, p. 51), os indicadores de *input* medem esforços, e os indicadores de *output* medem resultados. No quadro 4, a seguir, serão verificadas as variáveis que são utilizadas como padrão comparativo de indicadores de uma política pública.

Quadro 5: Comparativo de indicadores

VARIÁVEIS DE COMPARATIVO DE INDICADORES
Padrões absolutos: metas qualitativas ou quantitativas estabelecidas anteriormente à implementação da política pública.

Padrões históricos: valores ou descrições já alcançados no passado e que facilitam a comparação por períodos (meses, anos) e, por consequência, geram informações sobre declínio ou melhora na política pública.
Padrões normativos: metas quantitativas ou qualitativas estabelecidas com base em um <i>benchmark</i> ou <i>standard</i> ideal.

Fonte: Adaptado de Secchi (2010)

Na Extinção da política pública, última fase do processo do ciclo de políticas públicas, Secchi (2010, p. 53) utiliza-se da metáfora do ciclo de vida dos organismos, para afirmar que o ciclo de políticas públicas termina com a sua extinção. Ainda neste sentido são apontadas as três principais causas para que uma política pública possa ser extinta, seguindo os seguintes passos: o problema que originou a política é percebido como resolvido, os programas, as leis ou as ações que ativaram a política pública são percebidos como ineficazes e o problema, embora não resolvido, perdeu progressivamente importância e saiu das agendas políticas e formais. Esta última é verificada como a causa mais comum da extinção.

No entanto, Secchi (2010, p. 53), faz uma argumentação importante, quando diz que “as políticas públicas do tipo distributivas são mais difíceis de serem extintas em virtude do alto grau de conflito que geram entre grupos potencialmente beneficiários e grupos pagadores”. É possível imaginar os conflitos que podem surgir de uma iniciativa de extinção da política que institui o décimo terceiro salário ou, ainda, uma iniciativa que mude a distribuição de *royalties* do petróleo entre os estados federados.

A resistência à extinção não ocorre apenas no meio governamental. Uma organização não governamental que luta contra a extinção de determinada espécie da fauna, por exemplo, pode continuar produzindo fortes argumentos de urgência e necessidade, para que seu trabalho continue percebido como relevante na sociedade.

No modelo de ciclo de políticas públicas, as correntes são independentes, cada uma tem vida própria e se move sem a dependência da outra, envolvendo atores diferentes em cada uma delas (PINTO, 2008, p. 31). Corroborando essa afirmação, Arretche (1998, p. 30) afirma que

Dentro do processo desse ciclo, faz-se necessário que cada etapa seja realizada de forma eficiente, para que uma política pública possa alcançar os objetivos propostos. Ainda que a análise de uma dada política pública possa atribuir a um determinado desenho institucional alguns resultados prováveis, somente a avaliação desta política poderá atribuir uma relação de causalidade entre um programa x e um resultado y.

2.3 Avaliação de Políticas Públicas

Avaliar, no sentido epistemológico da palavra, significa julgar, estimar, medir, classificar, ordenar, ponderar, aferir ou analisar criticamente o mérito, o valor, a importância, a relevância ou a utilidade de algo ou alguém (BORGES, 2007). Para Silva (1992), o homem avalia em todos os momentos os elementos que o cercam, e esta avaliação passa a ser uma operação mental que integra seu próprio pensamento.

Seguindo essa linha de pensamento, Silva (2008p.45), citando Aguilar e Ander-Egg (1996), chama atenção para a elasticidade do termo avaliação, citando os seguintes exemplos:

Se considerarmos o termo avaliação em sua acepção ampla, deparamos com definições como a da Real Academia Espanhola: avaliar é “assinalar o valor de uma coisa”. E se tomamos uma definição genérica, avaliar é um “processo pelo qual estimamos o mérito ou o valor de algo”. Assim, pois – e sempre como uma primeira aproximação – podemos dizer que avaliar é uma forma de estimar, apreciar, calcular. Em sentido lato, a palavra avaliação se refere ao termo valor e supõe um juízo sobre algo. Em outras palavras, a avaliação é um processo que consiste em emitir um juízo de valor. Trata-se, pois, de um juízo que envolve uma avaliação ou estimação de “algo” (objeto, situação ou processo), de acordo com determinados critérios de valor com que se emite o juízo.

Para Draibe (2001), a pesquisa de avaliação tem como objeto uma dada intervenção na realidade social, uma política pública, entendida então como a que se desenvolve em esferas públicas da sociedade. Assim, Lobato (2004) afirma que as avaliações são capazes de identificar os limites dos programas e projetos, mas a explicação para esses limites, em geral, está relacionada a elementos do sistema político e/ou de nossa estrutura institucional, como estrutura burocrática, apropriação patrimonialista ou clientelista dos programas e dificuldade de pactuação entre níveis de governo. Para Ramos e Schabbach (2013, p.20)

a avaliação dessas ações permite ao governante certo conhecimento dos resultados de um dado programa ou projeto, informações essas que podem ser utilizadas para melhorar a concepção ou a implementação das ações públicas, fundamentar decisões, promover a prestação de contas, servindo ainda como um exame sistemático e objetivo de um projeto ou programa, finalizado ou em curso, que contemple seu desempenho, implementação e resultados, tendo em vista a determinação de sua eficiência, efetividade, impacto, sustentabilidade e relevância de seus objetivos. É uma atividade permanente e não restrita à etapa final do ciclo da política pública, que informa sobre seus avanços e limites.

O propósito da avaliação é guiar os tomadores de decisão, orientando-os quanto à continuidade, necessidade de correções ou mesmo suspensão de uma determinada política ou programa (COSTA e CASTANHAR, 2003). Segundo o entendimento de Weiss (1998), a avaliação é uma análise ponderada e sistemática da operação e/ou dos resultados de uma política ou de um programa, em confronto com um conjunto de padrões implícitos ou explícitos, tendo como objetivo contribuir para o aperfeiçoamento desse programa ou política.

A avaliação consiste basicamente em atribuir valor às políticas, as suas consequências, ao aparato institucional em que os mesmos se dão e aos próprios atos que pretendem modificar o conteúdo dessas políticas (FIGUEIREDO e FIGUEIREDO, 1986) . Assim também entende Ramos (2008, p.24) quando diz que

Avaliar uma determinada política ou um programa social específico deve-se ter claro que as condições para a avaliação já devem estar presentes desde o de formulação da referida política/programa. Isto porque precisa-se ter informações sobre as condições dos grupos (ou regiões, ou instituições, ou qualquer outra unidade de análise) antes da política/programa ter sido implantado(a) .

A avaliação de políticas públicas possui um caráter essencial na tomada de decisão governamental, no momento em que produz indicadores avaliativos sobre as políticas públicas. Para Prestes (2012), a avaliação de políticas públicas sociais é concebida como um processo orientado a julgar a valoração e os méritos de iniciativas políticas governamentais, cujos resultados são capazes de expressar tanto os conflitos quanto as conciliações sociais desenvolvidas em diferentes contextos e instituições. Segundo Mota (1996), citado por Fernandes (2013), a avaliação tornou-se uma necessidade e não uma opção, uma vez que se trata de um processo de produção de informações sobre os resultados da implementação de políticas e programas públicos, cujo objetivo é colaborar para o aumento da responsabilidade da gestão pública.

Para Cohen e Franco (1994), o principal objetivo da avaliação fundamenta-se a partir da análise da eficácia dos programas na obtenção de seus fins e na eficiência no que diz respeito à alocação de recursos para o alcance dos objetivos propostos. Nesse sentido, Vedung (1997) diz que a avaliação é um cuidadoso processo em que se faz a análise dos méritos relacionados à aplicação de recursos, produtividade e resultados governamentais. Diante dos diversos objetivos de uma avaliação de políticas públicas, podem-se distinguir três

modalidades de avaliação: avaliação de metas, avaliação de processos e avaliação de impacto, segundo o entendimento (TREVISAN e BELLEN, 2008).

As avaliações de metas têm como objetivo mensurar o grau de êxito de um programa. As metas de um programa são os resultados mais imediatos que dele decorrem. Algumas limitações desses estudos estão justamente na dificuldade de especificar as metas de forma precisa, selecionar as metas a serem incluídas no processo de avaliação, assim como nas mudanças das metas ao longo da própria execução do programa (COSTA e CASTANHAR, 2003).

Ainda seguindo o pensamento de Costa e Castanhar (2003), a avaliação de processo visa detectar defeitos na elaboração dos procedimentos, acompanhar e avaliar a execução dos procedimentos de implantação dos programas, identificar barreiras e obstáculos a sua implementação e gerar dados para sua reprogramação, por meio do registro de intercorrências e de atividades. Essa avaliação se realiza concomitantemente ao desenvolvimento do programa, portanto, o uso adequado das informações produzidas permite incorporar mudanças ao seu conteúdo (COSTA e CASTANHAR, 2003).

Em relação especificamente à avaliação de impacto, Carvalho (2003) a define como aquela que focaliza os efeitos ou impactos produzidos na sociedade e, portanto, para além dos beneficiários diretos da intervenção pública, avaliando-se sua efetividade social. Busca-se, nessa avaliação, detectar as mudanças que efetivamente ocorreram e em que medida se deram na direção desejada. De acordo com a autora, dois pressupostos orientam a avaliação de impacto: o primeiro reconhece propósitos de mudança social na política em análise e, dessa forma, faz sentido configurar a investigação para mensurar seus impactos; o segundo pressuposto é o que estrutura a análise com base em uma relação causal entre o programa e a mudança social provocada.

Costa e Castanhar (2003) utilizam-se de uma perspectiva mais abrangente sobre os processos metodológicos de avaliação de políticas públicas. Partindo-se do entendimento de que, quando se avalia, cria-se uma forma de mensurar o desempenho de um programa, nesse caso é necessário estabelecer medidas para estimar os resultados. Essas medidas de critérios de avaliação, não há consenso sobre aspectos metodológicos e conceituais. O que existe na realidade é um “emaranhado conceitual” (COSTA e CASTANHAR, 2003). A seguir, a lista de critérios do que se pretende privilegiar na avaliação, conforme demonstrado no quadro 6.

Quadro 6: Critérios privilegiados na avaliação

Critérios privilegiados na avaliação
Eficiência: termo utilizado para designar a menor relação custo/benefício possível para o alcance dos objetivos estabelecidos no programa.
Eficácia: medida do grau em que o programa atinge seus objetivos e metas.
Impacto (efetividade): indica se o projeto tem efeitos no ambiente externo em que interveio em termos técnicos, econômicos, socioculturais, institucionais e ambientais.
Sustentabilidade: mede a capacidade e continuidade dos efeitos benéficos alcançados através do programa social, após seu término.
Análise custo-efetividade: faz comparação entre formas alternativas de ação social para obtenção de determinados impactos para selecionar aquela atividade/projeto que atende aos objetivos com o menor custo.
Satisfação do usuário: avalia a atitude do beneficiário em relação à qualidade do atendimento que está obtendo do programa.
Equidade: Procura avaliar o grau em que os beneficiários de um programa estão sendo distribuídos de maneira justa e compatível com as necessidades dos usuários.

Fonte: Adaptado de Costa e Castanhar (2003)

Para Jannuzzi (2005), a aplicação de critérios para avaliação depende das formas específicas de operacionalização para identificar e quantificar os resultados obtidos. Essa operacionalização é realizada pelos indicadores que apontam e traduzem em termos operacionais as dimensões sociais de interesse, definidas através de escolhas realizadas anteriormente. Ainda segundo Fernandes (2013), cada pesquisador pode desenvolver um sistema próprio de indicadores de avaliação.

Nas últimas décadas, a avaliação de indicadores de políticas e programas governamentais assumiu certa relevância para as funções de planejamento e gestão governamentais. Apesar de experiências anteriores, o interesse pela avaliação tomou impulso com a modernização da administração pública. Em vários países este movimento foi seguido pela adoção dos princípios da gestão pública empreendedora e por transformações das relações entre Estado e sociedades (CUNHA, 2006).

Os indicadores de avaliação auxiliam os gestores públicos na tomada de decisão, a partir do momento em que fornecem subsídios para a destinação correta de recursos e para

uma melhor compreensão de como está sendo conduzida determinada política , servindo assim de planejamento das políticas públicas.

Para Ramos e Schabbach (2013), A avaliação constitui-se na determinação de valor de uma atividade, programa ou política, um julgamento tão sistemático e objetivo quanto possível, efetuado por avaliadores internos ou externos. Ao incorporar elementos valorativos e de julgamento, a avaliação contempla aspectos qualitativos, não se confundindo com o mero acompanhamento das ações governamentais, utilizando para isso diferentes tipos de avaliação.

2.3.1 Tipos de Avaliação

Para Ramos e Schabbach (2013), existem diferentes maneiras de se realizar uma avaliação. Por exemplo, a avaliação acadêmica, que é mais formal e enfoca a efetividade das políticas, seus impactos e benefícios; por sua vez, a avaliação da implementação privilegia o exame de sua eficiência e eficácia. Ainda que estudos neutros representem um mito, a pesquisa avaliativa acadêmica permite maior isenção e rigor científico.

Faria (2005) distingue os tipos de avaliação a partir de quatro variáveis a seguir descritas: instrumental — depende não apenas da qualidade da avaliação, mas também da adequada divulgação de seus resultados, sua inteligibilidade e da factibilidade das recomendações propostas; conceitual — as descobertas da avaliação podem alterar a maneira como esses técnicos entendem a natureza, o modo de operação e o impacto do programa que implementam. Nenhuma decisão ou ação é esperada, pelo menos não imediatamente; instrumento de persuasão — quando a avaliação é utilizada para mobilizar o apoio para a posição que os tomadores de decisão já têm sobre as mudanças necessárias na política ou programa e esclarecimento — acarreta, pela via do acúmulo de conhecimento oriundo de diversas avaliações, impacto sobre as redes de profissionais, sobre os formadores de opinião e sobre as *advocacy coalitions*, bem como alterações nas crenças e na forma de ação das instituições. No tocante ao agente que avalia, a avaliação pode ser considerada interna ou externa, conforme definem Ramos e Schabbach (2013, p. 20)

A avaliação é externa quando realizada por especialistas de fora da instituição responsável pelo programa, e é interna quando realizada por membros de dentro da instituição, podendo contar assim com maior colaboração das pessoas que participam diretamente do programa-projeto .

No que se refere ao momento da avaliação, tradicionalmente é realizada uma distinção entre uma avaliação *ex-ante* e *ex-post* (ALMEIDA, 2006). A avaliação *ex-ante* é realizada quando se inicia o projeto/programa, antecipando alguns fatores que influirão sobre ele. Tem por objetivo proporcionar critérios para uma decisão importante: se o projeto/programa deve ou não deve ser implementado, metodologias utilizadas, análise do custo-benefício e a análise do custo-efetividade.

A avaliação *ex-post* ocorre quando o projeto está sendo executado ou quando já está concluído e é realizada para saber como e quanto mudou a situação inicial ou quanto se conseguiu ou se alcançou a situação objetiva. De acordo com Almeida (2006), que cita Aguilár e Ander-egg (1996), a avaliação *ex-post* tem uma dupla finalidade que é: avaliar o ganho dos resultados em geral, em termos de eficiência, produtos, efeitos e impactos, e adquirir conhecimento e experiências para outros programas/projetos futuros. A partir da análise dos tipos de avaliação destinada aos programas/projetos sociais, parte-se para uma perspectiva de compreensão sobre a estruturação do modelo teórico que subsidiará a presente dissertação. O modelo teórico que se segue é denominado SIAPS.

2.4 SIAPS – Sistema de Indicadores de Avaliação de Políticas Sociais

Esse modelo teórico será utilizado como forma de atender ao objetivo proposto por esta pesquisa. A escolha desse modelo parte do entendimento de que seus mecanismos de análises são suficientemente capazes de atender ao processo avaliativo proposto por esta dissertação, ao passo que propõe avaliar indicadores relacionados a políticas públicas.

Partindo desse princípio, o modelo teórico que será utilizado para avaliação do Programa Empreender Individual, cerne da presente dissertação, é o SIAPS – Sistema de Indicadores de Avaliação de Políticas Sociais, através da medida avaliativa designada como avaliação das políticas sociais, desenvolvido por Almeida (2002, p.25). A formulação desse sistema partiu da necessidade de se criar um recurso metodológico que pudesse ser utilizado para avaliar programas, projetos, serviços e ações sociais. Esse modelo trata-se especificamente:

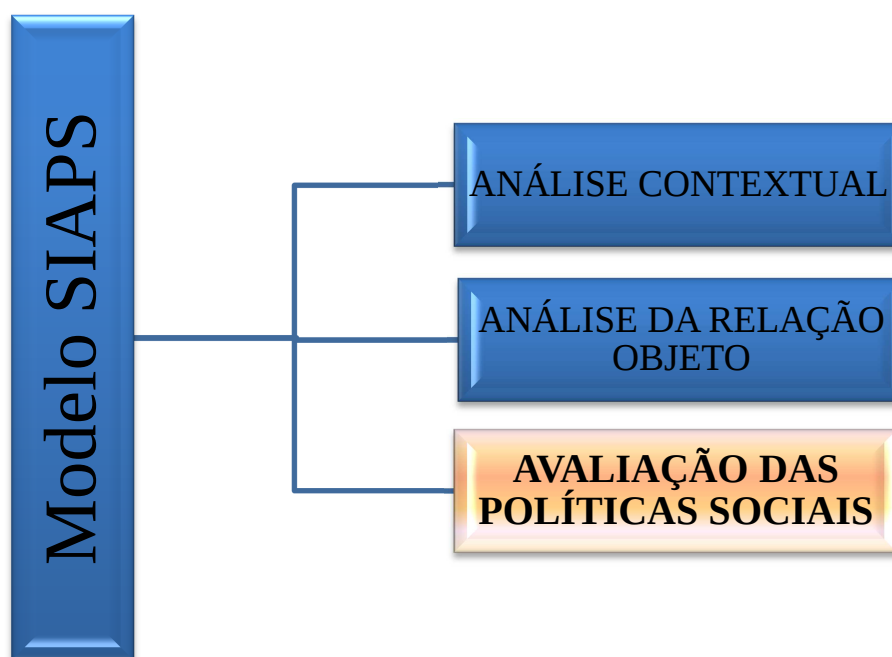
De um conjunto de indicadores sintéticos ou compostos que avaliam os programas sociais na perspectiva de inclusão social aos bens e serviços produzidos coletivamente pela sociedade, que se expressam no campo das necessidades básicas e políticas (cidadania e justiça social).

O SIAPS vem sendo aplicado desde 2002 em estudos e análises investigativas desenvolvidas pelo SEPACOPS (Setor de Estudos e Pesquisas em Análises de Conjuntura e

Políticas Sociais), no departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Estudos como o de Rego (2008) e Barbosa (2010) são exemplos de pesquisas que utilizaram este modelo teórico como base empírica dessas pesquisas.

Ressalta-se que este modelo compreende 3 (três) medidas avaliativas em que se articulam instrumentos e técnicas quantitativas e qualitativas, segundo entendimento de Almeida(2008). No entanto, a medida avaliativa que será utilizada como forma de atender o objetivo desta dissertação é a terceira medida, compreendida como: Avaliação das Políticas Sociais. Segue, abaixo, a figura 2 que sintetiza a estrutura do modelo SIAPS, em destaque para a medida avaliativa utilizada nesta dissertação.

Figura 2: medidas avaliativas do modelo SIAPS



Adaptado: Almeida (2008)

A seguir Almeida (2008) detalha, como forma de compreensão, os três níveis de medidas avaliativas. O primeiro é composto pela análise contextual que trata da construção de um quadro analítico macros-societário da realidade brasileira, no qual se elabora a contextualização histórica das políticas sociais brasileiras e a política social objeto da análise avaliativa. Consiste em um processo avaliativo crítico, predominantemente qualitativo, inspirado na metodologia de análise de conjuntura em que são trabalhadas as categorias: acontecimentos, atores, cenários, correlação de forças e a relação estrutura e conjuntura.

O segundo nível é caracterizado pela análise da relação objeto (a política social) e *Locus*/sujeitos da avaliação (instituição/gestores, técnicos e usuários) – busca-se captar a relação dialética entre o objeto que problematiza a ação do sujeito e do sujeito que se torna problematizado pelo objeto. Nessa metodologia, o objeto é a avaliação de uma dada política social (ou programa, projeto, serviço ou ação) e o sujeito que tanto pode ser os gestores, técnicos e usuários, como um ou dois desses sujeitos. A construção analítica do objeto segue o mesmo procedimento metodológico da contextualização histórica, desta feita em torno da especificidade do que se pretende avaliar; e a caracterização do *locus* e dos sujeitos que mantêm a relação com o objeto que, de fato, no/s sujeito/s da pesquisa e ator/es do processo de avaliação.

A investigação analítica do *locus*/sujeitos processa-se através do uso dos indicadores sociais, a saber: a caracterização da instituição através de dados que vão desde a sua localização a outros como: objetivos, metas, ações desenvolvidas, tipos de usuários, os recursos humanos e materiais existentes (instalações físicas, equipamentos, etc.), recursos financeiros e fontes, mecanismos de capacitação de recursos humanos, dificuldades enfrentadas, dentre outros aspectos; e a identificação dos sujeitos (gestores, técnicos e usuários) que se compõe de um conjunto de dados pessoais e socioeconômicos.

Esse conjunto de dados identitários conforma os traços marcantes que identificam os sujeitos da pesquisa que são: faixa etária, inserção no contexto familiar, sexo, procedência, habitação, renda e classificação social (acesso a bens e serviços de consumo e grau de escolaridade). A análise desses traços processa-se quantitativamente mediante a utilização da estatística descritiva com a aplicação de tabelas, gráficos e quadros.

A partir dessa próxima medida avaliativa é que se concentram os esforços para atender o objetivo dessa dissertação, tendo em vista que essa medida possibilita a compreensão sobre avaliação de impacto ou efetividade de programas/projetos sociais sobre a ótica de seus usuários. Nesse caso específico, insere-se a avaliação do Programa Empreender Individual no Estado Paraíba. Diante desse contexto será especificada a variável do modelo teórico a ser utilizada como base para averiguação empírica da pesquisa.

