

Daniela Lima Magalhães

**ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS-CIDADÃOS DO
PROGRAMA “BH É DA GENTE” – POLÍTICA PÚBLICA DE ESPORTE E LAZER DO
MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE**

Belo Horizonte

2019

Daniela Lima Magalhães

**ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS-CIDADÃOS DO
PROGRAMA “BH É DA GENTE” – POLÍTICA PÚBLICA DE ESPORTE E LAZER DO
MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE**

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Administração Pública, Planejamento e Gestão Governamental – CEAPPGG/2017-2019 da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para a obtenção do título de especialista.

Orientador: Prof. Dr. Claudio Burian
Wanderley

Belo Horizonte

2019

Autor: Daniela Lima Magalhães

Título : Análise da avaliação de satisfação dos usuários-cidadãos do programa “BH é da gente” – política pública de esporte e lazer do município de Belo Horizonte

Trabalho de Monografia - requisito parcial para a obtenção do título de especialista.
Curso de Especialização em Administração Pública, Planejamento e Gestão Governamental – CEAPPGG/2017-2019
Fundação João Pinheiro

Aprovado(a) na Banca Examinadora

Prof. Doutor Claudio Burian Wanderley
Fundação João Pinheiro

Prof. Mestre Glauber Flaviano Silveira
Fundação João Pinheiro

Belo Horizonte, 04 de Junho de 2019

AGRADECIMENTOS

À Deus por me dar saúde, força e coragem para superar todas as dificuldades.

À Fundação João Pinheiro, representada pelos corpos docente, gestor e administrativo, que me proporcionaram as condições necessárias para que eu cursasse e concluísse o curso.

Ao meu orientador Prof. Claudio Burian, por acreditar e dar todo o suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos.

À minha família e amigos, em especial ao Matheus, por todo o amor que me deram, além da educação, ensinamentos e apoio.

À equipe SMEL, colegas da DIEV e DPMA, que contribuíram no processo de realização da pesquisa, em especial ao Prof. José Mauro pelo suporte e cooperação no desenvolvimento do trabalho. E aos demais comprometidos na execução diária do programa.

E enfim, a todos que colaboraram para a realização deste trabalho, seja de forma direta ou indireta, fica registrado aqui, o meu muito obrigada!

*“Se você está perdendo o seu lazer, cuidado!
Voce pode estar perdendo a sua alma.”*

(Virgínia Woolf)

RESUMO

Na constituição de 1988, o Lazer é elencado como direito social, o que significa reconhecê-lo como necessidade humana e implica mobilização de políticas públicas para o desenvolvimento de suas práticas. Em Belo Horizonte, o órgão responsável por planejar, executar e avaliar as políticas de esporte e lazer no município é a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer. Dentre os diversos programas e projetos que objetivam democratizar o acesso a essas práticas aos cidadãos Belo Horizontinos, o programa “BH é da gente” foi objeto de estudo do presente trabalho. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada em 2018, pretendeu-se analisar o perfil do usuário e a sua percepção quanto aos investimentos e esforços do órgão. Participaram da pesquisa cerca de 330 pessoas com mais de 12 anos que responderam a um questionário auto preenchível que continha questões sobre avaliação do programa no que tange as atividades realizadas e infraestrutura. Quanto aos resultados obtidos, o perfil do usuário é caracterizado por um equilíbrio entre homens e mulheres na faixa de 30 e 59 anos, que utilizam o programa na presença de familiares e amigos. Pode-se apresentar como pontos positivos a disponibilidade de espaço público qualificado para atividades próprias e espontâneas e a disponibilização de brinquedos e ou outras atividades, ampliando a vivência e experiências esportivas e de lazer ao ar livre e principalmente a convivência entre as pessoas. A estrutura de conforto como sombra, presença de banheiro e bancos e a divulgação das atividades programadas para o dia, foram os pontos citados como negativos. Em uma escala de 0 a 10, a média geral correspondente ao nível de satisfação dos usuários do programa “BH é da gente” é 8,1. De um modo geral, os usuários agradam da proposta, que também atinge seus objetivos, em ser espaço de convivência e fruição do lazer livre, ativo e desinteressado.

Palavras-Chave: *políticas públicas; lazer; atividade física; monitoramento e avaliação, BH é da gente.*

ABSTRACT

In the Brazilian constitution of 1988, leisure is defined as a social right, which means that the government should implement public policies for the development of its practices. In Belo Horizonte, the public actor responsible for planning, executing and evaluating sports and leisure policies Secretaria Municipal de Esportes e Lazer (SMEL - Municipal Sports and Leisure Secretariat). Among the various programs and projects that aim to democratize access to these practices in Belo Horizonte, "BH é da gente" was studied and evaluated in the present work. Through a 2018 satisfaction survey, it was intended to analyze the population perception regarding the program. Some 330 people aged over 12 answered a self-filled questionnaire. The program users are characterized by a balance between men and women between 30 and 59 years old, who use the program with family and friends. The qualified public space availability and the existence of toys and other activities can be presented as positive points, increasing the open air experience in sports and leisure and especially the people coexistence. The comfort structure such as shade, presence of bathrooms and benches and the day scheduled activities dissemination were the points cited as negative. On a scale of 0 to 10, the overall average note of user satisfaction was 8.1. Generally speaking, users are pleased with the proposal, which also achieves its objectives, as a space for coexistence and enjoyment of free, active and disinterested leisure.

Keywords: *public policies; recreation; physical activity; monitoring and evaluation, "bh é da gente".*

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Localização dos núcleos “BH é da gente” no mapa de Belo Horizonte | 26 |
| Figura 2 – Mapa De Delimitação Do Núcleo Savassi: Vias Fechadas | 27 |
| Figura 3 – Mapa De Delimitação Do Núcleo Silva Lobo: Vias Fechadas | 27 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1 – Análise Estatística Descritiva Das Frequências Relativas Aos Dados Coletados – Núcleo Savassi | 37 |
| Tabela 2 – Análise Estatística Descritiva Das Frequências Relativas Aos Dados Coletados – Núcleo Silva Lobo | 40 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|----|
| Quadro 1 – Distribuição De Questionários Por Data E Local | 35 |
| Quadro 2 – Número De Entrevistados No Núcleo Savassi | 36 |
| Quadro 3 – Frequência Das Avaliações Núcleo Savassi | 38 |
| Quadro 4 – Número De Entrevistados No Núcleo Silva Lobo | 39 |
| Quadro 5 – Frequência Das Avaliações Núcleo Silva Lobo | 41 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 – Nível De Satisfação – Notas Núcleo Savassi | 39 |
| Gráfico 2 – Nível De Satisfação – Notas Núcleo Silva Lobo | 42 |
| Gráfico 3 – Nota Média Correspondente Ao Nível De Satisfação | 42 |
| Gráfico 4 - Condição De Participação | 43 |
| Gráfico 5 - Principal Motivo Para Participação | 44 |
| Gráfico 6 - Forma De Deslocamento Para O Local De Realização Do Programa | 46 |
| Gráfico 7 - Frequência Relativa À Avaliação De Pontos Específicos | 47 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PBH – Prefeitura de Belo Horizonte.

SMEL – Secretaria Municipal de Esportes e Lazer.

DPMA – Diretoria de Planejamento, Monitoramento e Avaliação.

CME – Conselho Municipal de Esportes.

IVS – Índice de Vulnerabilidade Social

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 13 |
| 2 POLÍTICAS PÚBLICAS DE ESPORTE E LAZER | 17 |
| 2.1 Políticas Públicas de esporte e lazer no município de Belo Horizonte | 21 |
| 2.2 Democratização de espaços públicos | 23 |
| 3 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS | 29 |
| 3.1 Pesquisas de Satisfação de usuários | 32 |
| 3.2 Metodologia da Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente | 33 |
| 4 RESULTADOS | 36 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 49 |
| REFERÊNCIAS | 51 |
| ANEXOS | 54 |

1 INTRODUÇÃO

As práticas de esportes e de lazer estão sempre associadas à promoção e inclusão sociais, ao bem-estar e à socialização entre indivíduos. O desporto e o lazer apresentam-se não apenas como meio de divertimento e descanso, mas também como espaço de luta contra a exploração e alienação dos indivíduos. Na constituição de 1988, o Lazer é elencado como direito social, o que significa reconhecê-lo como necessidade humana e implica mobilização de políticas públicas para o desenvolvimento de suas práticas. O lazer como direito social constitucionalizado é uma conquista importante na definição de uma sociedade mais justa e com mais qualidade de vida aos cidadãos brasileiros.

A Secretaria Municipal de Esportes e Lazer (SMEL), da Prefeitura de Belo Horizonte (PBH), é o órgão responsável pela elaboração, execução, monitoramento e avaliação de políticas públicas inclusivas de fomento ao esporte e de promoção da qualidade de vida urbana. Por meio de seus programas e projetos, a SMEL atende, direta e indiretamente, crianças e adolescentes, jovens e adultos, idosos e pessoas com deficiência. Além disso, é responsável pela manutenção de vários equipamentos esportivos públicos municipais.