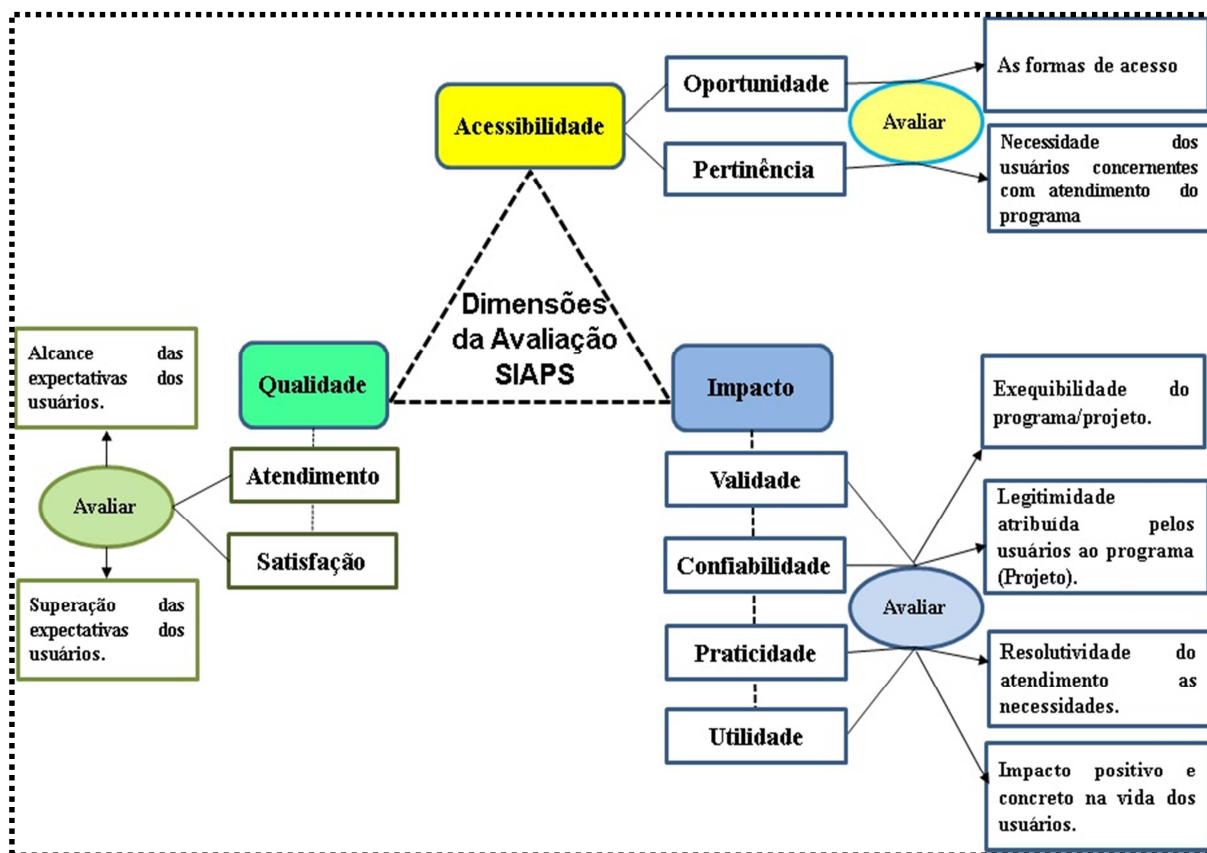
2.4.1 Avaliação das Políticas Sociais

O terceiro nível do modelo teórico SIAPS trata da avaliação das políticas sociais que é concretizada pela avaliação dos programas/ projetos/serviços e ações sociais perante os

sujeitos institucionais, entre eles, os usuários desses segmentos, e efetiva-se através de 3 (três) indicadores subjetivos: acessibilidade, qualidade e impacto (ALMEIDA, 2008).

A cada um desses indicadores correspondem as dimensões avaliativas. A fim de elucidar a lógica do SIAPS, passa-se a apresentar as dimensões avaliativas de cada indicador quando os usuários são os sujeitos desse processo. Para melhor visualização dessa medida avaliativa do modelo SIAPS, utilizada nesta dissertação, será mostrado, na figura 3, abaixo, o entendimento lógico dos processos avaliativos da presente pesquisa.

Figura 3 – Estrutura do modelo SIAPS - Sistema de Indicadores de Avaliação de Políticas Sociais



Fonte: Adaptado pelo autor/baseado em Almeida (2002)

A partir da análise das três principais variáveis de avaliação das políticas sociais (acessibilidade, qualidade e impacto), a autora especifica a funcionalidade de cada variável, descritas a seguir. A acessibilidade agrega todos os aspectos da vida humana desde as mais simples às mais complexas formas de acesso aos bens e serviços da sociedade, significando, segundo o entendimento de Almeida (2008, p. 31),

a possibilidade de uma pessoa poder utilizar ambientes, objetos e serviços necessários à sua existência como ser humano, de forma plena, com a maior autonomia, independência e seguranças possíveis.

Nessa perspectiva, a acessibilidade adquire uma conotação de direito social, vez que extrapola os aspectos físico-espaciais (sempre lembrados quando referem às pessoas portadoras de deficiências) para os aspectos mais amplos, como: autonomia e cidadania. Um desses aspectos, atualmente, corresponde à capacidade de deter e de circular informações (ALMEIDA, 2004).

O indicador de acessibilidade do SIAPS compõe-se de duas dimensões: a oportunidade e a pertinência. A oportunidade subentende avaliar as formas de acesso de um determinado segmento a um dado programa/projeto/ serviço ou ação social; e a pertinência verifica se as necessidades postas pelos usuários são concernentes ao atendimento previsto pelo programa (projeto/ serviço ou ação social) (ALMEIDA, 2002).

A qualidade consiste em um parâmetro político de vida embasado nas condições dignas de vida, aqui entendidas como o atendimento das necessidades básicas, sociais, políticas, econômicas e culturais. Traduz-se em um processo de conquista humana permanente, desenvolvido histórica e culturalmente contra todas as formas de opressão, desigualdade, preconceito e exclusão. Portanto, o conceito de qualidade extrapola os bens materiais (casa, comida, vestuário, dinheiro) por envolver a noção política da participação, da autonomia e da emancipação (ALMEIDA, 2002).

Ainda que o indicador seja de qualidade, não se quer afirmar que se prescindia da quantidade, vez que a qualidade também pode ser mensurada quantitativamente (ALMEIDA, 2002, p. 26).

Os termos “qualidade” e “quantidade” comparecem no discurso filosófico como elementos de um par complementar, recorrendo-se a eles, muitas vezes, para representar oposições, polarizações ou mediações. As relações de interdependência entre os elementos desse par são bastante fecundas e nem de longe podem ser consideradas triviais .

Nesse entendimento, defende-se a possibilidade metodológica de mensurar indicadores de qualidade na avaliação dos programas sociais. “Tanto os instrumentos quantitativos quanto os qualitativos devem ser adotados, de forma a oferecer bases confiáveis para o enfrentamento dos problemas sociais e para o questionamento do padrão de qualidade dos programas e projetos” (ALMEIDA, 2004).

O indicador de qualidade do SIAPS envolve também duas dimensões avaliativas: atendimento e satisfação. O atendimento compreende a qualidade com que as necessidades postas pelos usuários foram atendidas; e a satisfação (objetiva e subjetiva) consiste no

atendimento pleno das necessidades postas pelos usuários, como afirma Almeida (2002, p.28).

A qualidade não existe no abstrato, por isso, coloca-se a necessidade de analisar processos, produtos e serviços prestados e de estabelecer critérios que, contrastados com a realidade, permitem verificar elementos elucidativos sobre essa presumida qualidade .

Ainda para Almeida (2008) a efetividade corresponde aos resultados ou impactos positivos que provocam, concretamente, na vida dos sujeitos beneficiários de um dado programa/ projeto/ serviço ou ação social. A efetividade apresenta uma relação intrínseca com a qualidade, uma vez que, para que o impacto possa ser considerado positivo e representar resolutividade do atendimento de uma determinada necessidade, subentende que esse impacto possua uma característica de qualidade, portanto, de positividade.

Na avaliação de efetividade de uma dada política social, comumente, a análise da positividade do seu impacto significa atestar os resultados atingidos no atendimento de uma determinada necessidade social. Para Arretche (1998, p. 34)

a avaliação de efetividade entende-se como o exame da relação entre a implementação de um determinado programa e seus impactos e/ou resultados, isto é, seu sucesso ou fracasso em termos de uma efetiva mudança nas condições sociais previas da vida das populações atingidas pelo programa sob avaliação.

Em torno desse entendimento, define-se como indicador de impacto ou de efetividade em um processo avaliativo, a possibilidade de avaliar “[...] se o programa teve os efeitos esperados projetados em indivíduos, lares e instituições”. (ALMEIDA, 2008).

Para Almeida (2002), O indicador “impacto” do SIAPS compreende 4 (quatro) dimensões avaliativas: validade, confiabilidade, praticidade e utilidade. A validade diz respeito à exequibilidade do programa (projeto/ serviço ou ação social) no atendimento das necessidades postas pelos usuários; a confiabilidade expressa a legitimidade atribuída pelos usuários ao programa (projeto/ serviço ou ação social) recorrido em face do atendimento de suas necessidades; a praticidade corresponde à resolutividade com que o atendimento das necessidades postas pelo usuário ocorreu; e a utilidade representa o impacto positivo e concreto que o atendimento das necessidades teve na vida dos usuários.

3. METODOLOGIA

Esse capítulo aborda a metodologia utilizada para subsidiar a realização da pesquisa. No que tange ao desenvolvimento do processo metodológico, foi delimitado o tipo de pesquisa a ser utilizado, assim como, universo e amostra, coleta de dados, tratamento dos dados e, ao final, relata-se um breve histórico da instituição pesquisada.

3.1 Tipo de pesquisa

Esta pesquisa teve caráter descritivo que, segundo entendimento de Gil (2010), é um tipo de estudo que gera conhecimentos para aplicação prática centrada na solução de problemas específicos. A contribuição desse tipo de pesquisa está relacionada a proporcionar novas visões sobre uma realidade já conhecida (VERGARA, 2010). A presente pesquisa se caracteriza como descritiva a partir do momento em que descreve os impactos sociais causados, sobretudo, na vida dos beneficiários do Programa Empreender Individual no Estado da Paraíba.

No tocante ao método de abordagem, a pesquisa pautou-se no caráter quantitativo, pois permitiu a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra representativa estatisticamente (DENZIN e LINCOLN, 2005). Ainda para Gil (2010), a abordagem quantitativa enfatiza as relações e o ajustamento entre os diversos componentes de uma cultura ou sociedade. Esta pesquisa possui um viés quantitativo, na medida que avalia e mensura as opiniões dos usuários beneficiados pelo Programa Empreender Individual através do modelo SIAPS, possibilitando identificar a eficiência do Programa dentro do que se propôs.

3.2 Universo e Amostra

O universo da amostra compôs-se de 2.500 (dois mil e quinhentos) usuários diretos atendidos pelo Programa Empreender Individual, número fornecido pelo próprio programa no mês de abril de 2014. Desse universo, foram entrevistados 345 (trezentos e quarenta e cinco) usuários do Programa. Essa amostragem foi definida através do método estatístico desenvolvido por Barbetta (2004), considerando um nível de confiança de 95% no desenvolvimento da pesquisa.

Para comprovação do cálculo, foi utilizada a fórmula de amostragem sistemática descrita por Barbeto (2004).

$$no = 1 / Eo^2$$

$$n = N \cdot no / N + no,$$

Sendo:

N – tamanho (número de elementos) da população;

n – tamanho (número de elementos) da amostra;

no – uma primeira aproximação do tamanho da amostra;

Eo² – erro amostral tolerável.

Para um nível de confiança de 95 % (noventa e cinco por cento), calcula-se uma primeira aproximação do tamanho da amostra (no), levando-se em conta que Eo = (1- nível de confiança). Dessa forma teremos:

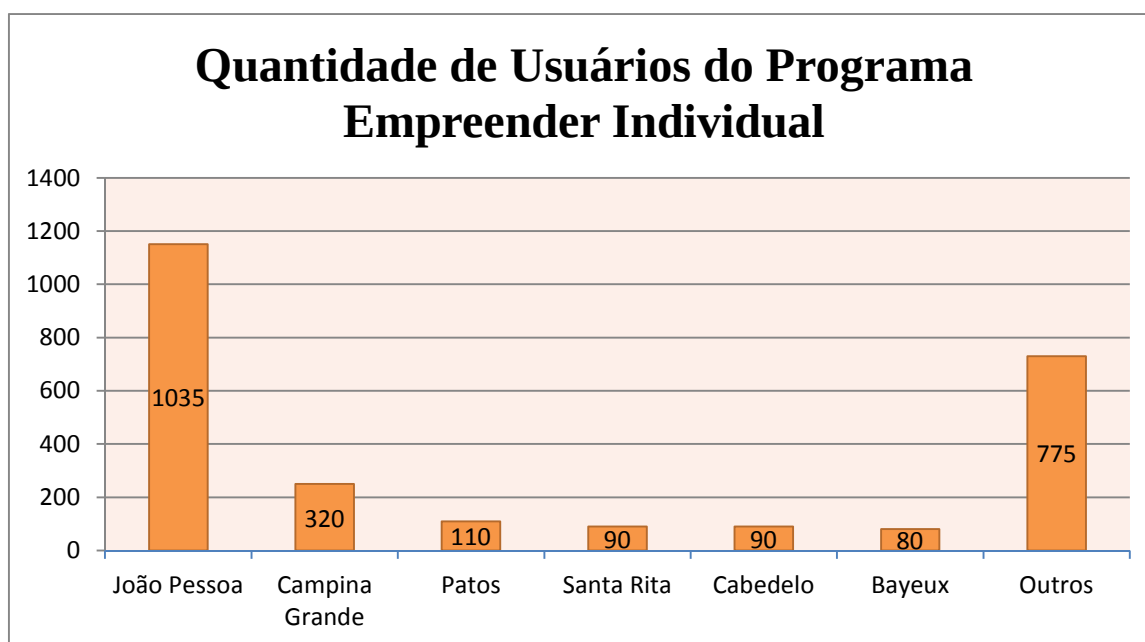
$$no = 1 / Eo^2 \rightarrow no = 1 / (0,05)^2 \rightarrow \boxed{no = 400}$$

Identificado a aproximação do tamanho da amostra (no), torna-se possível calcular o tamanho da amostra (n), levando-se em consideração o tamanho da população de 2500 (dois mil e quinhentos) usuários. A seguir será demonstrado o procedimento utilizado para o cálculo do tamanho da amostra (n):

$$n = N \cdot no / N + no \rightarrow n = 2500 \cdot 400 / 2500 + 400 \rightarrow \boxed{n = 345}$$

Verifica-se, portanto, que o tamanho da amostra da pesquisa, utilizando-se um nível de confiança de 95%, é de 345 (trezentos e quarenta e cinco) usuários. Esse estudo está restrito ao Programa Empreender Paraíba, em especial, ao Programa Empreender Individual, a partir do qual foram realizadas pesquisas nos municípios de João Pessoa, Campina Grande, Patos, Santa Rita, Cabedelo e Bayeux. A designação dos municípios foi realizada a partir da análise de quais municípios possuíam maior quantidade de beneficiados pelo Programa Empreender Individual. O gráfico 01, abaixo, estratifica a quantidade de usuários por municípios, destacando os seis municípios que apresentaram o maior número de contemplados pelo Programa Empreender Individual no Estado da Paraíba. Percebe-se, ainda, que 70% dos usuários do Programa residem nos supracitados municípios.

Gráfico 01: Quantidade de usuários do Programa Empreender Individual.

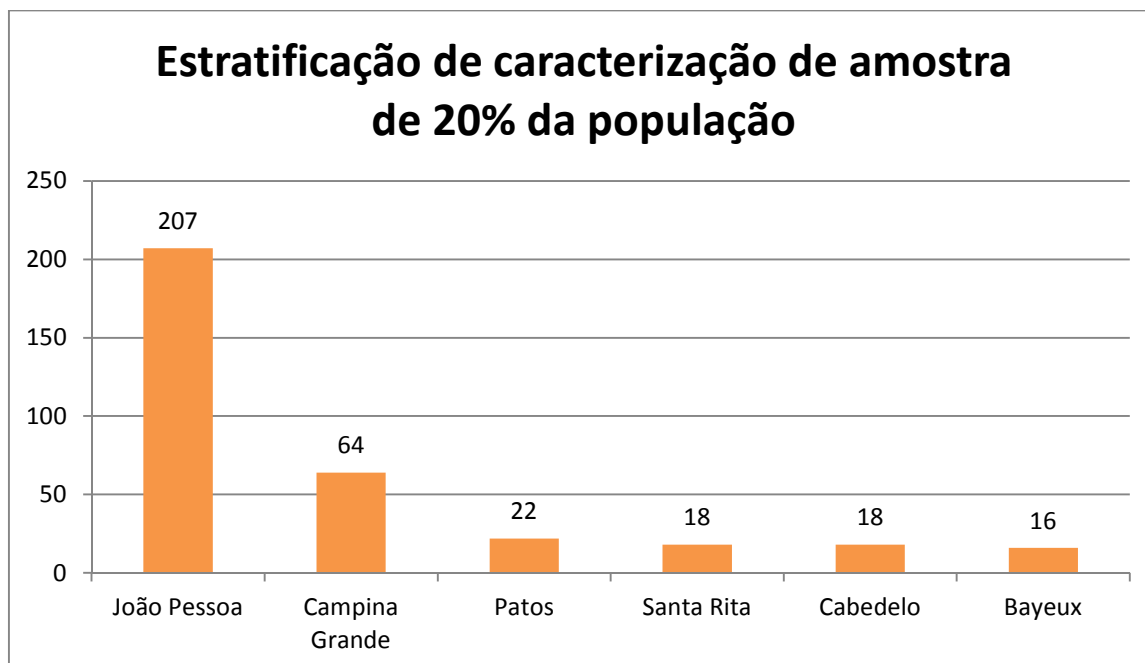


Fonte: Paraíba, 2014

A amostra foi selecionada a partir do método de amostragem probabilística e organizada pelo método de amostragem estratificada. Para Barbetta (2004), a amostragem estratificada é utilizada quando a população pode se dividir em subpopulações homogêneas e aleatórias. Esse método de amostragem estratificada tem a vantagem de ser mais eficiente do que os métodos de amostragem simples ou sistemática, pois é mais econômico em termos de tempo e dinheiro e fornece resultados com menor probabilidade de erro (BACELAR, 1999).

Para alcançar a quantidade da amostra esperada na pesquisa que é de 345 (trezentos e quarenta e cinco) usuários, foi realizada a estratificação com caracterização de amostra de 20% da população, percentual este que remete exatamente à amostra da pesquisa. Utilizando-se o percentual de estratificação de 20% para cada município, aplicaram-se questionários em 207 (duzentos e sete) usuários no município de João Pessoa, 64 (sessenta e quatro) em Campina Grande, 22 (vinte e dois) em Patos, 18 (dezoito) em Santa Rita, 18 (dezoito) em Cabedelo e 16 (dezesesseis) no município de Bayeux, contemplando assim os 345 (trezentos e quarenta e cinco) usuários submetidos ao questionário, de acordo com o cálculo amostral realizado a partir do quantitativo demonstrado no gráfico 02.

Gráfico 02: Estratificação da amostra de 20% da população.



Fonte: Adaptado pelo próprio autor, 2014.

3.3 Coleta de dados

O modelo teórico SIAPS, norteador desta pesquisa avaliativa, utiliza o método quali-quantitativo de análise de pesquisa. Nesse sentido, e trazendo uma nova perspectiva de análise desse modelo, realizou-se a pesquisa utilizando-se como instrumento um questionário com abordagem apenas quantitativa. Para isso, foi realizada, de forma preliminar, a elaboração de questões quantitativas em escala que englobaram as variáveis do modelo SIAPS, a partir dos indicadores de avaliação de políticas sociais, citadas no item 2.6 desta dissertação.

Após a elaboração das questões, foi aplicado um teste de face e conteúdo com 10 (dez) especialistas na área de políticas públicas, com o objetivo de avaliar a qualidade do questionário. A validação de face refere-se à clareza, pertinência e representatividade dos itens elaborados, no tocante, especificamente, à validação de conteúdo, relacionada à verificação de que os itens propostos realmente remetem ao construto analisado.

Passado o estágio de análise de face e conteúdo das questões elaboradas, partiu-se para aplicação do pré-teste. Esse pré-teste foi realizado com 20 (vinte) usuários do Programa Empreender Individual no mês de agosto de 2014. Segundo Gil (1987), o pré-teste é realizado mediante aplicação de alguns questionários (de 10 a 20) a elementos que pertencem à

população pesquisada. Para finalizar, foi executada a análise fatorial do questionário de pesquisa, que totalizou 24(vinte e quatro) questões. Após essas fases, foram aplicados os questionários, na amostra dos 345 (trezentos e quarenta e cinco) usuários do Programa Empreender Individual, como forma de subsidiar a análise da pesquisa.

3.4 Tratamento dos dados

Para tratamento dos dados da pesquisa, foram realizadas análises estatísticas por meio de medidas relacionadas à média amostral, desvio padrão, coeficiente de variância e coeficiente de correlação. Para Costa (2012), a análise dos dados é um processo sistemático de avaliação e interpretação de dados de uma pesquisa, por meio da aplicação de técnicas estatísticas, direcionadas à exploração, descrição e teste de hipótese. Para Barbetta (2004), essas medidas estatísticas são caracterizadas conforme quadro 8, abaixo.