Com o objetivo de promover a democratização de vias e espaços públicos do município e o fomento à prática de atividades físicas e de lazer ao ar livre, criou-se o programa “BH é da gente”. Tal programa foi desenhado em Março de 2017, como projeto piloto na região da Savassi – intitulado: “A Savassi é da gente”. A proposta surgiu como resultado de uma audiência pública promovida pela Câmara Municipal de Belo Horizonte, com o intuito de atender a demanda dos comerciantes e moradores da região, que solicitavam ações para fomentar a apropriação dos espaços públicos também aos domingos. O desenho do projeto previa a interrupção do trânsito de veículos na Praça Diogo de Vasconcelos (Praça da Savassi - cruzamento das avenidas Cristóvão Colombo e Getúlio Vargas) para ocupação pela população com o objetivo de oferecer um espaço urbano qualificado para a livre convivência e diversão das famílias. Desta forma, a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer ficou responsável por coordenar o projeto e por promover semanalmente atividades para animar o espaço. O projeto apresentou boa aceitação do público e em Setembro do mesmo ano, foi publicado o decreto que instituiu o programa, agora nomeado de “BH é da gente” (decreto nº 16.732/2017), contemplando a expansão para outras regiões da cidade. A operação do programa prevê o fechamento do trânsito de veículos aos

domingos entre 7h e 14h e a realização de atividades promovidas pela SMEL ou colaboradores cadastrados, entre 8h e 13h:

“[...] Art. 1 Fica instituído o Programa BH é da gente, com o objetivo de promover a livre convivência em vias e locais públicos, por meio da disponibilização de espaço para atividades espontâneas da comunidade e da realização de atividades esportivas, culturais, de lazer e de entretenimento abertas à população. [...]” (BELO HORIZONTE, 2017).

No ano de 2018, houve a primeira ampliação do programa com a abertura de um núcleo na Avenida Silva Lobo, região Oeste da cidade. O local já era atendido por outro programa da PBH – “No domingo a rua é nossa”, que previa somente a interrupção de trânsito de veículos na via, sem intervenção direta do poder público na promoção de atividades – e a partir do mês de abril, a SMEL ficou responsável por levar diversas atrações todos os domingos. Outras duas unidades foram implantadas em Belo Horizonte, uma na região da Pampulha (núcleo Guarapari), em novembro de 2018 e outra na região noroeste (núcleo Araribá), em abril de 2019. Assim, o programa hoje possui quatro unidades em funcionamento.

A Lei Municipal nº 16.065/2017 estabeleceu a estrutura orgânica da administração pública do Poder Executivo de Belo Horizonte. A legislação que entrou em vigor em Agosto de 2017, fez parte da estruturação da nova gestão (2017-2020). Além de uma reforma administrativa, o teor da Lei estabeleceu normas e procedimentos para a modernização da gestão municipal e alcance dos objetivos do Plano Plurianual de Ação Governamental, por meio de um Contrato de Metas e Desempenho. A partir da definição de projetos estratégicos dos órgãos e secretarias temáticas, o Contrato de Metas e Desempenho coloca quatro tipos de indicadores de monitoramento e avaliação das políticas/projetos estabelecidos: dois relacionados à qualidade dos serviços e dois relacionados aos resultados e entregas. Em relação à qualidade, são postas metas quanto ao desempenho operacional (ações de melhoria da gestão interna) e metas de satisfação quanto aos serviços prestados aos cidadãos. Referente aos resultados, as metas estão direcionadas às entregas/produtos e aos impactos produzidos pelas políticas.

No que tange a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer, em relação à Lei supracitada houve a implantação de um setor responsável pelo monitoramento e avaliação dos programas e projetos do órgão – Diretoria de Planejamento, Monitoramento e Avaliação (DPMA). Além de monitorar os indicadores finalísticos pactuados no Contrato de Metas e fornecer informações para o acompanhamento dos

resultados parciais e finais em cada ano, a DPMA propôs a criação de um indicador para avaliação de satisfação dos usuários em todas as atividades/programas da SMEL. A primeira ação neste sentido foi desenvolvida junto ao programa “BH é da gente”.

Isso posto, a SMEL entende a importância dos processos de monitoramento e avaliação de políticas públicas uma vez que a avaliação sistemática é uma ferramenta gerencial importante, pois fornece aos formuladores de políticas e aos gestores dos programas condições para aumentar a eficiência e efetividade dos recursos aplicados. Assim, mensurar a qualidade do serviço prestado, tendo em vista as expectativas dos cidadãos e usuários e a percepção acerca do modo como isto ocorre colabora na definição de padrões de atendimento e detecta necessidades do público-alvo. Desta forma, o objeto do presente trabalho é o processo de avaliação do programa, “BH é da gente”, no sentido de estudar uma política pública de fomento ao esporte e ao lazer do município de Belo Horizonte e o processo de monitoramento e avaliação, como parte integrante da política. Por meio da análise dos resultados de uma pesquisa de satisfação aplicada aos usuários do referido programa em 2018, pretende-se caracterizar o perfil dos usuários quanto à idade, ao gênero e à motivação quanto à participação no programa; Apresentar análise qualitativa do programa; Detectar possíveis problemas na elaboração e execução e identificar barreiras e obstáculos na execução da política.

Assim, o presente estudo se justifica no sentido de colaborar na produção de conhecimento técnico na busca da melhora dos padrões de gerenciamento do setor público, no que tange as políticas de esporte e lazer do município de Belo Horizonte, em especial do programa “BH é da gente”. Ressalta-se também a oportunidade de apresentar à comunidade acadêmica as políticas de esporte e lazer para difundir informação qualificada sobre o Lazer e sua importância e pertinência como política pública e direito social.

O problema central do trabalho é a análise da satisfação dos usuários-cidadãos do programa “BH é da gente” e suas percepções acerca do modo como o serviço é prestado quanto aos esforços e investimentos da Secretaria Municipal de Esportes e Lazer na execução do programa.

Desta forma, o objetivo do presente estudo é analisar de forma descritiva os resultados encontrados na pesquisa de satisfação de usuários do

programa “BH é da gente” em 2018. A abordagem será qualitativo-quantitativa. O debate teórico será baseado em temas sobre Lazer como direito social, espaços e equipamentos públicos, políticas públicas de esporte e lazer e avaliação e monitoramento de políticas públicas, além da apresentação dos resultados estatísticos encontrados na pesquisa. O recorte temporal do estudo compreende o ano de 2018 quando da aplicação dos questionários de avaliação. Por meio desta ferramenta, a SMEL buscou investigar e identificar o perfil dos usuários e suas demandas quanto aspectos inerentes ao programa (horário, atividades, materiais, divulgação, acesso, equipamento, entre outros), bem como contribuir para o monitoramento, possibilitando intervenções em seu planejamento.

Na estruturação do trabalho, os capítulos 2 e 3 contêm referenciais teóricos que embasam as discussões acerca do tema e da relevância do estudo. No capítulo 2 faz-se uma discussão sobre políticas públicas de esporte e lazer e sua importância, apresenta-se modelos de políticas e desenha-se a estrutura operacional do programa “BH é da gente”. No capítulo 3, debate-se sobre a relevância do monitoramento e avaliação de políticas públicas, apresentam-se alguns métodos utilizados e a metodologia utilizada para coleta dos dados da pesquisa de satisfação. No capítulo 4, apresentam-se os resultados quantitativos e qualitativos, fazendo-se assim a análise da pesquisa realizada e a interlocução com estudos semelhantes. No capítulo 5, faz-se o fechamento do estudo e apresentam-se as conclusões.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS DE ESPORTE E LAZER

Política é um conceito amplo relativo ao poder geral, trata-se de uma esfera máxima de decisão. Qualquer organização pode adotar uma “política”, pois são guias para a ação e geram caminhos para as escolhas e deliberações. As Políticas Públicas são as decisões e ações tomadas pelos governos para intervir e modificar determinados aspectos da realidade. São ações revestidas de autoridade soberana do poder público acerca de problemas sociais, buscando solucioná-los. Segundo Menicucci (2006), políticas públicas remetem tanto a um conjunto de decisões quanto ao conjunto de ações necessárias para sua implementação, visando a resolução de problemas ou questões de setores específicos da sociedade. São estratégias de intervenção e regulação do Estado que objetivam determinados resultados. Em geral, se apresentam sob a forma de um programa governamental e têm a capacidade ou a intenção de alterar a situação e os comportamentos dos afetados pela ação e de permitir a mudança de realidades.