Quadro 8: Medidas Estatísticas

Medidas Estatísticas
Média amostral - Caracteriza-se como sendo a medida de tendência central dos dados mais utilizada
Desvio padrão - É a medida de dispersão mais utilizada, que pode ser considerada como uma medida de variabilidade dos dados de uma distribuição de frequência, ou seja, o desvio padrão mede a dispersão dos valores individuais em torno da média
Coeficiente de variância - caracteriza-se pelo desvio médio quadrado em torno da média de um conjunto de dados e o coeficiente de correlação indica o grau de relação linear entre duas variáveis aleatórias.
ANOVA - É uma coleção de modelos estatísticos que estuda a influencia de fatores na característica de interesse
TESTE_T - É um teste de hipótese que utiliza conceitos estatísticos para rejeitar ou não uma hipótese nula

Fonte: Adaptado de Barbetta (2004)

As medidas relacionadas à média amostral, desvio padrão e coeficiente de variância foram utilizadas para análise dos dados dos questionários aplicados na pesquisa, enquanto o coeficiente de correlação foi utilizado para relacionar os dados sociodemográficos dos usuários do Programa Empreender Individual com as questões baseadas nas variáveis do modelo SIAPS.

Para um melhor entendimento do processo metodológico apresentado, foi elaborado um quadro que vincula os objetivos específicos da pesquisa com as subdimensões

do modelo SIAPS e o método estatístico utilizado, assim como a análise sócio demográfica dos pesquisados e seu respectivo método estatístico de pesquisa

Quadro 9: Processo metodológico

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIÁVEL	MÉTODOS DE ANÁLISE
Elaborar instrumento de pesquisa a partir da variáveis do modelo teórico SIAPS.	Questionário	Análise Fatorial
Analisar o perfil sócio demográfico dos usuários do programa	Idade, Sexo, Escolaridade, Município, Renda	Correlação.
Verificar os processos inerentes à acessibilidade dos usuários ao Programa Empreender Individual no Estado da Paraíba.	Oportunidade e Pertinência	Média amostral, Desvio Padrão e Coeficiente de Variância
Identificar aspectos relevantes voltados à qualidade do Programa Empreender Individual no Estado da Paraíba.	Atendimento e satisfação.	Média amostral, Desvio Padrão e Coeficiente de Variância
Investigar o impacto causado pelo Programa Empreender Individual no Estado da Paraíba.	Validade, Confiabilidade, Praticidade e Utilidade	Média amostral, Desvio Padrão e Coeficiente de Variância
Correlacionar os dados sócios demográficos com as médias das variáveis do modelo teórico SIAPS	Dados sócios demográficos e as dimensões do modelo teórico SIAPS	Correlação
Detectar a existência de diferença entre grupos dos usuários pesquisados	Dados sócios demográficos	Test_t e ANOVA

Fonte: Elaborado pelo autor, 2014

Ressalta-se a necessidade de explicitar quais são os valores de referência para as variáveis de média, desvio padrão e coeficiente de variância abordados na análise de cada subdimensão da pesquisa. Segundo Costa (2011), os valores de referência para média e desvio padrão que se utilizam de uma escala de 1 a 10 pontos, estão descritos no quadro 10 abaixo:

Quadro 10: Critérios de medidas

Escala de 1 a 10 pontos		
Medida	Pontos	Avaliação da variável
Critério de média	Até 5	Fraco
	Acima de 5 a 6,5	Moderado
	Acima de 6,5	Forte
Critério de desvio padrão	até 2	Baixo
	Acima de 2 a 3	Moderado
	Acima de 3	Alto

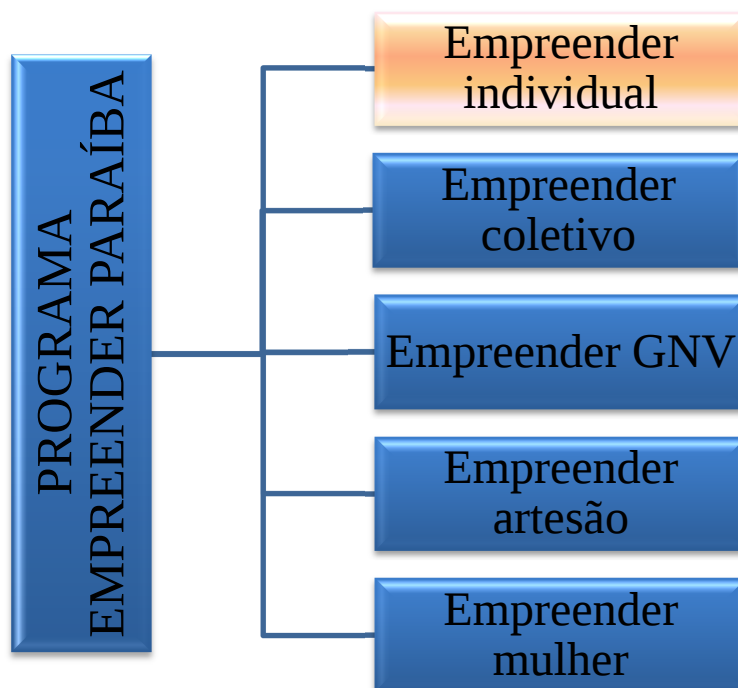
Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Costa (2011)

No que concerne ao coeficiente de variância, Pimentel Gomes (2000) diz que, nos experimentos de campo, se o coeficiente de variância for inferior a 10%, entende-se que este coeficiente de variância é baixo, ou seja, o experimento tem alta precisão; de 10 a 20%, são considerados médios e de boa precisão; de 20 a 30%, alto, com baixa precisão, e, acima de 30%, muito alto.

3.5 Contexto de Pesquisa

Vale ressaltar que todos os dados referentes a este item foram pesquisados em Paraíba (2014). O Programa de microcrédito do Governo do Estado, Empreender Paraíba, foi criado pelo Governo do Estado em março de 2011. A prioridade do Programa é a concessão de empréstimo através de linhas de crédito que atendam empreendedores residentes no Estado, que precisem adquirir investimento para iniciar ou ampliar um negócio produtivo. Estruturalmente, o Programa Empreender Paraíba está dividido da seguinte forma, em destaque para o programa que será avaliado:

Figura 4: Estrutura do Programa Empreender Paraíba



Fonte: Elaborado pelo autor, 2014

O principal objetivo do programa é incentivar a ocupação e geração de renda entre empreendedores individuais (autônomos) ou em cooperativas e grupos organizados (associações). Os empreendedores atendidos com o crédito do programa são negociantes individuais, artesãos, mulheres em situação de risco ou vulnerabilidade social, taxistas beneficiados com o crédito para conversão do veículo no sistema GNV (Gás Natural Veicular), além de cooperativas, grupos e/ou associações, todos envolvidos em atividades produtivas das mais diversas áreas de negócios no Estado.

Um dos casos que marcou o final de 2011 foi relacionado à liberação de R\$ 178 mil em créditos a 18 feirantes prejudicados com o incêndio que ocorreu na Feira Central de Campina Grande. Eles tiveram suas barracas queimadas em um acidente ocorrido no início de novembro de 2011. No final do mesmo mês, o Programa já tinha realizado o trabalho alusivo à entrega do crédito, que ocorreu em seguida pelo Estado.

O governo do Estado, por meio do Programa Empreender-PB, financiou um Complexo Turístico de Lazer construído na praia de Coqueirinho, no Conde, litoral Sul do Estado, no valor de R\$ 500 mil e inaugurado em dezembro de 2012. O local possui 170 metros quadrados de área construída com capacidade para receber 2.400 pessoas nos nove bares/restaurante destinados a atender os turistas e demais visitantes.

No dia 21 de março de 2014, o Estado inaugurou o Escritório Regional do Empreender Paraíba em Patos, com o objetivo de atender a todos os empreendedores interessados na aquisição de crédito do Programa, dos municípios que compreendem as regionais administrativas de Patos, Itaporanga, Catolé do Rocha, Cajazeiras, Sousa, Princesa Isabel e Pombal, no sertão, alto sertão e vale do Piancó do Estado.

Ainda em abril 2014, o Estado inaugurou a primeira Franquia Pública do Brasil, na cidade de Bananeiras, a "Unidade Municipal do Empreender Paraíba Bananeiras" - localizada à Rua Castro Pinto, 312, Centro. Esta unidade visa ampliar o modelo de investimento do Programa e replicá-lo nas demais prefeituras do Estado.

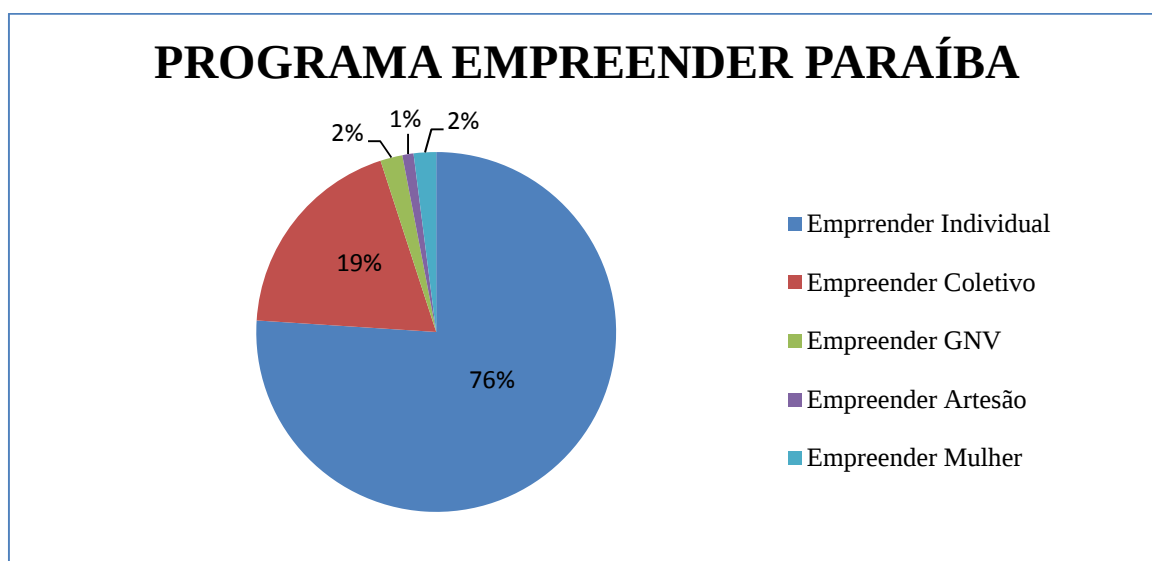
O Empreender PB visa a toda e qualquer área de negócios, no intuito de promover o desenvolvimento socioeconômico do Estado através da liberação de crédito a micro e pequenos empreendedores na Paraíba. Todos os interessados podem acionar o Programa através do site www.empreender.pb.gov.br, preenchendo a ficha de inscrição disponível online. Após inscrição, o interessado participará de uma palestra explicativa sobre o funcionamento do Programa, depois participará do Curso de Capacitação (*Best Game*), quando os técnicos responsáveis aplicam métodos eficientes para o melhor desenvolvimento da atividade e de sua estrutura organizacional.

Em seguida é realizada uma visita ao comerciante e/ou ao local do seu empreendimento, para o levantamento socioeconômico, que indicará a viabilidade do negócio e posterior aquisição do crédito. O Empreender-PB trabalha atualmente com cinco linhas de programa: Individual, Coletivo, Artesanato, Gás natural e Empreender Mulher, esta última funciona em parceria com a Secretaria da Mulher e Diversidade Humana, destinada exclusivamente a mulheres em situação de risco ou vulnerabilidade social, organizadas em grupos, associações ou cooperativas. Cada linha de crédito possui a sua especificidade, mas todas possibilitam a aquisição de empréstimo para qualquer empreendedor acima de 18 anos, e que resida no estado da Paraíba há pelo menos seis meses.

No tocante ao Programa Empreender Individual, objeto de estudo desta dissertação, este é destinado a pessoas físicas maiores de 18 anos, residentes no Estado há mais de seis meses, ou jurídicas, registradas dentro do mesmo período de tempo. O primeiro crédito pode ser liberado no valor de até R\$ 2.000, 00 (dois mil reais). Após a quitação do mesmo, o próximo empréstimo pode chegar a até R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). As parcelas fixas têm um prazo de 36 meses para serem quitadas e carência de seis meses para que se inicie o seu pagamento. A taxa de juros dessa linha é de 0,64%.

Conforme já abordado, o Empreender Paraíba trabalha com cinco linhas de créditos para os programas: Empreender Individual, Coletivo, Gás Natural, Artesanato e Mulher. A escolha de se pesquisar o Programa Empreender Individual parte da perspectiva de que esse Programa representava em abril de 2014 um percentual de 76% dos usuários de todos os programas do Empreender Paraíba. O percentual de distribuição de usuário por programa está assim discriminado, conforme gráfico 3, abaixo:

Gráfico 03 : Percentual de divisão de usuários por programa



Fonte: Paraíba, 2014

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir serão apresentados os resultados obtidos mediante aplicação de questionário utilizado como instrumento de coleta de dados, junto aos usuários do programa Empreender Individual, objeto de estudo desta dissertação. Esse capítulo divide-se em cinco seções, relacionadas aos objetivos específicos da pesquisa, distribuídos da seguinte forma: análise do perfil sócio demográfico, elaboração e aplicação do questionário de pesquisa, descrição e análise dos resultados das dimensões acessibilidade, qualidade e impacto, pertencentes ao modelo teórico SIAPS.

A dimensão “acessibilidade” se divide em duas subdimensões, a saber: oportunidade e pertinência. A dimensão “qualidade” divide-se em outras duas subdimensões: satisfação e atendimento, e, por último, a dimensão “impacto” que se divide em quatro subdimensões: validade, confiabilidade, praticidade e utilidade, que serão mais bem detalhadas no decorrer da descrição deste capítulo. Ressalta-se, no entanto, que antes de apresentar os dados referentes à pesquisa realizada, faz-se necessário compreender quais foram os procedimentos adotados para elaboração do instrumento de pesquisa.

4.1 Elaboração do instrumento de pesquisa

Seguindo o roteiro metodológico já descrito no capítulo 3 desta dissertação, e guiando-se pelos aspectos abordados sobre os processos a serem seguidos para elaboração de um instrumento de pesquisa, que vai desde a avaliação de face e conteúdo desse instrumento por especialistas da área, passando pelo pré-teste e findando-se na análise fatorial do instrumento, que possibilitou identificar 24 (vinte e quatro) questões que mais se agregaram aos construtos do modelo teórico. Agora será detalhado o processo da análise fatorial realizada no instrumento de pesquisa, assim como seu nível de confiabilidade.

4.1.1 Análise fatorial e avaliação da confiabilidade do instrumento

Verifica-se neste item a análise fatorial do questionário de pesquisa, assim como seu teste de confiabilidade. Nesse sentido, foram construídas 54(cinquenta quatro) questões que se dividiram entre as 8 (oito) subdimensões que contemplam as 3(três) dimensões do modelo teórico SIAPS, desenvolvido por Almeida (2008), adotado nesta pesquisa. Após

elaboração dessas questões, o questionário foi enviado para 10(especialistas) na área de políticas públicas, para que se fosse realizado o teste de face e conteúdo do instrumento de pesquisa com o objetivo de analisar a clareza, pertinência e representatividade das questões elaboradas.

Foram realizadas, ainda, 20 (vinte) entrevistas com os usuários do Programa, para garantir que as perguntas a eles direcionadas estivessem compreensíveis e para determinar o grau de dificuldade que elas poderiam apresentar. A última etapa para finalizar o instrumento de pesquisa foi a realização da análise fatorial do instrumento para garantir que as questões elaboradas estivessem associadas ao construto esperado. A seguir será relatada a análise fatorial das dimensões do modelo teórico SIAPS.

O primeiro passo da análise fatorial é relatar os resultados dos testes de KMO (Kaiser – Meyer - Olkin) e Bartlett para todas as subdimensões do modelo teórico. No entendimento de Maroco (2007), o teste de KMO e Bartlett indicam o grau de adequação dos dados na análise fatorial. Nesse sentido, valores de KMO acima de 0,5 são considerados adequados para a análise fatorial. Observa-se, a partir do quadro 11 abaixo, que os valores de KMO variaram entre 0,518 e 0,685, sendo, portanto, adequados para a respectiva análise.

Quadro 10: Teste de KMO e Bartlett

SUBDIMENSÕES	TESTES			
	KMO	Esfericidade de Bartlett	Df	Sig.
"Oportunidade"	0,661	165,848	3	0
"Pertinência"	0,634	148,162	3	0
"Atendimento"	0,583	112,40	3	0
"Satisfação"	0,518	106,216	3	0
"Validade"	0,586	83,13	3	0
"Confiabilidade"	0,616	90,323	3	0
"Praticidade"	0,612	144,402	3	0
"Utilidade"	0,685	256,538	3	0

Fonte: Dados da Pesquisa

O segundo passo da análise fatorial diz respeito aos testes de comunalidade do instrumento de pesquisa. No entendimento de Maroco (2007), a comunalidade representa a quantidade de correlações de cada variável explicada pelos fatores. Quanto maior a comunalidade, maior será o poder de explicação daquela variável pelo fator. Entretanto, através do teste de comunalidade, verificou-se que 3 (três) variáveis (“pertinência 3”, “atendimento 3” e “validade 3”) apresentaram valores abaixo de 0,5. A variável “pertinência

3” diz respeito as condições de pagamento do empréstimo, a variável “atendimento 3” aborda aspectos voltados a colaboração do programa para que o usuário monte seu negócio na melhor área e por último a variável “validade 3” que está relacionado a forma como o programa orienta o usuário a montar seu negócio na melhor área. No entanto, Hair et al. (2005) argumentam que uma variável que apresente comunalidade abaixo de 0,5 não deve ser mantida na análise fatorial. Entretanto, esses autores também, afirmam que, mesmo quando uma comunalidade é considerada baixa, ainda assim, é possível ignorar o valor da variável e interpretar a solução como ela é, posição assumida pela subjetividade inerente à análise fatorial. Outro aspecto importante relacionado a manutenção dessas variáveis diz respeito a importância delas para construção e avaliação da subdimensão a ela associada. O quadro abaixo faz uma síntese relacionada ao teste de comunalidade.

Quadro 11: Teste de comunalidade

SUBDIMENSÕES	TESTE
	COMUNALIDADE
"Oportunidade 1"	0,642
"Oportunidade 2"	0,652
"Oportunidade 3"	0,556
"Pertinência 1"	0,659
"Pertinência 2"	0,643
"Pertinência 3"	0,481
"Atendimento 1"	0,672
"Atendimento 2"	0,634
"Atendimento 3"	0,384
"Satisfação 1"	0,732
"Satisfação 2"	0,712
"Satisfação 3"	0,512
"Validade 1"	0,651
"Validade 2"	0,52
"Validade 3"	0,425
"Confiabilidade 1"	0,525
"Confiabilidade 2"	0,614
"Confiabilidade 3"	0,582
"Praticidade 1"	0,659

"Praticidade 2"	0,682
"Praticidade 3"	0,522
"Utilidade 1"	0,645
"Utilidade 2"	0,663
"Utilidade 3"	0,738

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observou-se, ainda, que os fatores alcançaram o valor mínimo de explicação da variância que é de 60% para todos os construtos , conforme pode ser verificado no quadro abaixo.

Quadro 12: Matriz rotacionada e variância explicada

SUBDIMENSÕES	TESTE	
	MATRIZ ROTACIONADA E PERCENTUAL DA VARIÂNCIA EXPLICADA	
"Oportunidade 1"	0,642	61,67%
"Oportunidade 2"	0,652	
"Oportunidade 3"	0,556	
"Pertinência 1"	0,659	60,44%
"Pertinência 2"	0,643	
"Pertinência 3"	0,481	
"Atendimento 1"	0,672	65,12%
"Atendimento 2"	0,634	
"Atendimento 3"	0,384	
"Satisfação 1"	0,732	65,86%
"Satisfação 2"	0,712	
"Satisfação 3"	0,512	
"Validade 1"	0,651	63,20%
"Validade 2"	0,52	
"Validade 3"	0,425	
"Confiabilidade 1"	0,525	64%
"Confiabilidade 2"	0,614	
"Confiabilidade 3"	0,582	
"Praticidade 1"	0,659	68,80%
"Praticidade 2"	0,682	
"Praticidade 3"	0,522	
"Utilidade 1"	0,645	68,22%
"Utilidade 2"	0,663	
"Utilidade 3"	0,738	

Para finalizar, será relatado o teste de confiabilidade do instrumento de pesquisa, denominado alfa de cronbach. Para Corrar, Paulo e Dias Filho (2007), a confiabilidade é o grau em que uma escala produz resultados consistentes entre as medidas, sendo o alfa de cronbach, teste usual que mede a consistência interna dos dados para a mensuração de aspecto teórico latente comum, e que o limite de aceitabilidade é de, pelo menos, valores acima de 0,60. Constatou-se, no entanto, que o alfa de cronbach apresentado no instrumento desenvolvido para esta dissertação apresentou um valor de 0,87, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 01: Teste Alfa de Cronbach

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of itens
0,87	24

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Conforme já relatado, o alfa de cronbach é um indicador de confiabilidade do instrumento de pesquisa. Esse indicador possui uma escala que varia entre 0 e 1. Como o indicador do instrumento elaborado e adotado nesta dissertação apresentou um valor de 0,87, constata-se que esse instrumento possui um ótimo nível de confiabilidade. A próxima análise a ser realizada é sobre as características sócio demográficas dos usuários do Programa submetidos à pesquisa.

4.2 Análise sócio demográfica dos usuários do Programa

Este item compõe uma parte do questionário de pesquisa aplicado em 345 (trezentos e quarenta e cinco) usuários do Programa Empreender Individual, como forma de avaliar sua efetividade por meio da percepção de seus usuários. Nesse sentido, serão detalhadas no quadro 10, a seguir, as características dos usuários submetidos ao instrumento de pesquisa.