No Estado Brasileiro o esporte e o lazer começam a ser delineados como política pública no governo de Getúlio Vargas. Nessa época o lazer era compreendido como fração de tempo, o tempo do não trabalho - períodos de tempo institucionalizados para os descansos entre jornadas. (GOMES, 2004). Nesse sentido, foram definidas algumas medidas de proteção ao trabalhador, relativas ao tempo de trabalho, e de investimento para o desenvolvimento da urbanização. Houve significativas transformações sociais e econômicas que impulsionaram atividades de tempo livre, como o rádio, o cinema, o teatro, os eventos esportivos e as festas populares. Além disso, como forma de controle¹, Vargas criou um Departamento de Imprensa e Propaganda que acompanhava e definia a produção cultural e incentivava o surgimento de um setor privado como produtor de cultura. (ALMEIDA, 2006). Nos governos posteriores, houve aumento da manifestação cultural popular, turismo e a criação da televisão como ferramenta para ocupação do tempo de não trabalho ou tempo livre. Todos estes relacionados ao lazer comercial e mercadoria de consumo e entretenimento. Padilha (2004) classifica este tipo de lazer que utiliza instrumentos de comunicação em massa (televisão, rádio, revista) como “indústria cultural”, termo advindo da revolução industrial, uma vez que remete a ideia de produção da cultura para um grande número de pessoas, sendo então uma mercadoria que deve ser

¹ Controle, conforme comenta Padilha (2004), está relacionada à produção de comunicação em massa como válvulas de escape para os trabalhadores. Torna o trabalhador como espectador alienado nas regras do capitalismo.

consumida como qualquer outra e que confere um tipo de poder de manipulação dos desejos das pessoas para torná-los “consumidores-espectadores”.

Somente em 1988, com a publicação da nova Constituição Federal, o Lazer e as práticas esportivas são elencados como direito social, isto é, demandariam efetiva ação do Estado para garanti-los:

“ [...] Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.[...]” (BRASIL, 1988)

Reconhecer o lazer como essencial à relação humana e como direito social implica mobilização de políticas públicas para o acesso às suas práticas.

O capítulo III do texto constitucional assegura o desporto como obrigação do Estado a fomentar práticas desportivas formais e não formais, como direito de cada um, bem como incentivar o lazer como forma de promoção social. Nesse sentido, o lazer aqui pode ser compreendido ainda como tempo dialético ao trabalho e obrigações, entretanto com um conceito mais amplo para que este momento seja vivenciado de forma desinteressada, por meio de manifestações culturais lúdicas, que contribuam para a formação do cidadão e possibilitem o desenvolvimento pessoal e social do sujeito. Não somente um lazer entendido na concepção compensatória ao trabalho, mas como possibilidade de vivências que permitam a autonomia e emancipação humanas (PADILHA, 2004).

O lazer como direito social constitucionalizado é uma conquista importante na definição de uma sociedade mais justa e com mais qualidade de vida aos cidadãos brasileiros. Para Menicucci (2006), os direitos sociais são garantidos pela intervenção ativa do estado por meio de políticas sociais. Assim, o Estado proporciona meios para o acesso às práticas esportivas e de lazer e o indivíduo as utiliza conforme sua vontade. Entretanto, Menicucci (2006) coloca que diferente dos outros direitos sociais inseridos na CF/88, não foram definidos princípios, diretrizes e objetivos institucionais que deveriam orientar a concretização do direito ao lazer. Desta forma, as agendas públicas colocam outras prioridades e as ações estatais concentram-se nos setores cuja demanda social é, na opinião pública, maior, deixando o lazer, em segundo plano.

Para Linhares (1998), a definição da agenda pública depende de arranjos políticos que interferem na seleção de prioridades e alocação dos recursos. Isto é, a intervenção do Estado carrega uma posição político-ideológica que norteia suas ações. Não há garantias, uma vez que as políticas desenvolvidas e o direcionamento de recursos financeiros para uma ou outra área social estão submetidos a intencionalidades e interesses de mandatos governamentais. O desafio dos gestores públicos de esporte e lazer está na consolidação de uma política pública e não somente governamental. A mudança na percepção da importância do lazer na vida das pessoas poderia trazer mudanças nesse aspecto. Além disso, Marcellino (2006) afirma que quando se pergunta às pessoas, qual a importância do lazer nas suas vidas, a resposta fica entre sétimo a décimo lugar em uma escala de prioridades. Isto se deve à pouca “ressonância social do lazer”, ainda não visto como um direito social.

Apesar de fazer parte do cotidiano da maioria das pessoas, o lazer muitas vezes é vinculado ao consumo e ao entretenimento e por isso não é comum a todos. Para Marcelino (2006), existem barreiras interclasses e intraclasses sociais formando um todo inibidor que dificulta o acesso ao lazer, não só quantitativamente, mas também qualitativamente. Equipamentos de lazer² públicos e ou privados localizados em áreas “nobres” ou vistos como “cult”³, como museus, teatros e galerias são caracterizados pelas camadas mais pobre como “santuários” coibindo o uso democrático por parte da população. Ou seja, mesmo em equipamentos ou eventos gratuitos, existiriam mecanismos de exclusão de parcelas importantes da sociedade em seu usufruto. A distribuição espacial destes seria importante nesta exclusão. Diversas regiões urbanas seriam vistas como “inapropriadas” para diversos grupos sociais. A hostilização destes grupos acabaria por incentivá-los a não participar destes momentos.

Esta exclusão é ainda mais óbvia quando o lazer configura-se como uma atividade na qual se paga para usufruir, aumentando assim as desigualdades de acesso. A própria renda das pessoas (em relação ao preço cobrado) não permitiriam este consumo, gerando esta exclusão (SOARES NETO, 2018). Estas barreiras que impedem a implantação de políticas efetivas de lazer e intervenção social precisam ser

² O termo equipamento de lazer aqui empregado é conceituado conforme colocado por Pellegrin (2004), trata-se de edificações e instalações onde acontecem eventos e atividades de lazer de um modo geral. Está vinculado ao aspecto de espaço e as classificações de equipamentos específicos e equipamentos não específicos.

³ No dicionário informal o termo é comumente utilizado quando refere-se à pessoa, ideia, objeto, movimento, obra de arte não populares. É cultuado nos meios intelectuais e artísticos.

superadas, visto que o lazer apresenta-se não apenas como meio de divertimento e descanso, mas também como espaço de luta contra a exploração e alienação dos indivíduos.

Para Soares Neto (2018), no histórico da consolidação dos direitos brasileiros, o lazer sempre está associado à promoção e inclusão sociais, ao bem-estar, à qualidade de vida, à socialização entre indivíduos ou mesmo como meio de combate à violência ou insegurança. Por este ponto de vista, é importante que o cidadão altere a classificação e hierarquia de necessidades e compreenda a representatividade do lazer para a sua formação humana, cultural e social. Sawitzki (2012) acrescenta que a prática esportiva na cidade contribui de forma significativa no processo de formação humana no que diz respeito à definição da personalidade e o desenvolvimento da cidadania. Ou seja, tais práticas seriam instrumentos efetivos de empoderamento dos diferentes grupos sociais.

O lazer pode ser veículo educador ou objeto de educação. É o que muitos autores classificam como “educar pelo lazer” e “educar para o lazer”. Segundo Marcellino (2006), a educação para o lazer, tem como objetivo formar o indivíduo para que viva o seu tempo disponível da forma mais positiva. Se efetivando como um processo de desenvolvimento total pelo qual um indivíduo amplia o conhecimento de si próprio, do lazer e das relações do lazer com a vida e com o tecido social. Enquanto que educar pelo lazer é quando se utiliza o tempo de fruição como ferramenta e possibilidade pedagógica, para proporcionar ao indivíduo desenvolvimento cultural, intelectual e/ou físico ou ainda capacidade crítica e transformadora de uma realidade e incentivo à criatividade.

Desta forma, Soares Neto (2018) defende a criação e consolidação de políticas públicas de lazer como objeto de reivindicação focado na qualidade de vida dos cidadãos para o desenvolvimento da cidadania:

“ [...] A implantação e consolidação de políticas públicas de lazer visa o desenvolvimento da cidadania de maneira que atividades culturais e de desporto passem a fazer parte do cotidiano da maioria das pessoas. Dentre as inúmeras possibilidades, tais políticas podem contribuir para ampliar as áreas de lazer e descanso nas cidades, para construção de espaços para práticas esportivas, para o desenvolvimento de atividades lúdicas. [...]”.(SOARES NETO, 2018)

Para que políticas públicas de lazer se consolidem é de grande relevância o papel dos Municípios nesse processo. Muitas vezes os governos federal e estadual não dispõem de condições para gerir ações de esporte e lazer, ou possuem posição fragilizada perante a efetivação de políticas. Este é o caso da atual gestão do governo federal (2019-2023), que retirou o esporte e o lazer da pasta ministerial e o status de temática autônoma. Por estarem mais próximos da população, as prefeituras possuem desempenho fundamental visando o acesso ao cidadão ao lazer, seja fomentando ações públicas, parcerias privadas ou oferta de espaços destinados ao descanso, à recreação, ao esporte e à cultura.

Nesse sentido, o próximo item será dedicado à apresentação das políticas públicas de esporte e lazer no município de Belo Horizonte.