Quadro 13 – Perfil sócio demográfico

Perfil dos usuários do Programa Empreender Individual

Idade	Média = 33,14 Desvio padrão = 6,83 Coeficiente de variância = 21,27%
Gênero	Homem: 65,5 % Mulher= 34,5%
Estado civil	Casado= 50,43% Solteiro= 43,47% Divorciado= 6,08%
Escolaridade	Ensino fundamental = 22,60% Ensino médio = 72,46 % Ensino superior = 4,92%
Renda familiar	1 salário = 8,11% 2 salários= 20% 3 salários = 31,88% 4 salários = 24,34% 5 salários = 13,62% 6 salários = 2,02%

Fonte: Dados da pesquisa(2014)

A partir dos dados supracitados, foram analisados os valores de cada variável sócio demográfica verificados na pesquisa. No que diz respeito à idade dos usuários pesquisados, verificou-se que a média é de 33,14 anos, sendo a maioria casados, tem como ensino médio o maior grau de escolaridade, residem no município de João Pessoa e possuem renda de 3(três) salários mínimos. Agora, será realizado a análise de cada dimensão do modelo teórico SIAPS, a partir dos dados da pesquisa.

4.3 Análise dos resultados da dimensão “acessibilidade”

Verifica-se, comumente, que o termo acessibilidade está associado, na maioria das vezes, às pessoas que possuem algum tipo de deficiência. Para este estudo, o termo “acessibilidade” possui um entendimento mais amplo. Nesse sentido, Almeida (2008) diz que a acessibilidade agrega todos os aspectos da vida humana, desde a mais simples às mais complexas formas de acesso aos bens e serviços da sociedade.

Essa dimensão do modelo teórico SIAPS é composta por 2 (duas) subdimensões, quais sejam a oportunidade e a pertinência. A subdimensão “oportunidade” avalia se os meios de que o usuário dispõe para ser atendido por determinado serviço ou programa social são eficientes. A subdimensão “pertinência” avalia se o programa ou projeto social possui os serviços que atendem à necessidade dos usuários. Nesse sentido serão abordadas essas duas subdimensões.

4.3.1 Subdimensão “oportunidade”

Conforme já relatado, essa subdimensão avalia a facilidade que o usuário possui para acessar os serviços de um programa ou projeto social. Esta variável corresponde às questões 1, 2 e 3 do questionário de pesquisa, que visam avaliar o acesso dos usuários ao Programa Empreender Individual. Os dados estatísticos referentes a essa subdimensão estão discriminados na tabela 02, abaixo.

Tabela 02: Dados da subdimensão “oportunidade”

subdimensão	Questões	Média da questão	Desvio padrão da questão	Coefficiente variância da questão	Média do perfil	Desvio padrão do perfil	Coefficiente variância do perfil
Oportunidade	1	8,52	1,27	15,77%	8,26	1,2	15,83%
	2	8,11	1,23	16,37%			
	3	8,17	1,11	15,35%			

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Diante das constatações observadas na tabela acima, verificou-se que não existe uma desproporcionalidade entre as medidas estatísticas voltadas à média, desvio padrão e coeficiente de variância para a subdimensão apresentada. As médias da subdimensão “oportunidade” variaram entre 8,11 e 8,52. Em relação ao desvio padrão, verificou-se uma variação compreendida entre 1,11 e 1,27 e os coeficientes de variância têm valores compreendidos entre 15,35% a 16,37%. Observa-se, diante dos valores supracitados, que essas variáveis possuem fortes médias, baixos desvios padrão e coeficientes de variância que apresentam boa precisão.

Dentro dessa perspectiva, chega-se ao entendimento que a subdimensão “oportunidade” foi bem avaliada na concepção dos usuários, na medida em que não possuem dificuldade de acesso aos serviços do Programa. Compreende-se que os procedimentos de acesso por parte dos usuários, adotados pelo Programa, são bons e que o atendimento presencial oferecido pelo Programa é importante como forma de viabilizar o acesso dos usuários aos serviços oferecidos.

Nesse sentido, estudos como o de Saraiva e Nunes (2011), que analisaram a efetividade de programas sociais de acesso à educação superior, tendo como referência o PROUNI – Programa Universidade Para Todos, verificaram que os principais resultados sugerem que o Programa cumpre seus objetivos de proporcionar acesso à educação superior

de segmentos sociais desfavoráveis do ponto de vista socioeconômico. A partir do exposto, percebe-se que o resultado desta pesquisa possui semelhança com o resultado verificado na análise da subdimensão “oportunidade”, ao passo em que ambos possuem facilidade de acesso aos serviços dos respectivos programas.

Tendo como objeto de estudo o PROJOVEM – Programa de inserção social de jovens e adolescentes – no município de João Pessoa, Assunção (2010), em suas análises, verificou que não houve dificuldade de acesso ao Programa, embora os meios de comunicação utilizados para divulgação do programa não ajudassem a torná-lo mais conhecido pela sociedade. À semelhança dos estudos de Assunção (2010), o presente trabalho também registra mesmo resultado em relação à subdimensão oportunidade.

A subdimensão “oportunidade” é caracterizada, segundo Almeida (2002), como a capacidade de avaliar as formas de acesso de um determinado segmento a um dado programa/projeto/serviço ou ação social. Como a subdimensão “oportunidade”, que avalia o acesso dos indivíduos ao programa, foi bem avaliada por seus usuários, tem-se como consequência a universalização em relação ao acesso aos serviços. Por esse meio, destaca-se também a relevância do Programa ao não possuir demanda reprimida relacionada ao acesso dos usuários aos seus serviços.

4.3.2 Subdimensão Pertinência

A subdimensão pertinência tem como objetivo avaliar se o programa ou projeto social possui os serviços que atendam à necessidade dos usuários. Esta variável corresponde às questões 4, 5 e 6 do questionário de pesquisa. Os dados estatísticos referentes a esta subdimensão estão discriminados na tabela 03, abaixo.

Tabela 03: Dados da subdimensão “pertinência”

subdimensão	Questões	Média da questão	Desvio padrão da questão	Coefficiente variância da questão	Média do perfil	Desvio padrão do perfil	Coefficiente variância do perfil
Pertinência	4	8,11	1,27	16,11%	8,49	1,07	13,64%
	5	8,59	1,07	12,47%			
	6	8,78	0,89	12,35%			

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observa-se, através dos dados apresentados na tabela 27, que as medidas voltadas à média, desvio padrão e coeficiente de variância para esta subdimensão apresentam valores

próximos. As médias da subdimensão pertinência variaram entre 8,11 e 8,78. Em relação ao desvio padrão, verificou-se uma variação compreendida entre 0,89 e 1,27, e os coeficientes de variância têm valores compreendidos entre 12,35% a 16,11%. Observam-se, a partir dos valores apresentados, que estas variáveis possuem fortes médias, baixos desvios padrão e coeficientes de variância que apresentam boa precisão.

Nesse sentido, deduz-se que a subdimensão pertinência foi bem avaliada na concepção dos usuários, na medida em que o Programa oferece apoio financeiro para seus usuários montarem seu próprio negócio, assim como disponibiliza taxas de juros sobre o empréstimo que atenda à necessidade dos usuários, além de e disporem de boas condições para o pagamento do empréstimo adquirido pelos usuários do Programa Empreender Individual.

Ainda assim, o estudo de Goulart e Soares (2012), que tem como objeto de análise os serviços de apoio às famílias dos dependentes de álcool e outras drogas, no município de Piunh/MG, não chegou ao mesmo resultado da subdimensão pertinência, pois verifica que esses serviços ainda são insuficientes e fragmentados para atender às demandas dos usuários. Após análise dos resultados apresentados na subdimensão pertinência, que avalia se os serviços do programa são concernentes com as necessidades dos usuários, observa-se que a avaliação desta subdimensão traz como principal resultado a comprovação do atendimento das demandas dos serviços por parte deste Programa. Uma vez que o Programa atende às demandas dos usuários, evidencia-se, a possibilidade de se criarem condições para que este usuário possa desenvolver seu próprio empreendimento, objetivo alcançado por aqueles que são contemplados pelo Programa Empreender Individual. Compreender as necessidades dos usuários que procuram os serviços do Programa é uma forma de o Programa se adequar às novas perspectivas de atendimento aos serviços voltados para o cidadão.

Diante da análise das duas subdimensões que compõem a dimensão acessibilidade e com base nos resultados relatados acima, observa-se que toda esta dimensão foi bem avaliada, a partir da perspectiva dos usuários do Programa, apresentando média de 8,37 e desvio padrão de 1,13, levando-se ao entendimento que esses usuários possuem facilidade de obter acesso aos serviços ofertados pelo Programa, assim como fazendo compreender que o Programa dispõe de serviços que atendem às necessidades destes usuários.

Estudo como o de Zirmmermann (2006), não chegou ao mesmo resultado verificado na dimensão acessibilidade, a partir da constatação de que, em virtude dos critérios de elegibilidade, da falta de intersetorialidade e da não garantia do acesso aos programas de

combate à fome e à pobreza em nível federal, como um direito, houve o atendimento a apenas uma pequena parcela da população pobre.

Dentro da perspectiva de avaliação de programas ou projetos sociais que envolvem o modelo teórico SIAPS, passa-se a analisar a segunda dimensão social acerca do Programa Empreender Individual, caracterizada pela variável denominada qualidade.

4.4 Análise dos resultados da dimensão “qualidade”

O debate acerca da qualidade dos serviços, seja ela na esfera pública ou privada, ganha cada vez mais espaço no contexto social. No que diz respeito a programas ou projetos sociais, tem-se buscado alcançar melhores padrões de qualidade, que venham proporcionar o bem-estar de grupos beneficiados por determinadas ações governamentais.

A segunda dimensão do modelo teórico SIAPS, a qualidade, é composta por 2 (duas) subdimensões, a saber: atendimento e satisfação. Os relatos sobre cada uma das subdimensões, assim como, a análise estatística dos dados estão demonstrados abaixo.

4.4.1 Subdimensão atendimento

Esta subdimensão avalia a qualidade com que as necessidades postas pelos usuários foram atendidas. Diante disso, foram utilizadas como referência as questões 7, 8 e 9 do questionário de pesquisa. Os dados estatísticos referentes a esta subdimensão estão discriminados na tabela 04, abaixo.

Tabela 04: Dados da subdimensão “atendimento”

subdimensão	Questões	Média da questão	Desvio padrão da questão	Coefficiente variância da questão	Média do perfil	Desvio padrão do perfil	Coefficiente variância do perfil
Atendimento	7	7,23	1,75	24,62%	7,08	1,64	24,01%
	8	6,81	1,67	25,75%			
	9	7,20	1,52	21,68%			

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Constata-se, através dos dados apresentados na tabela 28, que as medidas voltadas à média, desvio padrão e coeficiente de variância para esta subdimensão apresentam os

seguintes valores: as médias da subdimensão atendimento variaram entre 6,81 e 7,23; em relação ao desvio padrão, verificou-se uma variação compreendida entre 1,52 e 1,75; e os coeficientes de variância têm valores compreendidos entre 21,68% a 25,75%. Observa-se, a partir dos valores apresentados, que estas variáveis possuem médias moderadas a fortes, baixos desvios padrão e coeficientes de variância que apresentam baixa precisão.

Destaca-se, dentro desta subdimensão, o aspecto voltado para a consultoria ofertada pelo Programa, constante na questão 8 do questionário de pesquisa. A média desta questão foi de 6,81, o que nos leva ao entendimento de que é preciso que o Programa concentre esforços na melhoria dos serviços voltados à consultoria.

A consultoria ofertada pelo Programa é uma forma de auxiliar os usuários na abertura e no andamento do seu próprio negócio. Quando esta consultoria tem dificuldade de atender às necessidades dos usuários, pode trazer como consequência a vulnerabilidade do empreendimento, assim como, gerar problemas na condução do respectivo empreendimento por parte dos usuários do programa.

O cerne desta subdimensão gira em torno da qualidade do atendimento dos serviços prestados aos usuários. Partindo do entendimento de que alguma variável que compõe a avaliação da subdimensão atendimento não foi bem avaliada, percebe-se a existência de lacunas que precisam ser analisadas pelo programa, como forma de aperfeiçoar seus serviços. Quando o programa não atende com qualidade nas deliberações de seus serviços, podem ocorrer problemas para os usuários na condução de suas atividades, oriundas da abertura de seu empreendimento.

Estudo como o de Baptista e Leonardt (2011), concluiu que a maioria dos entrevistados da pesquisa realizada em uma biblioteca universitária no município de Belo Horizonte, está satisfeito com a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca universitária, embora aponte a necessidade de melhorias relacionadas, sobretudo, à aquisição de novos livros e melhores condições das salas de estudo. O estudo referido mostrou semelhanças com o estudo desta subdimensão, ao passo que ambos apresentaram boa avaliação. No entanto, destaca-se a necessidade de buscar melhorias voltadas, especificamente, para a consultoria ofertada pelo Programa.

4.4.2 Subdimensão satisfação

Esta subdimensão avalia o atendimento pleno das necessidades postas pelos usuários do programa. Diante disso, foram utilizadas, como referência, as questões 10, 11 e 12

do questionário de pesquisa. Os dados estatísticos referentes a esta subdimensão estão discriminados na tabela 05, abaixo.

Tabela 05: Dados da subdimensão “satisfação”

subdimensão	Questões	Média da questão	Desvio padrão da questão	Coefficiente variância da questão	Média do perfil	Desvio padrão do perfil	Coefficiente variância do perfil
Satisfação	10	6,30	1,74	28,01%	6,47	1,66	26,48%
	11	6,18	1,64	27,24%			
	12	6,94	1,60	24,20%			

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observa-se, através dos dados apresentados na tabela 29, que as medidas voltadas à média, desvio padrão e coeficiente de variância para esta subdimensão apresentam valores próximos. As médias da subdimensão satisfação variaram entre 6,18 e 6,94. Em relação ao desvio padrão, verificou-se uma variação compreendida entre 1,60 e 1,74 e os coeficientes de variância têm valores compreendidos entre 24,20% a 28,01%. Constata-se, a partir dos valores apresentados, que estas variáveis possuem médias moderadas a fortes, baixos desvios padrão e coeficientes de variância que apresentam baixa precisão.

Novamente o aspecto voltado à consultoria do Programa chamou a atenção dentro da avaliação desta outra subdimensão, constante na questão 11 do questionário de pesquisa. A média desta questão foi de 6,18, o que nos leva, reiteradamente, ao entendimento de que se faz necessário compreender o que está gerando esta tendência de insatisfação por parte dos usuários no que concerne à consultoria do Programa.

Considerando o processo voltado à consultoria do Programa, não se pode deixar de relatar que as outras duas variáveis desta subdimensão, constantes nas questões 10 e 12 do questionário de pesquisas, também contribuíram para que esta subdimensão não fosse tão bem avaliada. Aspectos voltados aos valores do empréstimo e à qualidade dos serviços prestados pelo Programa corroboraram esta situação.

Ao demonstrar dificuldade de atendimento pleno aos usuários, no que diz respeito à consultoria, valores do empréstimo e qualidade dos serviços prestados, o Programa passa a não garantir que o usuário consiga desenvolver de forma absoluta seu próprio negócio, levando-se em consideração os subsídios ofertados pelo respectivo Programa. Quando um programa social oferta serviços que não atendem plenamente à demanda de seus usuários, este

passa a deixar de cumprir com a função social para a qual estava designado, passando a gerar descrédito aos usuários do programa.

Estudo como o de Moimaz et al. (2010) não apresentou uma avaliação positiva, no que diz respeito à satisfação dos usuários aos serviços de saúde municipais da rede pública, sobretudo, a aspectos relacionados ao tipo de atendimento, falta de humanização e acolhimento, longo tempo de espera e deficiência de recursos físicos e materiais. Este estudo apresentou semelhanças ao estudo desta subdimensão, ao passo que a avaliação da subdimensão satisfação mostrou-se insuficiente em relação aos aspectos voltados ao valor inicial do empréstimo, assim como à qualidade dos serviços e à consultoria prestada pelo Programa.

Após análise das duas subdimensões que compõem a dimensão qualidade e com base nos resultados relatados acima, observa-se que toda esta dimensão apresentou resultados que variaram entre moderado e bom, no que concerne à subdimensão atendimento, que avalia a qualidade com que as necessidades postas pelos usuários foram atendidas; e a subdimensão satisfação, que avalia o atendimento pleno das necessidades dos usuários. A média final da dimensão qualidade, que engloba as duas subdimensões relatadas acima, foi de 6,77.

Estudo como o de Fadel e Filho (2009) chegou à conclusão que houve uma avaliação positiva sobre a qualidade dos serviços públicos voltados ao tratamento odontológico fornecido pela Prefeitura Municipal de Florianópolis, destacando-se o nível de qualidade dos profissionais que atuam nessa área. Este estudo diferenciou-se do estudo da dimensão qualidade, tendo em vista que esta dimensão apresentou alguns resultados, principalmente relacionados à consultoria do Programa, que não foram bem avaliados pelos usuários.

4.5 Análise dos resultados da dimensão “impacto”

Dentro do contexto dos projetos e programas sociais, verifica-se a necessidade de monitorar e avaliar as ações do estado, no sentido de averiguar quais os reais impactos sociais causados nas pessoas contempladas por essas ações governamentais. Para Almeida (2008), a avaliação de “impacto” é aquela que busca analisar se a ação social desenvolvida junto aos sujeitos produziu impactos no sentido de propiciar uma mudança qualitativa nas condições de vida das pessoas.

Nessa perspectiva, chega-se então à última dimensão do modelo teórico SIAPS, denominada “impacto”, composta por 4 (quatro) subdimensões, a saber: “validade”,

“confiabilidade”, “praticidade” e “utilidade”. A definição e os dados estatísticos referentes a cada uma destas subdimensões estarão descritos a seguir.

A subdimensão “validade”, avalia a exequibilidade do programa, a “confiabilidade” avalia a legitimidade atribuída pelos usuários ao programa, a “praticidade” avalia a resolutividade com que o atendimento das necessidades postas pelos usuários ocorreu e por último a subdimensão “utilidade” que avalia o impacto positivo e concreto causado na vida das pessoas, oriundo de programas ou projetos sociais. Os dados estatísticos referentes a cada uma destas subdimensões estarão descritos a seguir.

4.5.1 Subdimensão “validade”

Esta subdimensão avalia a exequibilidade do programa através da percepção de seus usuários. Diante disso, foram utilizadas como referencia as questões 13, 14 e 15 do questionário de pesquisa. Os dados estatísticos referentes a esta subdimensão estão discriminados na tabela 06, abaixo.

Tabela 06: Dados da subdimensão “validade”

subdimensão	Questões	Média da questão	Desvio padrão da questão	Coefficiente variância da questão	Média do perfil	Desvio padrão do perfil	Coefficiente variância do perfil
Validade	13	6,90	1,75	26,33%	7,30	1,67	24,36%
	14	7,28	1,57	22,94%			
	15	7,42	1,70	23,81%			

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos dados apresentados na tabela 30, que as medidas voltadas à média, desvio padrão e coeficiente de variância para esta subdimensão apresentam valores próximos. As médias da subdimensão “validade” variaram entre 6,90 e 7,42. Em relação ao desvio padrão, verificou-se uma variação compreendida entre 1,57 e 1,75 e os coeficientes de variância têm valores compreendidos entre 22,94% a 26,33%. Observa-se, a partir dos valores apresentados, que estas variáveis possuem médias fortes, baixos desvios padrão e coeficientes de variância que apresentam baixa precisão.

Mesmo a dimensão apresentando média forte, a variável relacionada à consultoria ofertada pelo Programa chamou a atenção dentro da avaliação desta outra subdimensão. A média desta questão foi de 6,90, o que nos leva, reiteradamente, ao entendimento de que se

faz necessário compreender os fatores geradores dessa tendência de insatisfação por parte dos usuários do Programa no que concerne a sua consultoria.

Dentro da subdimensão “validade” como um todo, a média apresentada foi de 7,30, o que leva ao entendimento de que esta subdimensão foi bem avaliada através da percepção dos usuários do Programa. As variáveis relacionadas à qualidade dos serviços executados e à orientação junto aos usuários para que ele pudessem montar seu negócio na melhor área, contribuíram para que houvesse uma elevação na média desta subdimensão.

Um dos grandes desafios das organizações, sejam públicas ou privadas, é colocar em execução tudo aquilo que foi planejado. Dentro dos programas e projetos sociais acontece a mesma situação. Ao executar suas ações de forma a atender as necessidades dos usuários, como execução de empréstimos, consultorias, financiamento, o programa, dentro de suas especificidades, contribui de forma essencial no atendimento das expectativas dos seus usuários. Estudo como de Assunção (2010), já referido anteriormente, apresentou resultados semelhantes ao apresentado na subdimensão “validade”, no que diz respeito à exequibilidade do programa de inclusão social de jovens – PROJOVEM.

4.5.2 Subdimensão “confiabilidade”

Esta subdimensão avalia a legitimidade atribuída pelos usuários ao programa. Diante disso, foram utilizadas como referência as questões 16, 17 e 18 do questionário de pesquisa. Os dados estatísticos referentes a esta subdimensão estão discriminados na tabela 07, abaixo.

Tabela 07: Dados da subdimensão “confiabilidade”

subdimensão	Questões	Média da questão	Desvio padrão da questão	Coefficiente variância da questão	Média do perfil	Desvio padrão do perfil	Coefficiente variância do perfil
Confiabilidade	16	8,15	1,45	18,84%	7,95	1,45	19,55%
	17	7,99	1,41	18,62%			
	18	7,73	1,49	21,19%			

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Diante dos dados apresentados na tabela 31, que as medidas voltadas à média, desvio padrão e coeficiente de variância para esta subdimensão apresentam valores não destoantes. As médias da subdimensão “confiabilidade” variaram entre 7,73 e 8,15. Em

relação ao desvio padrão, verificou-se uma variação compreendida entre 1,41 e 1,49 e os coeficientes de variância têm valores compreendidos entre 18,62% a 21,19%. Observa-se, a partir dos valores apresentados, que estas variáveis possuem médias fortes, baixos desvios padrão e coeficientes de variância que apresentam boa precisão.

A partir desses dados, depreende-se que a subdimensão “confiabilidade” foi bem avaliada na concepção dos usuários do Programa, apresentando média de 7,95, favorecendo a compreensão de que os usuários acreditam que o Programa possa gerar emprego e renda, assim como, trazer independência financeira para os usuários, mediante a liberação do empréstimo no prazo estimado.

No momento em que os usuários legitimam os serviços prestados por determinado programa social, cria-se um sentimento de confiança que passa a nortear a busca por aquisição dos serviços do programa. Essa legitimação se torna fundamental, principalmente no que diz respeito ao planejamento das ações programadas pelos usuários. Esse entendimento parte do pressuposto que o usuário confia nos serviços prestados pelo programa e, por conseguinte, poderá contribuir para o desenvolvimento do seu próprio negócio. Estudo como de Raichelis (2010) constatou, entre outros aspectos, a necessidade de que o SUAS – Serviço único de Assistência Social, reconstrua as bases de legitimidade junto à população, a partir da ampliação de serviços sociais.

4.5.3 Subdimensão “praticidade”

Esta subdimensão avalia a resolutividade com que o atendimento das necessidades postas pelos usuários ocorreu. Diante disso, foram utilizadas como referência as questões 19, 20 e 21 do questionário de pesquisa. Os dados estatísticos referentes a esta subdimensão estão discriminados na tabela 08, abaixo.

Tabela 08: Dados da subdimensão “praticidade”

subdimensão	Questões	Média da questão	Desvio padrão da questão	Coeficiente variância da questão	Média do perfil	Desvio padrão do perfil	Coeficiente variância do perfil
praticidade	19	8,63	1,20	15,46%	8,57	1,18	15,65%
	20	8,35	1,24	17,11%			
	21	8,74	1,12	14,38%			

Constata-se, através dos dados apresentados na tabela 32, que as medidas voltadas à média, desvio padrão e coeficiente de variância para esta subdimensão apresentam valores próximos. As médias da subdimensão “praticidade” variaram entre 8,35 e 8,74. Em relação ao desvio padrão, verificou-se uma variação compreendida entre 1,12 e 1,24 e os coeficientes de variância têm valores compreendidos entre 14,38% a 17,11%. Observa-se, a partir dos valores apresentados, que estas variáveis possuem médias fortes, baixos desvios padrão e coeficientes de variância que apresentam boa precisão.

Nesse sentido, leva-se ao entendimento que a subdimensão “praticidade” foi bem avaliada na concepção dos usuários do Programa, apresentando média de 8,57, fazendo-se entender que o Programa consegue solucionar de forma prática as necessidades dos usuários, no que diz respeito à geração de emprego e renda, assim como, à possibilidade de pagamento do empréstimo adquirido. Constata-se ainda que a taxa de juros ofertada pelo Programa foi fundamental para que os usuários pudessem montar seu próprio negócio.

Quando o programa consegue ser resolutivo no atendimento das demandas de serviços de seus usuários, além de cumprir com seu papel social, ele passa a ser facilitador do processo de desenvolvimento dos atores por ele beneficiados. Diante disso, e capitaneado pelo suporte do programa, os usuários passam a ter condições, através dos serviços prestados pelo programa, de desenvolver seu próprio empreendimento e colocar em prática tudo foi planejado. Estudo como o de Rosa e Pelegriane (2011), constatou que, em alguns casos, a resolutividade dos serviços de saúde não tem contribuído para a melhoria do estado de saúde dos pacientes na atenção básica de saúde, no município de Porto Alegre, apresentando, assim, pouca semelhança com os resultados apresentados nesta subdimensão, tendo em vista que os usuários do Programa compreendem que este programa é resolutivo no que diz respeito ao atendimento das necessidades postas por seus usuários.

4.5.4 Subdimensão “utilidade”

Esta subdimensão avalia o impacto positivo e concreto causado na vida das pessoas beneficiadas pelo programa. Para a análise aqui empreendida, foram utilizadas como referência as questões 22, 23 e 24 do questionário de pesquisa. Os dados estatísticos referentes a esta subdimensão estão discriminados na tabela 09, abaixo.

Tabela 09: Dados da subdimensão “utilidade”

subdimensão	Questão	Média da questão	Desvio padrão da questão	Coeficiente variância da questão	Média do perfil	Desvio padrão do perfil	Coeficiente variância do perfil
-------------	---------	------------------	--------------------------	----------------------------------	-----------------	-------------------------	---------------------------------

	22	8,24	1,41	17,94%			
Utilidade	23	8,32	1,23	16,51%	8,20	1,35	17,85%
	24	8,04	1,41	19,10%			

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos dados apresentados na tabela 33, que as medidas voltadas à média, desvio padrão e coeficiente de variância para esta subdimensão apresentam valores próximos. As médias da subdimensão “utilidade” variaram entre 8,04 e 8,32. Em relação ao desvio padrão, verificou-se uma variação compreendida entre 1,23 e 1,41 e os coeficientes de variância têm valores compreendidos entre 16,51% a 19,10%. Observa-se, a partir dos valores apresentados, que estas variáveis possuem médias fortes, baixos desvios padrão e coeficientes de variância que apresentam boa precisão.

Considerando os dados acima apresentados, chega-se ao entendimento de que a subdimensão “utilidade” foi bem avaliada na concepção dos usuários do Programa, apresentando média de 8,20, o que permite concluir que os usuários avaliaram de forma positiva as variáveis desta subdimensão, relacionadas à melhoria da autoestima dos usuários, assim como, à melhoria da qualidade de vida e à possibilidade de uma nova perspectiva de vida, oriunda das ações do Programa Empreender individual.

O principal objetivo dos programas sociais é contribuir para o desenvolvimento social dos seus beneficiados. Avaliar as mudanças sociais causadas na vida dessas pessoas é fundamental para que o programa possa compreender o resultado de suas ações. A consequência trazida pela boa avaliação da subdimensão “utilidade”, diz respeito a melhorias concretas que impactaram positivamente a vida dos usuários do programa, a partir dos serviços por ele ofertados. Estudo como o de Mesquita (2007) concluiu que o Programa Bolsa Família impacta positivamente a vida dos usuários, embora a autora destaque que se faz necessário melhorar a comunicação entre o usuário e o próprio programa. Tal estudo apresentou semelhança com o resultado apresentado na subdimensão “utilidade”, tendo em vista que os usuários compreendem que este programa tem impactado positivamente suas vidas.

4.6 Análise das correlações entre os dados sócios demográficos e as dimensões do modelo teórico SIAPS

Nesse item serão abordados os aspectos relacionados à correlação entre as variáveis que compuseram o instrumento de pesquisa. Destaca-se que, naturalmente, serão relatados apenas os itens que obtiveram correlação mediante a análise estatística dos dados. Ressalta-se que nas próximas análises os termos com seus respectivos números entre aspas, estarão referenciados no apêndice dessa dissertação, sendo associados ao enunciado da questão a eles relacionada.

Desse modo, será abordado o item relacionado à correlação entre idade dos usuários do Programa e a variável “pertinência 1”, da dimensão “acessibilidade”. Antes de iniciar o relato sobre esse item, faz-se necessário explicitar que a variável denominada “pertinência 1” refere-se à questão 4 do questionário de pesquisa e aborda aspectos relacionados ao apoio financeiro ofertado pelo Programa. A tabela 10, abaixo mostra numericamente a correlação existente entre essas duas variáveis.

Tabela 10: Correlação idade x “pertinência 1”

Variável da correlação	Pearson correlation
Idade x “pertinência 1”	-0,141

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observa-se, através do resultado apresentado, que existe uma Correlação de Pearson negativa. Por ser negativa, essa correlação denota que as variáveis analisadas possuem uma relação inversamente proporcional, ou seja, quando a idade do usuário do Programa cresce, a variável “pertinência 1” diminui. Infere-se, a partir desse resultado, que, apesar de uma correlação fraca, é possível afirmar que quanto menor a idade dos usuários do Programa, mais propensos eles estão em afirmar que o Programa Empreender Individual oferece apoio financeiro para que os usuários possam montar seu próprio negócio.

Esse resultado demonstra que os mais jovens possuem maior disposição para empreender, compreendendo que esse apoio financeiro ofertado pelo Programa é importante para que possam montar seu próprio negócio. Partindo desse entendimento, um estudo desenvolvido pelo CONAJE – Confederação Nacional dos Jovens Empresários (2014) verificou que o perfil do empreendedor brasileiro, no que diz respeito a sua faixa etária, varia entre 26 e 30 anos de idade. Esse estudo reforça a ideia da correlação relatada, no momento em que afirma que o empreendedor brasileiro tem um perfil formado por jovens, levando-se a

entender que esse grupo racionaliza mais os recursos no desenvolvimento de seu empreendimento.

4.7 Análise entre os dados sócio demográficos e diferenças entre grupos

Nesse item serão abordados os aspectos relacionados à diferença entre grupos e os dados sócio-demográficos constantes no instrumento de pesquisa que envolvem as dimensões do modelo teórico SIAPS. Abaixo serão relatadas as variáveis que apresentaram diferenças entre grupos. Visando a uma maior fluidez na leitura, será apresentado o nome da subdimensão e o número que a relaciona com o questionário de pesquisa. A relação do significado da subdimensão, assim como a questão a ela associada, pode ser verificado no apêndice da respectiva dissertação.

4.7.1 Diferença entre grupos para a variável gênero e “atendimento 2” da dimensão “qualidade”

A variável “atendimento 2”, refere-se à questão 8 do questionário de pesquisa. Esta questão aborda aspectos relacionados à consultoria ofertada pelo Programa aos seus usuários. Nesse sentido, foram identificadas, através de análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis gênero e “atendimento 2”. As diferenças de médias estão demonstradas na tabela 11, abaixo.

Tabela 11: Análise de gênero x “atendimento 2”

Diferença entre grupos	Média para mulheres	Média para homens
Gênero x “atendimento 2”	7,15	6,73

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “atendimento 2”, que, em média, as mulheres são mais propensas do que os homens a entender que a consultoria ofertada pelo Programa é importante para que o usuário possa montar seu próprio negócio. Percebe-se, nesse sentido, que as mulheres, normalmente, são mais precavidas do que os homens em seus negócios. Confirmando essa informação, o SEBRAE (2015), afirma que estatisticamente, mostra-se que as mulheres são boas de negócios, entre outros aspectos, por serem mais precavidas na

condução de seus empreendimentos. Por isso elas tendem a compreender a consultoria ofertada pelo Programa como um processo que traz mais conhecimento e de suma importância para a montagem do próprio negócio. Estudo como o de Lopes (2012) constatou que, devido ao fato de as mulheres serem mais precavidas no trânsito, o índice de acidentes que as envolve é metade do que os verificados com os homens.

Ressalta-se, no entanto, que a diferença entre as médias verificadas para os grupos mulheres e homens apresentou uma variação de 0,42. Essa variação aponta para a existência de uma diferença entre os grupos citados, mas, não se pode afirmar que essa diferença seja significativa para uma análise mais aprofundada.

4.7.2 Diferença entre grupos para a variável “estado civil”

Esta análise de diferença de grupos relacionada à variável “estado civil”, será realizada a partir da subdimensão “pertinência 1”, que se refere à questão 4 do questionário de pesquisa. Essa questão aborda aspectos relacionados ao apoio financeiro ofertado pelo Programa a seus usuários. Nesse sentido, foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “estado civil” e “pertinência 1”, demonstradas na tabela 12, abaixo.

Tabela 12: Análise de “estado civil” x “pertinência 1”

Diferença entre grupos	Média dos casados	Média dos solteiros
estado civil x “pertinência 1”	7,4	8,2

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Constata-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “pertinência 1”, que, em média os solteiros são mais propensos a entender que o apoio financeiro ofertado pelo Programa é importante para a criação de um negócio próprio. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, devido ao fato de os solteiros terem uma menor carga de responsabilidade, em comparação aos casados, eles podem ousar mais no que diz respeito ao recurso disponível e ao negócio a ser montado. Nesse sentido, pesquisa realizada com mulheres empresárias pela Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL), no município de São Paulo, no mês de abril de 2014, divulgada no Jornal Estadão, constatou que as mulheres casadas são mais

conservadoras com seu empreendimento do que as mulheres solteiras que, por sua vez, são mais ousadas em suas atividades.

A seguir será analisada a diferença entre grupos para as variáveis “estado civil” e “praticidade 1” da dimensão “impacto”. A variável “praticidade 1” refere-se à questão 19 do questionário de pesquisa que aborda aspectos relacionados à geração de renda proporcionada pelo empreendimento do usuário. Nesse sentido, foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “estado civil” e “praticidade 1”, demonstradas na tabela 13, abaixo.

Tabela 13: Análise de “estado civil” x “praticidade 1”.

Diferença entre grupos	Média dos casados	Média dos solteiros
estado civil x “praticidade 1”	7,73	8,83

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 1”, que, em média, os solteiros são mais propensos em afirmar que conseguem gerar renda com o seu negócio, montado a partir da contribuição do Programa. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, devido ao fato de os solteiros terem um nível de despesa menor, em comparação com os casados, eles tendem a perceber que seu empreendimento está gerando suficientemente renda.

Estudo como o de Ferreira et. Al. (2012), em uma instituição financeira, constatou que o nível de inadimplência junto aos casados é mais elevado, devido ao fato deles terem um maior comprometimento de suas rendas com gastos familiares em relação aos solteiros. Como os casados, naturalmente, possuem um nível de despesas maior em relação aos solteiros, seus rendimentos com o empreendimento, talvez não sejam suficientes para que eles tenham a percepção de que seu empreendimento esteja gerando uma renda satisfatória. A junção da percepção de baixo rendimento no negócio, conforme resultado acima apresentado, e um maior nível de despesas tende a levar os casados a um maior nível de inadimplência em comparação com os solteiros, vinculados ao Programa. Observa-se, portanto, que a diferença das médias entre os grupos casados e solteiros, para essa análise, apresentou uma variação de 1,1, o que indica que essa diferença é significativa na análise dessas duas variáveis.

Seguindo o mesmo direcionamento, analisou-se a diferença entre grupos para as variáveis “estado civil” e “praticidade 3” da dimensão “impacto”. A variável “praticidade 3”,

refere-se à questão 21 do questionário de pesquisa. Essa questão aborda aspectos relacionados à geração de renda proporcionada pelo empreendimento do usuário. Nesse sentido, foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “estado civil” e “praticidade 3”, demonstradas na tabela 14, abaixo.

Tabela 14: Análise de estado civil x “praticidade 3”

Diferença entre grupos	Média dos casados	Média dos solteiros
estado civil x “praticidade 3”	8,79	8,91

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 3”, observa-se, que, em média, os solteiros são mais propensos em afirmar que a taxa de juros cobrada pelo Programa, através do empréstimo adquirido, foi acessível para que eles pudessem montar seu próprio negócio. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, novamente, devido ao fato de os solteiros terem menor comprometimento de sua renda, comparando-se com os casados, eles tendem a ter uma percepção de que a taxa de juros cobrada pelo empréstimo foi acessível e possibilitou que o usuário pudesse abrir o próprio negócio, sem que essa taxa de juros pudesse dificultar seus planos.

Observa-se, também que, devido ao fato de se ter constatado no item anterior que os casados têm a percepção de que geram menos renda em comparação aos solteiros e, especificamente, nesse item, observou-se também, que os casados entendem que a taxa de juros sobre o empréstimo adquirido junto ao Programa não foi tão acessível, em comparação com o resultado observado junto aos solteiros. Essa constatação leva à percepção de que os fatores relacionados à baixa renda e à taxa de juros não acessível pode levar a um processo de inadimplência dos usuários casados junto ao Programa. Confirmando esse entendimento, estudo como o de Ferreira et. Al. (2012), em uma instituição financeira, já referido anteriormente, constatou que o nível de inadimplência junto aos casados é mais elevado, devido ao fato deles terem um maior comprometimento de suas rendas com gastos familiares em relação aos solteiros.

Ressalta-se, ainda, que a diferença entre as médias verificadas para os grupos casados e solteiros para essa análise apresentou uma variação de 0,12, o que aponta para a existência de uma diferença entre os grupos citados. Todavia, não se pode afirmar que essa diferença seja significativa para uma análise mais aprofundada, devido à proximidade dos valores verificados nesta variável.

4.7.3 Diferenças entre grupos para a variável “escolaridade”

A primeira análise de diferença entre grupos foi realizada a partir da variável “atendimento 1”, que se refere à questão 7 do questionário de pesquisa. Essa questão aborda aspectos relacionados ao valor inicial do empréstimo ofertado pelo Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “escolaridade” e “atendimento 1”, demonstradas na tabela 15, abaixo.

Tabela 15: Análise de “escolaridade” x “atendimento 1”

Diferença entre grupos	Média para ensino fundamental	Média para ensino médio
escolaridade x “atendimento 1”	7,43	6,73

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “atendimento 1”, que, em média, os usuários que possuem nível médio como grau de escolaridade são mais propensos em afirmar que o valor inicial do empréstimo ofertado pelo Programa foi suficiente para a montagem do próprio negócio. Pode-se depreender, por meio dessa constatação, que o grau de escolaridade influencia na percepção do grau de suficiência do valor do empréstimo, ou seja, os usuários que possuem nível fundamental tendem a considerar que o empréstimo ofertado seja suficiente para a montagem do negócio.. Nesse sentido, estudo com o de Rocha (2008) constatou, entre outros fatores, que existem dificuldades de inserção do jovem que possui apenas o ensino fundamental no mercado de trabalho.

Será analisada agora a diferença entre grupos para as variáveis “escolaridade” e “confiabilidade 2” da dimensão “impacto”, referente à questão 17 do questionário de pesquisa, que aborda aspectos relacionados à independência financeira proporcionada pelo Programa aos seus usuários. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “escolaridade” e “confiabilidade 2”, demonstradas na tabela 16, abaixo.

Tabela 16: Análise de “escolaridade” x “confiabilidade 2”.

Diferença entre grupos	Média para ensino fundamental	Média para ensino médio
escolaridade x “confiabilidade2”	7,56	8,16

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Constata-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “confiabilidade 2”, que, em média, os usuários que possuem nível médio como grau de escolaridade são mais propensos a acreditar que o Programa possa lhes trazer independência financeira. Observa-se que, quanto maior o grau de escolaridade, melhor o entendimento na busca da independência financeira.

Estudo como o de Ribeiro e Neder (2008) constatou que, entre outros fatores, o nível de escolaridade é um ponto crucial para a obtenção de uma ocupação no mercado de trabalho. Entende-se que o nível de escolaridade eleva a possibilidade dos indivíduos se inserirem no mercado de trabalho e que essa inserção é um fator importante para que eles venham a adquirir sua independência financeira.

A próxima análise tratará sobre a diferença entre grupos para as variáveis “escolaridade” e “praticidade 1” da dimensão “impacto”. A variável “praticidade 1” refere-se à questão 19 do questionário de pesquisa, que questiona se os usuários conseguem gerar renda a partir do seu próprio negócio. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “escolaridade” e “praticidade 1”, demonstradas na tabela 17, abaixo.

Tabela 17: Análise de “escolaridade” x “praticidade 1”.

Diferença entre grupos	Média para ensino fundamental	Média para ensino médio
escolaridade x “praticidade1”	8,15	8,86

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observa-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 1” que, em média, os usuários que possuem nível médio como grau de escolaridade, são mais propensos em afirmar que eles conseguem gerar renda através do seu próprio negócio.

Pode-se compreender, através dessa constatação, que, os usuários de nível médio demonstram um melhor entendimento sobre os recursos administrados. Esse resultado também segue uma tendência nacional, na qual se percebe que os indivíduos de menor nível de escolaridade tendem a possuir menor nível de renda. Nesse sentido, estudo como o de Reis e Trindade (2002) constatou que a falta de renda afeta diretamente as pessoas que possuem baixo nível de escolaridade na região metropolitana de Belém, capital do Estado do Pará.

O próximo passo será verificar a diferença entre grupos para as variáveis “escolaridade” e “praticidade 2” da dimensão “impacto”. A variável “praticidade 2” refere-se à questão 20 do questionário de pesquisa, que aborda se os usuários conseguem gerar renda a partir do seu próprio negócio. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “escolaridade” e “praticidade 2”, demonstradas na tabela 18, abaixo

Tabela 18: Análise de “escolaridade” x “praticidade 2”

Diferença entre grupos	Média para ensino fundamental	Média para ensino superior
escolaridade x “praticidade 2”	8,14	8,7

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 2” que, em média, os usuários que possuem nível superior como grau de escolaridade são mais propensos em afirmar que conseguem pagar o empréstimo adquirido. Compreende-se, através dessa constatação, que os usuários que possuem um maior grau de instrução tendem a ser mais conhecedores da necessidade de estarem adimplentes, para que futuros negócios não sejam inviabilizados, tendo por base a inadimplência no mercado. Estudo como o do SPC Brasil, no ano de 2013, reforça o resultado encontrado nesse item da pesquisa, em que se constata, entre outros aspectos, que o maior índice de inadimplência no Brasil está relacionado às pessoas que possuem baixo nível de escolaridade.

Seguindo a análise, verifica-se, nesse momento, a diferença entre grupos para as variáveis “escolaridade” e “praticidade 3” da dimensão “impacto”. A variável “praticidade 3”, refere-se à questão 21 do questionário de pesquisa, que aborda aspectos relacionados à cobrança da taxa de juros realizada pelo Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “escolaridade” e “praticidade 3”, demonstradas na tabela 19, abaixo.

Tabela 19: Análise de “escolaridade” x “praticidade 3”.

Diferença entre grupos	Média para ensino fundamental	Média para ensino médio
escolaridade x “praticidade 3”.	8,54	8,94

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Constata-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 3” que, em média, os usuários que possuem nível médio como grau de escolaridade são mais propensos em afirmar que a taxa de juros cobrada pelo Programa foi acessível para que pudessem montar seu próprio negócio com tranquilidade. Assim como na questão anterior, aqueles usuários que possuem um nível de escolaridade maior tendem a compreender melhor os aspectos voltados à administração dos recursos. Nesse sentido, estudo como o de Borges (2010) constatou, entre outros aspectos, que o baixo nível de escolaridade dos funcionários impacta diretamente na administração das atividades e recursos das obras da construção civil.