2.1 Políticas Públicas de esporte e lazer no município de Belo Horizonte

No âmbito do município de Belo Horizonte, o histórico de políticas de Esporte e Lazer também sofreu com as mudanças de gestão e aos interesses políticos dos governantes. Rodrigues (2015) apresenta um breve histórico de tais mudanças. Os primeiros registros encontrados limitam as ações do poder público municipal à doações de terrenos para que entidades e clubes esportivos construíssem suas sedes. Por volta da década de 40, com a criação do Conselho Municipal de Esportes (CME), ocorreram as primeiras intervenções públicas. Na década de 70, houve a criação de um órgão específico para lidar com as questões do esporte – Secretaria Municipal de Cultura, Informação, Turismo e Esportes – neste momento o CME ficou responsável por coordenar o setor esportivo da nova secretaria. Após uma mudança administrativa na PBH, foram contratados profissionais de Educação Física para compor o corpo técnico do órgão.

Na década seguinte, foi constituído um órgão próprio para lidar com as questões do esporte e do lazer. Desde a sua criação até por volta da década de 90, a Secretaria Municipal de Esportes tinha como principais ações o programa municipal de treinamento esportivo, a ampliação e a revitalização de campos de futebol e pistas de *cooper*, além de amplo calendário de eventos esportivos. Em 1993, houve uma mudança significativa nas prioridades do órgão. Além de continuar realizando eventos esportivos, foram implantados os primeiros programas sociais. Seu intuito era permitir o acesso da população, de diferentes faixas etárias, a diversas práticas esportivas e de lazer. Alguns dos programas criados ainda são realizados pela PBH na atualidade.

Em 2005, o órgão foi incorporada à Secretaria de Políticas Sociais, tornando-se uma secretaria adjunta. Neste contexto, as ações foram desenvolvidas de forma intersetorial com os demais órgãos responsáveis pelas políticas sociais do município. A partir de 2011, com uma nova reestruturação organizacional da Administração Direta do Poder Executivo, o órgão retorna ao status de secretaria plena passando, então, a ser denominada Secretaria Municipal de Esportes e Lazer (SMEL). Apesar de todas as reformas administrativas descritas, que colocam o esporte e o lazer em diferentes patamares de importância política, percebe-se uma evolução ao longo da trajetória do desenvolvimento das políticas públicas municipais. O esporte e o lazer gradativamente foram assumindo um conteúdo de política social (RODRIGUES, 2015).

Na atual gestão, a SMEL continua com status de secretaria plena e desenvolve ações com o objetivo de reduzir as desigualdades no acesso à prática do lazer. O Plano Plurianual de Ação Governamental, 2018-2021, traz para a SMEL como plano central de trabalho a promoção e democratização dos espaços e práticas de esporte e lazer. As políticas públicas desenvolvidas têm por objetivo: promover o esporte e o lazer para crianças e adolescentes (Programa Esporte Esperança); implantar, manter e recuperar infraestrutura e equipamentos esportivos e de lazer; promover atividade física e lazer para a terceira idade (Programa Vida Ativa); promover o esporte e o lazer para pessoas com deficiência (Programa Superar); promover atividades físicas, saúde e lazer (Programa Caminhar) e promover eventos esportivos e de lazer e gerenciar áreas de lazer. Para Melo (2004a), a oferta de lazer deve partir do pressuposto de garantir o acesso generalizado a todas as formas e opções de lazer e oferecer possibilidades de experiências variadas. É o que se propõe, essencialmente, os programas ofertados pela SMEL.

Além disso, a SMEL visa à democratização dos espaços públicos também como espaço de lazer. Melo (2004a) ainda aponta que as políticas públicas devem fortalecer a união entre cidade e cidadão, ocupar os espaços públicos e democratizar as diversas formas de experimentação. Entretanto, como colocado por Soares Neto (2018), a maioria das cidades não são planejadas visando a construção de espaços para o lazer público. Ou então os espaços disponíveis não oferecem estrutura adequada para o uso, estão sucateados ou em condições de difícil acesso. O que se percebe é que grande parte das opções de lazer são desenvolvidos pela iniciativa privada atingindo, como já dito anteriormente, apenas uma parcela da população. Assim, a manutenção e animação de equipamentos de lazer e esporte

podem ser fermentas indispensáveis na ressignificação do espaço urbano, tema que será apresentado no próximo item.