Ressalta-se, ainda, que a diferença entre as médias verificadas para os grupos de usuários que possuem nível fundamental e médio como grau de escolaridade apresentou uma variação de 0,40. Essa variação aponta para a existência de uma diferença entre os grupos citados, mas não se pode afirmar que essa diferença seja significativa para uma análise mais aprofundada, devido à proximidade dos valores verificados nessa variável.

A próxima análise será realizada a partir da diferença entre grupos para as variáveis “escolaridade” e “utilidade 3” da dimensão “impacto”. A variável “utilidade 3”, refere-se à questão 23 do questionário de pesquisa, que aborda aspectos relacionados à melhoria na perspectiva de vida dos usuários, proporcionada pelo Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “escolaridade” e “utilidade 3, demonstradas na tabela 20, abaixo.

Tabela 20: Análise de “escolaridade” x “utilidade 3”

Diferença entre grupos	Média para ensino fundamental	Média para ensino médio
escolaridade x “utilidade 3”	7,67	8,16

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “utilidade 3”, que, em média, os usuários que possuem nível médio como grau de escolaridade são mais propensos em afirmar que o programa lhes proporcionou uma nova perspectiva de vida.

Pode-se compreender, através dessa constatação, que, o maior grau de escolaridade e instrução possibilita um melhor planejamento sobre o futuro do

empreendimento. Nesse sentido, estudo como o de Oliveira (2011) constatou, entre outros aspectos, que quanto maior o grau de escolaridade, melhor o empreendedor planeja suas atividades.

Observa-se, ainda, que a diferença entre as médias verificadas para os grupos de usuários que possuem nível fundamental e médio como grau de escolaridade apresentou uma variação de 0,49. Essa variação aponta para a existência de uma diferença entre os grupos citados, mas não se pode afirmar que essa diferença seja significativa para uma análise mais aprofundada, devido à proximidade dos valores verificados nesta variável.

4.7.4 Diferenças entre grupos para a variável renda

A primeira análise de diferença entre grupos foi realizada a partir da variável “oportunidade 3”. Essa subdimensão refere-se à questão 3 do questionário de pesquisa, que aborda aspectos relacionados à importância do atendimento presencial disponibilizado pelo Programa, no tocante ao acesso aos serviços por parte dos usuários. Foram identificadas através de análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “renda” e “oportunidade 3”, demonstradas na tabela 21, abaixo.

Tabela 21: Análise de “renda” x “oportunidade 3”.

Diferença entre grupos	Renda entre 1 e 3 salários	Renda entre 4 e 6 salários
renda x “oportunidade 3”	7,75	8,41

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “oportunidade 3”, que, em média, os usuários que possuem maior renda são mais propensos a entender que o atendimento presencial facilita-lhes o acesso aos serviços do Programa. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, devido ao fato de os usuários estarem gerando mais renda, eles tendem a estar mais satisfeitos com os procedimentos adotados pelo Programa. Nesse sentido, estudo como o de Sneed e Herman (1990) constatou que a satisfação de trabalhadores de um hospital nos Estados Unidos, estão associados à concessão de bons salários e benefícios.

Partindo para a segunda análise, verifica-se a diferença entre grupos para as variáveis “renda” e “pertinência 2” da dimensão “acessibilidade”. A variável “pertinência 2” refere-se à questão 5 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à taxa de

juros sobre o empréstimo adquirido pelo usuário. Foram identificadas, através de análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “renda” e “pertinência 2”, demonstradas na tabela 22, abaixo.

Tabela 22: Análise de “renda” x “pertinência 2”.

Diferença entre grupos	Renda entre 1 e 3 salários	Renda entre 4 e 6 salários
renda x “pertinência 2”	8,16	8,76

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observa-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “pertinência 2”, que, em média, os usuários que possuem maior renda são mais propensos a entender que as taxas de juros sobre o empréstimo, disponibilizadas pelo Programa, atendem as suas necessidades. Pode-se compreender, através dessa constatação, que a taxa de juros não tem sido um fator impeditivo para o aumento da renda.

Nesse sentido, estudo como o de Laureano (2008) constatou, entre outros aspectos, que existe uma relação inversamente proporcional entre lucratividade e taxa de juros. Confirmando os resultados obtidos nesse item, constata-se que as pessoas que adquirem empréstimo a juros menores, possuem um maior nível de lucratividade. Presume-se que exista uma relação de proximidade entre lucratividade e renda, inferindo-se que, quanto maior a lucratividade com seus negócios, maiores as rendas desses indivíduos.

A terceira análise foi verificada a partir da diferença entre grupos para as variáveis “renda” e “atendimento 2” da dimensão “qualidade”. A variável “atendimento 2”, refere-se à questão 8 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à consultoria ofertada pelo Programa. Foram identificadas, através de análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “renda” e “atendimento 2”, demonstradas na tabela 23, abaixo.

Tabela 23: Análise de “renda” x “atendimento 2”.

Diferença entre grupos	Renda entre 1 e 3 salários	Renda entre 4 e 6 salários
renda x atendimento 2	6,12	7,13

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “pertinência 2”, que, em média, os usuários que possuem maior renda são mais propensos a entender que a consultoria ofertada pelo Programa foi importante para a montagem do próprio negócio. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, devido ao fato de os usuários estarem gerando mais renda, eles entendem que a consultoria foi importante para montar seu próprio negócio.

Nesse sentido, estudo desenvolvido pelo SEBRAE, no ano de 2006, afirma a importância da consultoria no processo de sucesso de qualquer empreendimento. Esse estudo apresenta semelhanças com o resultado apresentado neste item da pesquisa, no momento em que afirma que a consultoria é fundamental para que o empreendimento seja bem sucedido.

Ressalta-se que, mesmo depois do início de funcionamento do empreendimento, o usuário tem possibilidade de acesso à consultoria ofertada pelo Programa, dispondo de um serviço que contribui para o desenvolvimento do seu negócio. Verifica-se, ainda, que a diferença das médias entre os grupos dos usuários do Programa que possuem renda entre 1 e 3 salários e renda entre 4 e 6 salários apresentou uma variação de 1,1, o que indica que essa diferença de média é significativa na análise dessa variável.

Seguindo a análise, será verificada a diferença entre grupos para as variáveis “renda” e “praticidade 2” da dimensão “impacto”. A variável “praticidade 2” refere-se à questão 20 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado ao pagamento do empréstimo adquirido pelo usuário. Foram identificadas, através de análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “renda” e “praticidade 2”, demonstradas na tabela 24, abaixo.

Tabela 24: Análise de “renda” x “praticidade 2”

Diferença entre grupos	Renda entre 1 e 3 salários	Renda entre 4 e 6 salários
renda x “praticidade 2”	7,95	8,67

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Constata-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 2”, que, em média, os usuários que possuem maior renda são mais propensos a afirmar que conseguem pagar o empréstimo adquirido. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, devido ao fato de os usuários estarem gerando mais renda, mais condições eles possuem de pagar o empréstimo adquirido.

Nesse sentido, estudo realizado no ano de 2014, pela confederação nacional de bens, serviços e turismo (CNC) aponta que quanto menor a renda das pessoas maior o nível de inadimplência. Embora esse estudo não aponte diretamente o resultado da correlação apresentada, pode-se deduzir que aqueles que possuem maior renda têm mais condições de serem adimplentes.

A próxima análise se efetiva a partir da diferença entre grupos para as variáveis “renda” e “praticidade 3” da dimensão “impacto”. A variável “praticidade 3” refere-se à questão 21 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à taxa de juros sobre empréstimo cobrado pelo Programa. Foram identificadas, através de análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “renda” e “praticidade 3”, demonstradas na tabela 25, abaixo.

Tabela 25: Análise de “renda” x “praticidade 3”.

Diferença entre grupos	Renda entre 1 e 3 salários	Renda entre 4 e 6 salários
renda x “praticidade 3”	7,0	8,0

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 3”, que, em média, os usuários que possuem maior renda são mais propensos em afirmar que a taxa de juros cobrada pelo Programa foi fundamental para que pudessem montar seu próprio negócio. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, devido ao fato de os usuários estarem gerando mais renda, a tendência é que eles estejam mais satisfeitos com a taxa de juros cobrada pelo Programa, diante do empréstimo adquirido.

Nesse sentido, estudo como o de Lunardi (2009) constatou, entre outros aspectos, que a variação da taxa de juros sobre o empréstimo impacta diretamente no rendimento do negócio. Ressalta-se, ainda, que a diferença das médias entre os grupos dos usuários do Programa que possuem renda entre 1 e 3 salários e renda entre 4 e 6 salários apresentou uma variação de 1,0, o que indica que essa diferença de média é significativa na análise dessa variável.

A última análise da variável “renda”, será verificada a partir da diferença entre grupos para a respectiva variável e a subdimensão “utilidade 3”, da dimensão “impacto”. A subdimensão “utilidade 3” refere-se à questão 24 do questionário de pesquisa, que aborda

aspecto relacionado à renda obtida pelo usuário. Foram identificadas, através de análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “renda” e “utilidade 3”, demonstradas na tabela 26, abaixo.

Tabela 26: Análise de “renda” x “utilidade 3”

Diferença entre grupos	Renda entre 1 e 3 salários	Renda entre 4 e 6 salários
renda x “praticidade 3”	7,20	8,07

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observa-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 3”, que, em média os usuários que possuem maior renda são mais propensos em afirmar que a renda obtida no negócio possibilita-lhes uma nova perspectiva de vida. Pode-se compreender, através dessa constatação, que devido ao fato de os usuários estarem gerando mais renda, a tendência é que eles passem a ter uma nova perspectiva de vida a partir desse contexto apresentado. Nesse sentido, Vasconcelos (2007), através do IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, constatou, entre outros aspectos, que as pessoas que vivem com baixa renda tendem a possuir perspectiva de vida limitada.

4.7.5 Diferenças entre grupos para a variável município

A primeira análise dessa variável está relacionada à subdimensão “oportunidade 1”, referente à questão 1 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado ao acesso que o usuário obteve, no momento em que procurou os serviços do Programa. Nesse sentido, foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “oportunidade 1”, demonstradas na tabela 27, abaixo.

Tabela 27: Análise dos “municípios” x “oportunidade 1”.

Diferença entre grupos	João Pessoa	Patos
municípios x “oportunidade 1”	8,75	7,54

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Constata-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “oportunidade 1”, que, em média os usuários do Programa residentes em João Pessoa são mais propensos em afirmar que tiveram acesso aos serviços do Programa em sua primeira tentativa. Pode-se compreender, através dessa constatação, que,

devido ao fato de o escritório regional do Programa estar sediado no município de João Pessoa, o usuário encontra maior facilidade de acesso aos serviços.

Nesse sentido, estudo como o de Souza et al. (2007) constatou a dificuldade de acesso a políticas de assistência social, nos municípios de pequeno porte da microrregião de Juiz de fora no Estado de Minas gerais. Verifica-se, ainda, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de João Pessoa e Patos apresentou uma variação de 1,21, o que indica que essa diferença de média é significativa na análise dessa variável.

A segunda análise foi realizada a partir da diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “oportunidade 2” da dimensão “acessibilidade”. A variável “oportunidade 2” refere-se à questão 2 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado aos procedimentos de acesso ao serviços, adotados pelo Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “oportunidade 2”, demonstradas na tabela 28, abaixo.

Tabela 28: Análise dos municípios x “oportunidade 2”

	Município	média	Municípios	média
Diferença entre grupos das variáveis “municípios” e “oportunidade 2”	João Pessoa	8,41	Campina Grande	7,70
			Santa Rita	7,38

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “oportunidade 2”, que, em média, os usuários do Programa residentes no município de João Pessoa são mais propensos em afirmar que o procedimento adotado pelo Programa para que os usuários tenham acessos aos seus serviços é mais eficiente.

No mesmo sentido do item 4.6.17, os usuários residentes do município de João Pessoa tendem a ter esta percepção de que o procedimento adotado pelo Programa é eficiente, devido à existência do escritório regional do Programa no município de João Pessoa. Observa-se, ainda, que a diferença das médias entre os usuários, referentes aos municípios de João Pessoa e Santa Rita, apresentou uma variação de 1,03, o que indica que essa diferença de média é significativa na análise dessa variável.

A terceira análise foi verificada a partir da diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “atendimento 1” da dimensão “qualidade”. A variável “atendimento 1” refere-se à questão 7 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado ao valor inicial do empréstimo ofertado pelo Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “atendimento 1”, demonstradas na tabela 29, abaixo.

Tabela 29: Análise dos municípios x “atendimento 1”.

Diferença entre grupos	João Pessoa	Cabedelo
municípios x “atendimento 1”	7,38	6,05

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observa-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “atendimento 1”, que, em média, os usuários do Programa residentes no município de João Pessoa são mais propensos em afirmar que o valor inicial do empréstimo ofertado pelo Programa foi suficiente para a montagem do próprio negócio. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, devido ao fato de o município de João Pessoa ter uma maior concentração de renda e uma maior dinâmica comercial, o usuário tende a ter essa percepção.

Nesse sentido, segundo dados do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, no ano 2010, o PIB – Produto Interno Bruto do município de João Pessoa era de 9.805.587 e o do município de Cabedelo era de 2.460.910. Ressalta-se, ainda, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de João Pessoa e Cabedelo apresentou uma variação de 1,33, o que indica que essa diferença de média é significativa na análise dessa variável.

Agora será verificada a diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “atendimento 2” da dimensão “qualidade”. A subdimensão “atendimento 2” refere-se à questão 8 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à consultoria ofertada pelo Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “atendimento 2”, demonstradas na tabela 30, abaixo.

Tabela 30: Análise dos municípios x “atendimento 2”.

Diferença entre grupos	Patos	Cabedelo
municípios x “atendimento 2”	7,72	5,83

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “atendimento 2”, que, em média, os usuários do Programa residentes no município de Patos são mais propensos em afirmar que a consultoria ofertada pelo Programa foi importante para a montagem do próprio negócio.

Devido a uma maior distância do escritório regional do Programa, localizado no município de João Pessoa, e da dificuldade de acesso a serviços de consultorias, os usuários do Programa que residem no município de Patos tendem a valorizar mais os aspectos voltados à consultoria do Programa. Nesse sentido, não foram identificados estudos conclusivos que apresentassem relação com o resultado encontrado nesse item. Observa-se, ainda, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de Patos e Cabedelo, apresentou uma variação de 1,89, o que indica que essa diferença de média é significativa na análise dessa variável.

Seguindo o mesmo entendimento, foi realizada a análise da diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “satisfação 1” da dimensão “qualidade”. A subdimensão “satisfação 1” refere-se à questão 10 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado ao valor inicial do empréstimo ofertado pelo Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “satisfação 1”, demonstradas na tabela 31, abaixo.

Tabela 31: Análise dos municípios x “satisfação 1”

	município	média	municípios	média
Diferença entre grupos das variáveis “municípios” e “satisfação 1”	Patos	7,77		
			João Pessoa	6,14
			Cabedelo	5,33

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Constata-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “satisfação 1”, que, em média os usuários do Programa residentes no município de Patos são mais propensos em afirmar que o valor do empréstimo ofertado pelo Programa superou suas expectativas, considerando o maior nível de carência das pessoas em relação ao acesso a recursos, se comparado aos municípios de Cabedelo e João Pessoa. Nesse sentido, segundo dados do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e

Estatística, no ano 2010, a renda per capita dos três municípios supracitados assim se configura: Cabedelo – R\$ 42.483, João Pessoa – R\$ 13.552 e Patos – R\$ 6.839,00. Ressalta-se, ainda, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de Patos e João Pessoa e Patos e Cabedelo apresentou uma variação média de 1,63 e 2,44 respectivamente, o que indica que essas diferenças de médias são significativas na análise dessa variável.

Partindo do mesmo entendimento, realizou-se a análise da diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “satisfação 2” da dimensão “qualidade”. A subdimensão “satisfação 2” refere-se à questão 11 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à consultoria ofertada pelo Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “satisfação 2”, demonstradas na tabela 32, abaixo.

Tabela 32: Análise dos municípios x “satisfação 2”

	município	média	municípios	média
Diferença entre grupos das variáveis “municípios” e “satisfação 2”	Patos	7,5	João Pessoa	6,0
			Cabedelo	5,97
			Bayeux	5,37

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “satisfação 2”, que, em média, os usuários do Programa residentes no município de Patos são mais propensos em afirmar que a consultoria ofertada pelo Programa, para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio, superou suas expectativas.

Esse resultado se assemelha ao verificado nas variáveis “municípios” x “atendimento 2”, constante na tabela 54 deste capítulo, no qual se infere que devido a uma maior distância do escritório regional, localizado no município de João Pessoa, e da dificuldade de acesso a serviços de consultoria, os usuários do Programa residentes no município de Patos tendem a valorizar mais os aspectos voltados à consultoria do Programa, em relação aos municípios de Cabedelo, Bayers e João Pessoa. No entanto, não foram

identificados estudos conclusivos que tivessem relação com o resultado encontrado nesse item.

Observa-se, ainda, dentro da análise desse item, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de Patos e João Pessoa, Patos e Cabedelo e Patos e Bayeux, apresentou uma variação média de 1,50, 1,53 e 2,13, respectivamente, o que indica que estas diferenças são significativas na análise dessa variável.

Seguindo a análise, verificou-se a diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “confiabilidade 1” da dimensão “impacto”. A subdimensão “confiabilidade 1” refere-se à questão 16 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à geração de emprego e renda. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “confiabilidade 1”, demonstradas na tabela 33, abaixo.

Tabela 33: Análise dos municípios x “confiabilidade 1”.

Diferença entre grupos	Campina Grande	Santa Rita
municípios x “confiabilidade 1”	8,59	7,44

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “confiabilidade 1”, que, em média, os usuários do Programa residentes no município de Campina Grande são mais propensos em afirmar que acreditam na geração de emprego e renda do Programa. Pode-se compreender, através dessa constatação, que, devido ao fato de o município de Campina Grande ter um perfil empreendedor, os usuários tendem a acreditar que o Programa oportunizará a geração de emprego e renda.

Nesse sentido, Nogueira (2014) diz que em levantamento realizado pela Revista e Exame, no mês de abril de 2014, posicionou o município de Campina Grande entre os 100 (cem) melhores do Brasil para se realizar um empreendimento. Ressalta-se, ainda, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de Campina Grande e Santa Rita apresentou uma variação de 1,15, o que indica que essa diferença de média é significativa na análise dessa variável.

Observa-se, agora, a análise da diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “confiabilidade 2” da dimensão “impacto”. A subdimensão “confiabilidade 2” refere-se à questão 17 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à independência financeira dos usuários. Foram identificadas, através da análise estatística, as

diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “confiabilidade 2”, demonstradas na tabela 34, abaixo.

Tabela 34: Análise dos municípios x “confiabilidade 2”.

	município	média	municípios	média
Diferença entre grupos das variáveis “municípios” e “confiabilidade 2”	Cabedelo	6,88		
			João Pessoa	8,04
			Campina Grande	8,32

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Observa-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “confiabilidade 2”, que, em média, os usuários do Programa residentes no município de João Pessoa e Campina Grande são mais propensos em afirmar que acreditam na possibilidade do Programa lhes trazer independência financeira do que os usuários do município de Cabedelo. Devido ao fato de os municípios de João Pessoa e Campina Grande apresentarem uma maior nível econômico do Estado da Paraíba, os usuários tendem a afirmar que o Programa pode lhes trazer independência financeira.

Nesse sentido, dados do IBGE do ano de 2010 comprovam que o produto interno bruto dos municípios de Campina Grande e João Pessoa são superiores ao do município de Cabedelo, conforme os números a seguir: João Pessoa – 9.805.587, Campina Grande – 4.336.824 e Cabedelo – 2.460.910.

constata-se, no entanto, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de Cabedelo e João Pessoa e Campina Grande e Cabedelo apresentou uma variação de média de 1,16 e 1,44, respectivamente, o que indica que essas diferenças são significativas na análise dessa variável.

A análise seguinte foi a diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “praticidade 1” da dimensão “impacto”. A subdimensão “praticidade 1” refere-se à questão 19 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à geração de renda, a partir do empreendimento do usuário. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “praticidade 1”, demonstradas na tabela 35, abaixo.

Tabela 35: Análise dos municípios x “praticidade 1”

	município	média	municípios	média
Diferença entre grupos das variáveis “municípios” e “praticidade 1”	João Pessoa	8,93	Santa Rita	7,88
			Cabedelo	7,47
	Campina Grande	8,56	Cabedelo	7,47

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 1”, que, em média, os usuários do Programa residentes nos municípios de João Pessoa e Campina Grande são mais propensos em afirmar que conseguem gerar renda a partir do seu próprio negócio, diferentemente dos usuários do Programa residentes nos municípios de Santa Rita e Cabedelo.

Devido ao fato de se ter um comércio e uma geração de serviços que movimenta mais recursos, os usuários dos municípios de João Pessoa e Campina Grande, tendem a afirmar que conseguem gerar renda com seu próprio negócio. Nesse sentido, segundo dados da Receita Estadual da Paraíba, no ano de 2014, os municípios de João Pessoa e Campina Grande foram os que mais arrecadaram ICMS- Imposto sobre circulação de mercadorias e serviços em todo o Estado da Paraíba.

Os dados a seguir apresentam a arrecadação de ICMS dos quatros municípios supracitados, referente ao acumulado até o mês de outubro de 2014: João Pessoa – R\$ 261.047.126, 35 (duzentos e sessenta e um milhões, quarenta e sete mil, cento e vinte e seis reais e trinta e cinco centavos), Campina Grande - R\$ 130.543.496,72 (cento e trinta milhões, quinhentos e quarenta e três mil, quatrocentos e noventa e seis reais e setenta e dois centavos), Cabedelo – R\$ 80.631.315,51 (oitenta milhões, seiscentos e trinta e um mil, trezentos e quinze reais e cinquenta e um centavos) e Santa Rita – R\$ 13.540.614,86 (treze milhões, quinhentos e quarenta mil, seiscentos e quatorze reais e oitenta e seis centavos. Ressalta-se, ainda, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de João Pessoa e Santa Rita, João Pessoa e Cabedelo e Campina Grande e Cabedelo apresentou uma variação de

1,05, 1,46 e 1,09, respectivamente, o que indica que essas diferenças são significativas na análise dessa variável.

Proceder-se-á , agora, à análise da diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “praticidade 2” da dimensão “impacto”. A subdimensão “praticidade 2” refere-se à questão 20 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado ao pagamento do empréstimo adquirido junto ao Programa. Nesse sentido, foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “praticidade 2”, demonstradas na tabela 36, abaixo.

Tabela 36: Análise dos municípios x “praticidade 2”

Diferença entre grupos	Bayeux	Cabedelo
municípios x “praticidade 2”	9,18	7,64

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Verifica-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “praticidade 2”, que, em média, os usuários do Programa residentes no município de Bayeux são mais propensos em afirmar que conseguem pagar o empréstimo adquirido, em relação aos usuários residentes no município de Cabedelo. Devido ao fato da média de idade dos usuários do município de Bayeux ser maior do que a dos usuários do município de Cabedelo, há uma tendência a se exigir um maior nível de responsabilidade para com os compromissos assumidos.

Nesse sentido, levantamento realizado pelo SERASA, no ano de 2014, afirma que o menor nível de inadimplência no comércio se dá, justamente, com pessoas de maior idade. Esse levantamento apresenta semelhanças com o resultado obtido neste item da pesquisa, ao passo que afirma que as pessoas mais com maior idade possuem maior comprometimento no que se refere ao pagamento de suas dívidas. Observa-se, ainda, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de Bayeux e Cabedelo apresentou uma variação de 1,54, o que indica que essa diferença de média é significativa na análise dessa variável.

Por último, analisou-se a diferença entre grupos para as variáveis “municípios” e “utilidade 2” da dimensão “impacto”. A subdimensão “utilidade 2” refere-se à questão 23 do questionário de pesquisa, que aborda aspecto relacionado à melhoria da qualidade de vida dos usuários do Programa. Foram identificadas, através da análise estatística, as diferenças de médias para as variáveis “municípios” e “utilidade 2”, demonstradas na tabela 37, abaixo.

Tabela 37: Análise dos municípios x utilidade 2.

	município	média	municípios	média
Diferença entre grupos das variáveis “municípios” e “utilidade 2”	João Pessoa	8,51	Santa Rita	6,61
			Cabedelo	7,5

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Constata-se, através dos resultados apresentados, e levando-se em consideração os aspectos relacionados à variável “utilidade 2”, que, em média, os usuários do Programa residentes no município de João Pessoa são mais propensos em afirmar que o Programa possibilita melhoria de sua qualidade de vida, em relação aos usuários dos municípios de Cabedelo e Santa Rita.

Devido ao fato de João Pessoa ser um município mais desenvolvido em relação aos municípios de Cabedelo e Santa Rita, os usuários tendem a ter essa percepção sobre a melhoria de sua qualidade de vida. Nesse sentido, dado do IBGE, no ano de 2010, verificou os seguintes IDH's – Índice de Desenvolvimento Humano dos 3 (três) municípios supracitados: João Pessoa – 0,783, Cabedelo – 0,757 e Santa Rita – 0,659. Observou-se, ainda, nos resultados desse item, que a diferença das médias entre os usuários dos municípios de Cabedelo e João Pessoa e João Pessoa e Santa Rita apresentou uma variação de média de 1,01 e 1,9, respectivamente, o que indica que essas diferenças de médias são significativas na análise dessa variável.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As discussões que foram realizadas neste estudo surgem a partir da temática de avaliação de políticas públicas, diante de uma certa inquietação em compreender se o Programa Empreender Individual/PB está possibilitando a efetiva emancipação de seus usuários, já que essa emancipação é um fator que contribui para um melhor desenvolvimento social dos atores beneficiados por programas/projetos sociais. Partindo do entendimento de que o Estado deve ser o facilitador do processo de desenvolvimento das pessoas, principalmente, daquelas que possuem dificuldade de inserção digna na sociedade, o presente estudo teve por objetivo avaliar a efetividade do Programa Empreender Individual, enquanto modelo de política pública, através da percepção dos seus usuários no Estado da Paraíba.

A avaliação de políticas públicas passa a ser um importante instrumento de gestão do Estado, por meio do qual se verifica a qualidade e a efetividade de suas ações. Ainda assim, constata-se que essa é uma área de conhecimento que necessita ser mais explorada, tendo em vista sua relevância para a gestão estatal. Dentro dessa perspectiva, observa-se a contribuição desta pesquisa para a gestão do Programa Empreender Paraíba, no que diz respeito a um melhor entendimento de como estão sendo avaliadas suas ações a partir da percepção dos usuários deste Programa.

Diante disso, foi construído um instrumento de pesquisa em forma de questionário, a partir das subdimensões do modelo teórico SIAPS e baseado na teoria de elaboração de instrumento de pesquisa, passando pela análise de especialistas na área de políticas públicas, seguindo análise dos próprios usuários do Programa e, por fim, uma análise fatorial que determinou quais as questões que comporiam definitivamente esse respectivo instrumento. Inicialmente, foram elaboradas 54 (cinquenta e quatro) questões e, após todo o processo relatado acima, restaram 24 (questões) que compuseram o questionário final. Ressalta-se que o valor da confiabilidade desse instrumento, denominado alfa de cronbach, apresentou um valor de 0,87, em uma escala que varia entre 0 a 1, mostrando assim, que este instrumento apresenta uma ótima confiabilidade para esta e para futuras pesquisas.

Verificou-se, através da aplicação dos questionários de pesquisa, que o perfil dos usuários do Programa Empreender Individual, submetidos a esta pesquisa, apresentou as seguintes características: a maioria é do sexo masculino, casado, possui, como grau de escolaridade, o nível médio, reside no município de João Pessoa e possui, como renda, três salários mínimos.

Sobre a primeira dimensão do modelo teórico SIAPS, denominada “acessibilidade”, verificou-se que esta dimensão foi bem avaliada, a partir da perspectiva dos usuários do Programa, levando ao entendimento que esses usuários possuem facilidade de acesso aos serviços ofertados pelo Programa, assim como compreendem que o Programa dispõe de serviços que atendem às necessidades de seus usuários. No que concerne à segunda dimensão do modelo teórico SIAPS, denominada “qualidade”, constatou-se que essa dimensão foi, em parte, bem avaliada, tendo em vista que algumas variáveis dessa dimensão apresentaram valores em média que contribuíram para que essa dimensão não fosse tão bem avaliada na perspectiva dos usuários do Programa. A média da dimensão “qualidade”, que engloba as subdimensões “atendimento” e “satisfação”, apresentou valores abaixo das médias verificadas nas outras duas dimensões da pesquisa.

Dois fatores foram essenciais na avaliação dessa dimensão, a saber: aspectos voltados à importância da consultoria ofertada pelo Programa, para que os usuários pudessem montar seu próprio negócio, e a insatisfação dos usuários no que diz respeito aos valores iniciais de empréstimo ofertado pelo Programa. Nesse sentido, cabe ao Programa compreender que motivos levam os usuários a ter este tipo de percepção sobre a consultoria do Programa e o valor do empréstimo concebido. No que diz respeito à terceira e última dimensão do modelo teórico SIAPS, aqui denominado “impacto”, constatou-se que essa dimensão foi bem avaliada pelos usuários do Programa. Essa dimensão engloba quatro subdimensões, assim destacadas: “validade”, “confiabilidade”, “praticidade” e “utilidade”. Verificaram-se alguns aspectos que contribuíram para uma boa avaliação dessa dimensão, em destaque a forma como o Programa orienta seus usuários na montagem do próprio negócio, assim como, a confiança que o Programa passa aos usuários, no que diz respeito à possibilidade de geração de emprego e renda e à melhoria da qualidade de vida.

O Programa Empreender Individual, que atende todo o Estado da Paraíba, e tem como objetivo a geração de emprego e renda, terá a oportunidade, através dos resultados desta pesquisa de analisar as suas ações, sobretudo, por meio de quem é contemplado, o usuário. A partir dessa perspectiva, foi verificado que o Programa apresenta bons resultados em diversos aspectos apontados por seus usuários, no entanto, devido a dois principais fatores identificados na pesquisa e relatados na dimensão “qualidade”, que retrata a insatisfação dos usuários no que diz respeito à consultoria ofertada pelo Programa e ao valor inicial do empréstimo adquirido pelos usuários,, o Programa não foi totalmente bem avaliado.

Nesse sentido, e levando-se em consideração esses dois aspectos citados, que pertencem, especificamente, à dimensão “qualidade” do modelo teórico SIAPS, infere-se que

o Programa não conseguiu ser efetivo em sua totalidade, respondendo assim, o problema de pesquisa. Ressalta-se que, a partir dessa constatação, a pesquisa consegue indicar os fatores destoantes em termos de avaliação, contribuindo, assim, para a gestão do Programa.

Durante a construção dessa dissertação, foram identificadas três limitações, a saber: o primeiro aspecto diz respeito, especificamente, ao diálogo entre os resultados encontrados na pesquisa e o modelo teórico SIAPS, escolhido para o presente estudo. Verificou-se que esse modelo teórico não parametriza numericamente os valores ideais para cada uma de suas dimensões, tendo em vista que essa é a primeira pesquisa totalmente quantitativa desse modelo, o que dificulta, uma maior discussão entre os resultados encontrados na pesquisa e a teoria utilizada. O segundo aspecto relacionado à limitação do estudo diz respeito ao *modus operandi* da aplicação do instrumento de pesquisa. A pesquisa se desenvolveu através da aplicação de 345 (trezentos e quarenta e cinco) questionários com os usuários do Programa, distribuídos em seis municípios distintos do Estado da Paraíba e em locais físicos diferentes.

Devido à especificidade das atividades desenvolvidas pelos usuários do Programa, que, em sua totalidade, possuíam atividades de comércio ou de serviço, e ao fato de que a aplicação desses questionários de pesquisa eram realizadas durante suas atividades, chegando os usuários por diversas situações terem que parar a aplicação do questionário para atenderem seus clientes. Essa situação dificultava, em termos de tempo, a conclusão das atividades, sendo necessário por diversas vezes, explicar o questionário para os usuários, para que eles pudessem responder, e em outro momento tais questionários fossem recolhidos. Essa situação pode, de alguma forma, ter contribuído para que os usuários tenham respondido o questionário de forma errônea, assim como, tê-lo respondido sem o menor critério de análise. E, por último, ressalta-se a necessidade de um maior refinamento do instrumento de pesquisa, que apresentou três questões com valores de comunalidade abaixo de 0.5.

Alguns fatores podem ser elencados como possibilidade de futuros estudos, diante da dissertação apresentada. Aspectos voltados à criação de uma métrica para estudos quantitativos do modelo teórico SIAPS, assim como, à investigação dos motivos pelos quais os usuários do Programa apresentam insatisfação com a consultoria e com o valor inicial do empréstimo ofertado pelo Programa. Ainda podem ser realizadas, a partir do instrumento de pesquisa elaborado, avaliações de diversos programas de geração de emprego e renda, tais como: banco cidadão da Prefeitura Municipal de João Pessoa, Banco do Povo do Estado de São Paulo, Programa Municipal de Artesanato da Prefeitura de Manaus e o Programa de Apoio ao Trabalhador Autônomo no Estado da Bahia.

REFERÊNCIAS

AGUILAR, M. J. & ANDER-EGG E. **Avaliação de serviços e programas sociais**. Petrópolis: Ed. Vozes, 1996.

ALMEIDA, B. L. F. de. **Avaliação da gestão das políticas públicas sociais**. Uma contribuição metodológica a partir da aplicação do sistema de indicadores sociais. Brasília: Ministério do Planejamento/CONSAD, 2008.

_____. **Sistema de Indicadores de Avaliação dos Serviços de Saúde: uma ferramenta metodológica em debate**. In: XI CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 2004, Fortaleza CFESS, 2004.

_____. **Sistema de Indicadores de Avaliação de Programas Sociais (SIAPS)**. João Pessoa/PB: UFPB/CCHLA/SEPACOPS, 2002.

ALMEIDA, VP. Avaliação de programas sociais: de mensuração de resultado para uma abordagem construtivista. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 1, n. 2, São João del-Rei, dez. 2006. Disponível em: <
<http://www.ufsj.edu.br/portalepositorio/File/revistalapip/VicenteAlmeida.pdf>> . Acesso em: 06 jun. 2014.

ARRETCHE. M. Tendências no estudo sobre avaliação. In: RICO, Elizabeth Melo (Org.). **Avaliação de políticas sociais: uma questão em debate**. São Paulo: Cortez, p. 29-39. 1998.

ASSUNÇÃO, G. R. **A (des) proteção social da juventude**: Uma análise à luz da avaliação do projuvem urbano segundo seus usuários no município de João Pessoa/PB. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

BACELAR, S.M. **Amostragem nas ciências sociais**- relatório de aula teórico-prático. Porto, Portugal, 1999.

BARBETTA, P.A. **Estatística Aplicada a Ciências Sociais**. 5. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2004.

BALTAZAR, E. N. Modelos de evaluación de políticas y programas sociales em Colômbia. **Pap. Política**, Bogotá,v.13, n.2, p.449-471, julio - diciembre, 2008. Disponível em: <
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-44092008000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es>. Acesso em: 15 abr. 2014.

BAPTISTA, M.M; LEONARDT,M.P. **A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária**. Bibl. Univ. Belo Horizonte, v.1, n.1, p.50-59, jan/jun, 2011. Disponível em: <
<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/9/14>>. Acesso em: 05 dez. 2014.

BARBOSA. D.F. **Envelhecimento e saúde: Idosos dos programas e serviços de saúde de João Pessoa/PB**. In: XI ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA- 2010. Disponível em: <

http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/epg/EPG00294_01O.pdf > . Acesso em: 12 dez. 2015.

BELLONI, I; MAGALHÃES, H.; SOUSA, L.C. **Metodologia de avaliação em políticas públicas**: uma experiência em educação profissional. São Paulo: Cortez, 2003.

BORGES, R.M.R. **Em Debate**: Cientificidade e Educação em Ciências. 2. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007.

BORGES, S.B. Análise da gestão de RH na construção civil: teoria x prática. **Pesquisa operacional para o desenvolvimento**, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p.1-86, abr. 2010. Disponível em: <
<http://www.podesenvolvimento.org.br/inicio/index.php?journal=podesenvolvimento&page=article&op=view&path%5B%5D=41>>. Acesso em: 07 de jul. 2014..

BRENNER, R.; ARRIGHI, G.; MARVEY, D. Teorizando o mundo contemporâneo. **Revista novos estudos**, julho 2008.

CARVALHO, S. N. Avaliação de programas sociais: balanço das experiências e contribuição para o debate. **São Paulo em Perspectiva**, v.17 (3-4), p.185-197, 2003.

CAVALCANTI, P.A. **Sistematizando e comparando os enfoques de avaliação e análise de políticas públicas**: Uma contribuição para área educacional, 2007, 289p. Tese (Doutorado em Educação). Faculdade em Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2007.

COBB, R. W.; ELDER, C. D. **Participation in american politics**: the dynamics of agenda-building Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1983.

CONAJE – Confederação Nacional de Jovens Empresários . Disponível em: <
<http://www.conaje.com.br>. Acesso em: 27 nov. 2014.

CNC – Confederação Nacional do Comércio. Disponível em:<
<http://g1.globo.com/economia/noticia/2014/09/estudo-da-cnc-aponta-que-quanto-menor-renda-maior-inadimplencia.html>>. Acesso em: 29 de nov. 2014.

CNDL – Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas. Disponível em:
<<http://www.cdlbh.com.br/midia>>. Acesso em: 28 nov. 2014.

COSTA, F. J. **A análise exploratória de dados**: uma abordagem moderna. Mimeografado. João Pessoa, 2012.

_____. **Mensuração e desenvolvimento de escala**: aplicações em administração, Rio de Janeiro: Ciência moderna, 2011.

COSTA, F. L. da; CASTANHAR, J. C. Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 5, p. 962-969, set./out. 2003. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000163&pid=S0104-1290200900020000400010&lng=pt >. Acesso em: 15 mai. 2014.

COHEN, E. ; FRANCO, A. **Avaliação de Projetos Sociais**. Petrópolis: Ed 1. Vozes, 1994.
 CORRAR, L.J; PAULO, E; DIAS FILHO, J. M. **Análise Multivariada para os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia**. FIPECAFI – Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras: São Paulo: Atlas, 2007.

CUNHA, C.G.S. **Avaliação de políticas públicas governamentais: tendências recentes e experiências no Brasil**. Programa minerva, 2006.

DENZIN, N. K. & LINCOLN, Y. S. **Handbook of Qualitative Research**. Thousand Oaks: Sage, 2005.

DRAIBE, S. M. Avaliação de implementação: esboço de uma metodologia de trabalho em políticas públicas. In: BARREIRA, Maria Cecília Roxo Nobre e CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (orgs.), **Tendências e perspectivas na avaliação de políticas e programas sociais**. São Paulo: IEE-PUC-SP, 2001.

DYE, T. D. **Understanding Public Policy**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984.

ESTADÃO.pme . Disponível em: <<http://www.pme.estadao.com.br/noticias>>. Acesso em: 27 de nov. 2014.

FADEL, M.A.V; FILHO, G.I.R. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: Um estudo de caso. Revista de Administração Pública – RAP, Rio de Janeiro, v 43, n.1, p. 07-22, jan/fev. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2015.

FARIA, C.A.P. A política da avaliação de políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, vol.20, n59, outubro/2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v20n59/a07v2059.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2014.

FERNANDES, A.M. **Avaliação de programa social de acesso à educação superior: O novo ENEM na Universidade Federal de Lavras**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública). Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.ufla.br/handle/1/1624>> Acesso em: 20 de jun. 2014.

FERREIRA, M.A.M, et. al. Aplicação do modelo logit binominal na análise de risco de crédito em uma instituição bancária. **Revista de negócio**, Blumenau, v.17, n.1, p.41-59, janeiro/março 2012.

FIGUEIREDO, M. F.; FIGUEIREDO, A. M. B. Avaliação política e avaliação de políticas: um quadro de referencia teórica. **Cadernos IDESP**, São Paulo, n. 15, p. 107-127, 1986. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000087&pid=S0101-7330200000010000900002&lng=pt>. Acesso em: 07 jul. 2014.

GIL, A.N, **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo, Editora Atlas, 1987. Capítulo II. O questionário. Conceituação. Vantagens e limitações do questionário. A construção do questionário. p. 124-132.

GOULART, D.C.S.; SOARES, A.C.N. Família e dependência de drogas: Interface com as políticas públicas. In: III SIMPÓSIO MINEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS. Belo Horizonte, jun. 2012. Disponível em:< <http://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/FAM%C3%8DLIAS%20E%20DEPEND%C3%8ANCIA%20D E%20DROGAS.pdf>> Acesso em: 13 dez. 2014.

HAIR, J.F. Jr.; ANDERSON, R.E.; TATHAN, R.L. e BLACK, W.C.. Trad. Sant'Anna, Adonai Schlup ; Neto, Anselmo Chaves. **Análise Multivariada de Dados**. 5. ed. Porto Alegre:Bookman, 2005.

IBGE. Disponível em:< http://pt.wikipedia.org/wiki/Economia_da_Para%C3%ADba>. Acesso em: 01 de dez. 2014.

_____.Disponível em:< http://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_munic%C3%ADpios_da_Para%C3%ADba_por_PIB_por_capita>. Acesso em: 01 de dez. 2014.

_____.Disponível em: <http://www.frigoletto.com.br/GeoEcon/idhpb.htm>. Acesso em: 02 de dez. 2014.

JANNUZI, P. M. Indicadores para diagnóstico. monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. **Revista do Serviço Público**. Brasília,v.56,n.2,p.137-160, abr/jun.2005. Disponível em:< http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2565. Acesso em: 14 de mai. 2014.

LINDBLOM, C. E. The science of “mudding through”. **Public administration review**, v. XIX, n.2, p.79-88, 1959.

LOBATO, L. Avaliação de Políticas Sociais: notas sobre alguns limites e possíveis desafios. **Trabalho Educação e Saúde**, 2004.

LOPES, R.S. em < <http://www.sitebarra.com.br/2012>>. Acesso em: 27 de novembro de 2014.

LUNARDI. C.A. **Taxa de juros, uma análise de seu comportamento**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2009.

MAROCO, J. **Análise estatística com utilização do SPSS**. Lisboa, Edições Sílabo (2007).

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2010.

MESQUITA, C.S. **O programa bolsa família: Uma análise de seu impacto e alcance**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Universidade de Brasília. Brasília, 2007. < <http://www.ipc-undp.org/publications/mds/35P.pdf>> Acesso em: 14 dez. Disponível em:2014.

MOIMAZ, S.A.S et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS. **Revista saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 20, n4, p. 1419-1440, 2010. Disponível em:<

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0104-1290201400030085500029&lng=en>. Acesso em: 20 dez. 2014.

MOTA, P.R. Avaliação na administração pública: eficiência, eficácia e efetividade. **Revista administração em ação**: São Paulo. Makron books, 1996.

NOGUEIRA, M. CG. entre as melhores cidades do Brasil para investir em negócios, Revista Exame – edição 1064 -ano 48- nº 08 – 30/04/2014.

OLIVEIRA, C. M. **Má gestão: Uma das principais causas de falência de empresas de pequeno porte**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização Administração). Universidade Candido Mendes. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em:< http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K217790.pdf> .Acesso em: 12 dez. 2014.

PARADA, E. Política y políticas públicas. In: SARAIVA, E.; FERRAZI, E. (Org.). **Políticas públicas**: coletânea. Brasília: ENAP, v. 2. p. 67-96, 2006.

PARAIBA. Empreender Paraíba. Disponível em: <<http://www.empreender.pb.gov.br>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

PIMENTEL GOMES, F. **Curso de estatística Experimental**. 14 ed. Piracicaba: Degaspari, p.477, 2000.

PINTO, I.C.M. Mudança nas políticas públicas: a perspectiva de ciclo de políticas. Revista política pública. São Luiz, v.12,n.1, p.27-36,jan/jun, 2008. Disponível em:< <http://www.redalyc.org/pdf/3211/321127273003.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

PRESSMAN, J. L.; WILDAVSKY, A. B. **Implementation**. Berkeley: University Of California Press, 1973.

PRESTES, E.M.T. A avaliação de políticas públicas: questões teóricas, metodológicas e políticas. **Revista lusófona de educação**, n.22, p. 85-101, 2012.

RAICHELIS, R. intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/ssoc/n104/10.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2014.

RAMOS,M. Avaliação de políticas públicas e programas sociais: aspectos conceituais e metodológicos. **Abep**. Caxambú/MG, 29 de setembro a 03 de outubro de 2008. Disponível em:< http://www.abep.nepo.unicamp.br/encontro2008/docspdf/ABEP2008_1158.pdf>. Acesso em: 13 de jun. 2014.

RAMOS,P.R; SCHABBACH, L.M. O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. **Revista de administração pública**- Rio de Janeiro, v. 46, n.5, p. 271-294, set/out. 2012. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122012000500005>. Acesso em: 16 jun. 2014.

REGO, Simone Silva. **Avaliação da Gestão Técnica dos Atuais Programas de Proteção Social**. (Relatório Técnico de Pesquisa), João Pessoa: UFPB/PRPG/CGP - CNPq, 2008.

RIBEIRO, M. M. **Assistencialismo nas políticas públicas no Brasil nos anos 90**. Dissertação (Mestrado em Administração). Escola de administração da Bahia, Salvador, 2005. Disponível em: < <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/9508/1/1111wwwo.pdf> >. Acesso em: 12 de jul. 2014.

RIBEIRO, R. NEDER, H. D. Juventude(s): desocupação, pobreza e escolaridade. **Nova econ.** [vol.19, n.3, pp. 475-506, 2009.

RIBEIRO, D. dos R. **O processo de gestão de políticas públicas na perspectiva de ruptura social no município de Alterosa** – experiência política gestão 1992-2005. Tese (Doutorado em Políticas Públicas), Universidade Estadual Paulista. Franca, 2011. Disponível em: < <http://www.franca.unesp.br/Home/Pos-graduacao/ServicoSocial/Dimas.pdf> >. Acesso em: 5 de jun. 2014.

ROCHA, O. **Gestão do processo político e políticas públicas**. Lisboa: Escolar Editora. 2010.

ROCHA, S. Inserção dos jovens no mercado de trabalho. **Caderno CRH**, Salvador, v.21, n.54, p.533-550, set/dez.2008. Disponível em: < http://www.academia.edu/3796647/A_INSERT%C3%87%C3%83O_DOS_JOVENS_NO_MERCADE_DE_TRABALHO_YOUNG_PEOPLE_INSERTION_IN_THE_LABOR_MARKET_INSERTION_DES_JEUNES_SUR_LE_MARCHE_DU_TRAVAIL > Acesso em: 06 jul. 2014.

ROCHE, C. **Avaliação de impacto dos trabalhos de ONG's**: aprendendo a valorizar as mudanças. São Paulo: Cortez, 2000.

ROSA, R.B; PELEGRINE, A.H.W. Resolutividade da assistência e satisfação de usuários da estratégia saúde da família. **Revista gaúcha enferm.**, Porto Alegre, v. 32, n. 2, p. 345-51, jun, 2011.

REIS, A.A. TRINDADE. J.R.B. Perfil da distribuição de renda por escolaridade na região metropolitana de Belém. **Revista científica UFPA**, vol.3, março 2002. Disponível em: < <http://www2.ufpa.br/rcientifica/cabecalho.php?conteudo=10.87> >. Acesso em: 12 de jul. 2014.

RECEITA. Disponível em: < http://http://www3.receita.pb.gov.br/servirtual/images/docs/municipios/ICMS_2014.pdf >. Acesso em: 02 de 2014.

RUA, M. G. Análise de políticas públicas: conceitos básicos. In: RUA e CARVALHO (Orgs.). **O estudo da política**: tópicos selecionados. Brasília: Paralelo 15, 1998.

SABATIER, PA. **Implementation and public poicy**, Language.150: M39,1989.

SARAIVA, L.A.S; NUNES, A.S. A efetividade de programas sociais de acesso à educação superior: O caso do Prouni. **RAP** – Rio de Janeiro, v. 45, n. 4, p. 941 – 64, jul./ago. 2011. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122011000400003&script=sci_arttext >. Acesso em: 14 de jun. 2014.

SERASA. Disponível em:< <http://www.serasaexperian.com.br/estudo-inadimplencia/>>. Acesso em: 03 de dez. 2014.

SARAVIA, E. **Introdução à teoria da política pública**: Coletânea, Enrique Saravia e Elisabete Ferrarezi. Brasília: Enap, 2006.

SEBRAE. Disponível em:< http://www.infonet.com.br/perguntaoconsultor/ler.asp?id=49475&titulo=pergunta_ao_consultor>. Acesso em: 30 de nov. 2014.

_____. Disponível em:< <http://www.redemulherempreendedora.com.br/noticias/geral/sobre-meninas-e-empreendedoras>>. Acesso em: 10 de jan. 2015.

SECCHI, L. **Políticas Públicas**: Conceitos, Esquemas de Análise, Casos Práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SICSÚ, J. e CASTELAR, A. (Orgs) **Sociedade e Economia**: estratégias de crescimento e desenvolvimento. IPEA, Brasília 2009.

SILVA, C. S. **Medidas e avaliação em educação**. Petrópolis: Vozes, 1992.

SILVA e SILVA, O. M. (org.). **Avaliação de Políticas Públicas e Programas Sociais**. Veras editora, São Paulo, 2001.

SNEED, J. ; HERMAN, C.M. Influence of job characteristics and organizational commitment on job satisfaction of hospital. **Journal of the american association Knoxville**, v.90,n.8, p.1072 – 1077, Aug. 1990. Disponível em:< <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2380454>> Acesso em: 04 de abr. 2014.

SOUZA, C. Políticas Públicas: uma revisão de literatura. **Revista Sociologia** : Porto Alegre, ano 8, nº 16, jul/dez 2006. p. 20-45. Disponível em:< www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222006000200003&lng=pt&nrm=iso&userID=-2> Acesso em: 02 de jul.

SOUZA, E.E.C.M et. al. **A gestão pública da assistência em municípios de pequeno porte: Um desafio para enfrentamento da desigualdade social**. R. pol. Pub, v.11, p. 82 -102, jul/dez. 2007.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – SPC Brasil. **Perfil dos bons e maus pagadores**. Disponível em:< http://www.maispb.com.br/artigo.php?id_artigo=20130827144456>. Acesso em: 29 nov. 2014.

SUBIRATS, J. Definición Del problema: relevancia pública y formación de la agenda de actuación de los poderes públicos. In: SARAIVA, E.; FERRAZI, E. (Org.) **Políticas públicas**: coletânea. Brasília: ENAP, v. 2. p. 199-218, 2006.

TREVISAN, A. P.; BELLEN, H. M. V. Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. **Revista de Administração Pública**: Rio de Janeiro, v. 42, n.3, p. 529-50, maio/jun. 2008. Disponível em:<

<http://www.spell.org.br/documentos/ver/2256/avaliacao-de-politicas-publicas--uma-revisao-teorica-de-um-campo-em-construcao>>. Acesso em: 7 mai. 2014.

VASCONCELOS, L. Sociedade – as dimensões da pobreza. **Desafios do desenvolvimento**, 30 ed. 2007. Pub. do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, Brasília, 2007.

Disponível em:

<http://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&view=article&id=1132:reportagens-materias&Itemid=39>. Acesso em: 01 de dez. 2014.

VEDUNG, E. **Public policy and program evaluation**. New Brunswick, nj:transactions publishers.1997.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12 ed.- São Paulo: Atlas, 2010.

VILLANUEVA, A. Luis F. **La hechura de las políticas**. México: Porrúa, 1992.

WEISS, C., **Evaluation**, 2nd. edition, Prentice-Hall, New Jersey, 1998.

ZIMMERMANN, C.R. Os programas sociais sob a ótica dos direitos humanos: O caso do bolsa família do governo Lula no Brasil. **Revista Internacional dos Direitos Humanos**, Goiânia, número 4 , p. 145-159. 2006. Disponível em:< <http://www.ipc-undp.org/publications/mds/35P.pdf>>. Acesso em: 3 de jul. 2014.

APÊNDICES



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - PPGA

CURSO DE DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO - CDA

CURSO DE MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO - CMA

João Pessoa, 15 de maio de 2013

Do: Prof. Dr. Carlos Eduardo Cavalcante, do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

Ao: Sr. Tércio Handel Pessoa.

Secretário Executivo do Empreender Paraíba.

Assunto: Coleta de dados

Senhor Secretário,

Solicitamos a V. Sa. o acesso do mestrando **HÉLIO ARAÚJO PEREIRA** (mat. 2013101372), orientado por mim, ao Programa Empreender Paraíba, a fim de realizar uma pesquisa acadêmica, em nível de mestrado, no sentido de analisar este Programa de desenvolvimento regional e sua contribuição para o desenvolvimento social das pessoas por ele beneficiadas. As principais informações para subsidiar tal estudo são a quantidade de beneficiados do projeto escolhido e seus beneficiados para viabilizar a coleta de dados.

Em complemento, comprometemo-nos em entregar ao Empreender Paraíba uma cópia dos resultados analisados com as informações coletadas.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Carlos Eduardo Cavalcante

Professor



QUESTIONÁRIO

AVALIAÇÃO DO PROGRAMA EMPREENDER INDIVIDUAL - PB

Idade: _____ Gênero: () Masculino () Feminino

Estado civil _____ Escolaridade _____

Município _____ Renda _____

Esta pesquisa busca avaliar o Programa Empreender Individual/PB, através da ótica de seus usuários. Por favor, leia as sentenças abaixo para responder às perguntas em destaque. Utilize a escala de 1 a 10 para concordar ou discordar de cada uma delas. Não há respostas certas ou erradas. Estamos interessados em conhecer a sua opinião sobre a efetividade do Programa.

Discordo
TotalmenteConcordo
Totalmente

Avalia as formas de acesso dos usuários ao Programa.										
1. Você, como usuário, teve acesso aos serviços na primeira vez que tentou ingressar no Programa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. O procedimento adotado pelo Programa para que o usuário tenha acesso a seus serviços é eficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. O atendimento presencial disponibilizado facilita o acesso dos usuários aos serviços do Programa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Avalia se o programa dispõe de serviços de que o usuário necessita.										
4. O programa oferece apoio financeiro para que o usuário monte seu próprio negócio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. O programa disponibiliza taxa de juros sobre o empréstimo que atende à necessidade do usuário.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. São oferecidas aos usuários boas condições para pagamento do empréstimo adquirido.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Avalia a qualidade do atendimento dos serviços do Programa.										
7. O valor inicial do empréstimo ofertado pelo Programa foi suficiente para o usuário montar seu próprio negócio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. A consultoria ofertada pelo Programa foi importante para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. O Programa colaborou para que o usuário pudesse abrir seu negócio na melhor área.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Avalia se o Programa atendeu plenamente ao usuário.										
10. O valor inicial do empréstimo ofertado pelo Programa superou a expectativa do usuário.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. A consultoria ofertada pelo Programa para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio superou sua expectativa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Os serviços ofertados pelo Programa superaram a expectativa do usuário.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Avalia se o Programa executa suas ações com qualidade.										
13. O Programa executa consultorias de qualidade.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. O Programa executa serviços de qualidade.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. O Programa orienta o usuário a montar seu negócio na melhor área.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Avalia a confiança que o usuário tem no Programa.										
16. O usuário acredita que o Programa possa gerar emprego e renda.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

17. O usuário acredita que o Programa possa trazer sua independência financeira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. O usuário confia que a liberação do empréstimo será realizada no prazo estimado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Avalia a capacidade que o Programa tem de resolver de forma prática a necessidade do usuário.										
19. O usuário consegue gerar renda com seu próprio negócio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. O usuário consegue pagar o empréstimo adquirido.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. A taxa de juros cobrada pelo Programa foi acessível para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio com tranquilidade.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Avalia o impacto positivo que o Programa trouxe para vida dos usuários.										
22. O Programa possibilita melhoria da autoestima do usuário.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. O Programa possibilita melhoria na qualidade de vida do usuário.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. A renda obtida no negócio possibilita ao usuário uma nova perspectiva de vida.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Administração
Mestrado em Administração
Aluno: Hélio Araújo Pereira
Orientador: Dr. Carlos Eduardo Cavalcante

Prezado (a),

Estou desenvolvendo um estudo sobre Avaliação de Políticas Públicas de um programa (Empreender Individual) de geração de emprego e renda que faz parte do meu trabalho de dissertação no Programa de Pós-Graduação em Administração da UFPB. Pretende-se, nesse contexto, criar um instrumento quantitativo de pesquisa baseado no modelo teórico SIAPS – Sistema de Indicadores de Avaliação de Políticas Sociais para ser aplicado na dissertação. Esse instrumento de pesquisa se baseará em três dimensões de avaliação (Acessibilidade: Oportunidade e Pertinência, Qualidade: Atendimento e Satisfação, Efetividade: Validade, Confiabilidade, Praticidade e Utilidade). A geração das questões se baseou nas dimensões do modelo SIAPS.

Neste sentido, contando com a vossa preciosa experiência acadêmica, venho solicitar vossos préstimos na validação de face e de conteúdo das questões. A validação de face refere-se à clareza, pertinência e representatividade dos itens. Já a validação de conteúdo está relacionada à verificação de se os itens propostos realmente remetem ao construto.

A avaliação dos itens deverá ser efetuada de acordo com os critérios abaixo:

Adequação do item a definição				
1 – Inadequado	2 – Pouco Adequado	3 – Adequado	4 – Bem adequado	5 – Adequação perfeita
Clareza do enunciado				
1 – Muito ruim	2 - Ruim	3 – Razoável	4 - Boa	5 – Muito boa

Agradeço a vossa preciosa colaboração!

Hélio Araújo Pereira
Mestrando

Dimensão Acessibilidade: Subdimensão oportunidade - Avaliar as formas de acesso do usuário a um programa social. Entende-se por acesso a programas sociais a oportunidade de buscar ser contemplado por produtos e/ou serviços de um determinado programa. Estes acessos podem ser presenciais ou virtuais					
O usuário teve acesso aos serviços à primeira vez que tentou ingressar no programa.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O procedimento de cadastro para o usuário acessar os serviços do programa é eficiente.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa disponibiliza atendimento presencial que facilita o acesso dos usuários aos seus serviços.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa divulga seus serviços de modo a facilitar o acesso dos usuários ao programa.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O usuário tem facilidade de acessar os serviços do programa.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A documentação exigida para que o usuário possa ingressar no programa facilita o acesso aos seus serviços.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O site do programa informa todos os passos para que o usuário possa ter acesso aos seus serviços.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Dimensão Acessibilidade: Subdimensão Pertinência – A necessidade do usuário concernente ao atendimento do programa, ou seja, quando o programa atende à necessidade do usuário.					
O programa oferece os serviços que o usuário necessita.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa oferece oportunidade para o usuário montar seu próprio negócio em diversas áreas.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa oferece apoio financeiro para o usuário montar seu próprio negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5

Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa oferece consultoria que ajuda o usuário a montar seu próprio negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa disponibiliza taxa de juros sobre o empréstimo que atende a necessidade do usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O usuário enxerga no programa uma maneira de melhoria de sua renda.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
É oferecida ao usuário boas condições para pagamento do empréstimo adquirido.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Dimensão Qualidade: Subdimensão Atendimento – Compreende a qualidade com que as necessidades postas pelos usuários foram atendidas. É quando os serviços do programa atende as expectativas dos usuários.					
O valor inicial do empréstimo ofertado pelo programa foi suficiente para o usuário montar seu próprio negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A consultoria ofertada pelo programa foi importante para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A taxa de juros sobre o empréstimo ofertado pelo programa foi acessível.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O empréstimo ofertado pelo programa ofereceu boas condições de pagamento.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A qualidade dos serviços prestados pelo programa foi importante para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa colaborou para que o usuário pudesse abrir seu negócio na melhor área.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Os serviços ofertados pelo programa atenderam a expectativa do usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5

Dimensão Qualidade: Subdimensão Satisfação – Consiste no atendimento pleno das necessidades postas pelos usuários, ou seja, quando os serviços oferecidos pelo programa superam as expectativas dos usuários.					
O valor inicial do empréstimo ofertado pelo programa foi melhor do que o usuário esperava quando montou seu próprio negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A consultoria ofertada pelo programa para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio superou sua expectativa.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A taxa de juros ofertada pelo programa foi bem menor do que o usuário imaginava.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O empréstimo ofertado pelo programa ofereceu condições de pagamento melhores do que o usuário esperava.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A qualidade dos serviços prestados pelo programa superou a expectativa do usuário quando ele montou seu próprio negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa colaborou mais do que o usuário imagina para que seu negócio fosse aberto na melhor área.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Os serviços ofertados pelo programa superaram a expectativa do usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Dimensão Efetividade: Subdimensão Validade: Diz respeito à exequibilidade do programa/projeto no atendimento das necessidades postas pelos usuários. Exequibilidade pode ser considerada a capacidade de se executar com qualidade ou a qualidade do que executado.					
O programa é capaz de gerar emprego e renda.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa tem capacidade de garantir o empréstimo ao usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa tem condições de ofertar consultorias de qualidade.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa é capaz de ofertar serviços de qualidade.					

Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa tem capacidade de garantir baixos juros no financiamento do empréstimo.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa tem a capacidade de orientar o usuário a abrir seu negócio na melhor área.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Dimensão Efetividade: Subdimensão Confiabilidade - Expressa a legitimidade atribuída pelos usuários ao programa (projeto) recorrido em face do atendimento de suas necessidades.					
O usuário acredita que o programa possa gerar emprego e renda.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O usuário acredita que o programa possa trazer sua independência financeira.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O usuário acredita na boa execução dos serviços do programa.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa através dos seus serviços passa credibilidade para o usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O usuário acredita que o programa possa trazer melhores condições de vida.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O usuário confia na consultoria ofertada pelo programa.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O Usuário confia que a liberação do empréstimo será realizada no prazo estimado.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Dimensão Efetividade: Subdimensão Praticidade - Corresponde a resolutividade com que o atendimento das necessidades postas pelo usuário ocorreu. Resolutividade pode ser considerada a capacidade de resolver de forma prática. A relação de uma ação que se estabelece de um plano de trabalho, objetivo ou meta.					
O usuário consegue gerar renda com seu próprio negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5

O usuário consegue pagar o empréstimo adquirido.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O usuário adquiriu experiência com a consultoria ofertada pelo programa.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Através do empréstimo adquirido no programa o usuário conseguiu montar todo seu negócio.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A taxa de juros cobrada pelo programa foi fundamental para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio com tranquilidade.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O usuário conseguiu montar seu negócio na melhor área.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
Dimensão Efetividade: Subdimensão Utilidade - Representa o impacto positivo e concreto que o atendimento das necessidades teve na vida dos usuários.					
O programa possibilita a geração de emprego e renda.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa possibilita melhoria do poder aquisitivo do usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa possibilita melhoria da autoestima do usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa possibilita independência financeira do usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
O programa possibilita melhoria na qualidade de vida do usuário.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5
A renda obtida no negócio possibilita ao usuário uma nova perspectiva de vida.					
Adequação do item	1	2	3	4	5
Clareza do enunciado	1	2	3	4	5

DENOMINAÇÃO DE TERMOS CONSTANTES NA PESQUISA, SEGUINDO A ORDEM DAS QUESTÕES DO INSTRUMENTO DE PESQUISA.

Termo	Questões
Oportunidade 1	Você, como usuário, teve acesso aos serviços na primeira vez que tentou ingressar no programa.
Oportunidade 2	O procedimento adotado pelo programa para que o usuário tenha acesso a seus serviços é eficiente.
Oportunidade 3	O atendimento presencial disponibilizado facilita o acesso dos usuários aos serviços do programa.
Pertinência 1	O programa oferece apoio financeiro para que o usuário monte seu próprio negócio.
Pertinência 2	O programa disponibiliza taxa de juros sobre o empréstimo que atende a necessidade do usuário.
Pertinência 3	São oferecidas aos usuários boas condições para pagamento do empréstimo adquirido.
Atendimento 1	O valor inicial do empréstimo ofertado pelo programa foi suficiente para o usuário montar seu próprio negócio.
Atendimento 2	A consultoria ofertada pelo programa foi importante para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio
Atendimento 3	O programa colaborou para que o usuário pudesse abrir seu negócio na melhor área.
Satisfação 1	O valor inicial do empréstimo ofertado pelo programa superou a expectativa do usuário.
Satisfação 2	A consultoria ofertada pelo programa para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio superou sua expectativa
Satisfação 3	Os serviços ofertados pelo programa superaram a expectativa do usuário.
Validade 1	O programa executa consultorias de qualidade.
Validade 2	O programa executa serviços de qualidade.
Validade 3	O programa orienta o usuário a montar seu negócio na melhor área.
Confiabilidade 1	O usuário acredita que o programa possa gerar emprego e renda
Confiabilidade 2	O usuário acredita que o programa possa trazer sua independência financeira.
Confiabilidade 3	O usuário confia que a liberação do empréstimo será realizada no prazo estimado.
	O usuário consegue gerar renda com seu

Praticidade 1	próprio negócio.
Praticidade 2	O usuário consegue pagar o empréstimo adquirido.
Praticidade 3	A taxa de juros cobrada pelo programa foi acessível para que o usuário pudesse montar seu próprio negócio com tranquilidade.
Utilidade 1	O programa possibilita melhoria da autoestima do usuário.
Utilidade 2	O programa possibilita melhoria na qualidade de vida do usuário.
Utilidade 3	A renda obtida no negócio possibilita ao usuário uma nova perspectiva de vida.