2.2 Democratização de espaços públicos

O crescimento das cidades, caracterizados pela aceleração e imediatismos, aumento da população urbana, agravado pelo êxodo rural e pelas migrações para os grandes centros urbanos, não foi acompanhado no que se refere à habitação e serviços, gerando desníveis na ocupação do solo. O crescimento urbano desordenado causou uma distribuição heterogênea no que se refere à habitação e aos serviços urbanos. As áreas centrais foram concentradores de benefícios e as áreas periféricas depósitos de habitação (MARCELLINO, 2006). Ou seja, o crescimento acelerado das cidades brasileiras a partir das décadas de 50 e 60 proporcionadas pelo constante fluxo migratório campo-cidade acabou por gerar uma forte assimetria espacial na distribuição dos equipamentos e serviços urbanos, com carências muito significativas em suas periferias (o aumento dos preços dos imóveis e dos aluguéis nas áreas centrais “expulsaram” as classes menos favorecidas para as áreas mais carentes das cidades).

Em termos de vida diária da maioria da população o espaço de lazer é o espaço urbano. Ou seja, as cidades são os grandes espaços e equipamentos de lazer, que funcionam como centros que possibilitam a prática. Apesar disso, as ruas, em seus aspectos físicos e de ordenamento, foram idealizadas como espaços de circulação, de mobilidade e de controle social, desta forma, falta espaço para o lazer na perspectiva do encontro humano. Para Sawitzki (2012), na maioria das cidades, o mercado imobiliário acabou absorvendo os espaços territoriais que permitiam a reunião e o convívio da comunidade e a prática de atividades esportivas e de lazer. Na maioria das vezes, quem não pode pagar por esse bem está condenado a ficar tolhido dessas práticas:

“ [...] O acesso a espaços como campo de futebol, ginásio, parque, praça, piscina, lago, mata, rio, que deveria ser possibilitado aos cidadãos como direito, não está sendo garantido a todos de forma igualitária, ficando reservado apenas àqueles que podem pagar para usufruir desses espaços. [...]” (SAWITZKI, 2012)

Marcellino (2006), afirma que nas cidades atuais sobra pouco ou quase nenhuma oportunidade espacial para a convivência. As ruas e a maioria das praças das grandes cidades são concebidas, quase sempre, como locais de acesso e

passagem. As práticas do lazer muitas vezes são realizadas em espaços privados e contribuem para o isolamento das pessoas, que têm a casa como seu principal equipamento de lazer. Além disso, a violência e a falta de segurança dos locais públicos são apontadas como fatores que dificultam a práticas ao ar livre.

Para lutar contra essa individualização do lazer é necessária a criação de políticas públicas que enfatizam o uso dos espaços públicos. Deve-se aproveitar os espaços da cidade para que se tornem “polivalentes” e tornar os conteúdos culturais⁴ do lazer acessíveis a todas as pessoas. Ou seja, deve-se oportunizar o uso dos espaços urbanos e permitir que as pessoas tenham acesso as diferentes práticas. Como coloca Marcellino (2006), “democratizar o lazer implica democratizar o espaço”. Assim, a construção de um espaço comum no qual os diferentes cidadãos se encontrem e interajam torna-se uma questão relevante neste processo de democratização do lazer. Sawitzki (2012), afirma que uma política de lazer deve ser construída com ampla discussão entre os diferentes setores e manifestações, além de dar condições para que os espaços públicos de convivência comunitária sejam dotados de infraestrutura para que passem a fazer parte do cotidiano cultural das pessoas.

Além disso, Melo (2004a) coloca que as políticas devem trazer consigo três pilares em sua construção: disponibilidade, acessibilidade e educação. O primeiro está relacionado à oferta de espaços e equipamentos adequados e qualificados, bem como o acesso aos bens culturais. O segundo pilar indica a importância da divisão geográfica adequada e a garantia de serviços públicos de acesso (transporte público, por exemplo). Nesse pilar há também a relação com a democratização da cultura e com a circularidade cultural⁵. O terceiro pilar defende a educação para e pelo lazer, a qual permite a difusão de diferentes práticas e o conhecimento para que o indivíduo possa escolher e usufruir as possibilidades disponíveis, além de despertar o interesse e estímulo pela procura.

Visto por esse ângulo, são diversos os programas e políticas públicas brasileiras que visam à utilização do espaço público como ferramenta e meio para a

⁴ MELO, 2004b. A utilização da expressão “conteúdos culturais” ou “bens culturais” para designar as manifestações culturais é uma influência do pensamento do sociólogo francês Joffre Dumazedier, que classifica as atividades de lazer segundo o interesse central desencadeador da sua busca. Segundo o sociólogo cinco são os interesses centrais: físicos, artísticos, manuais, sociais e intelectuais.

⁵ MELO, 2006. A circularidade cultural está associada à ideia de estimular a difusão das diversas manifestações culturais e permitir o acesso de toda a população às manifestações da cultura erudita (lazer refinado) e ao mesmo tempo resgatar as manifestações da cultura popular.

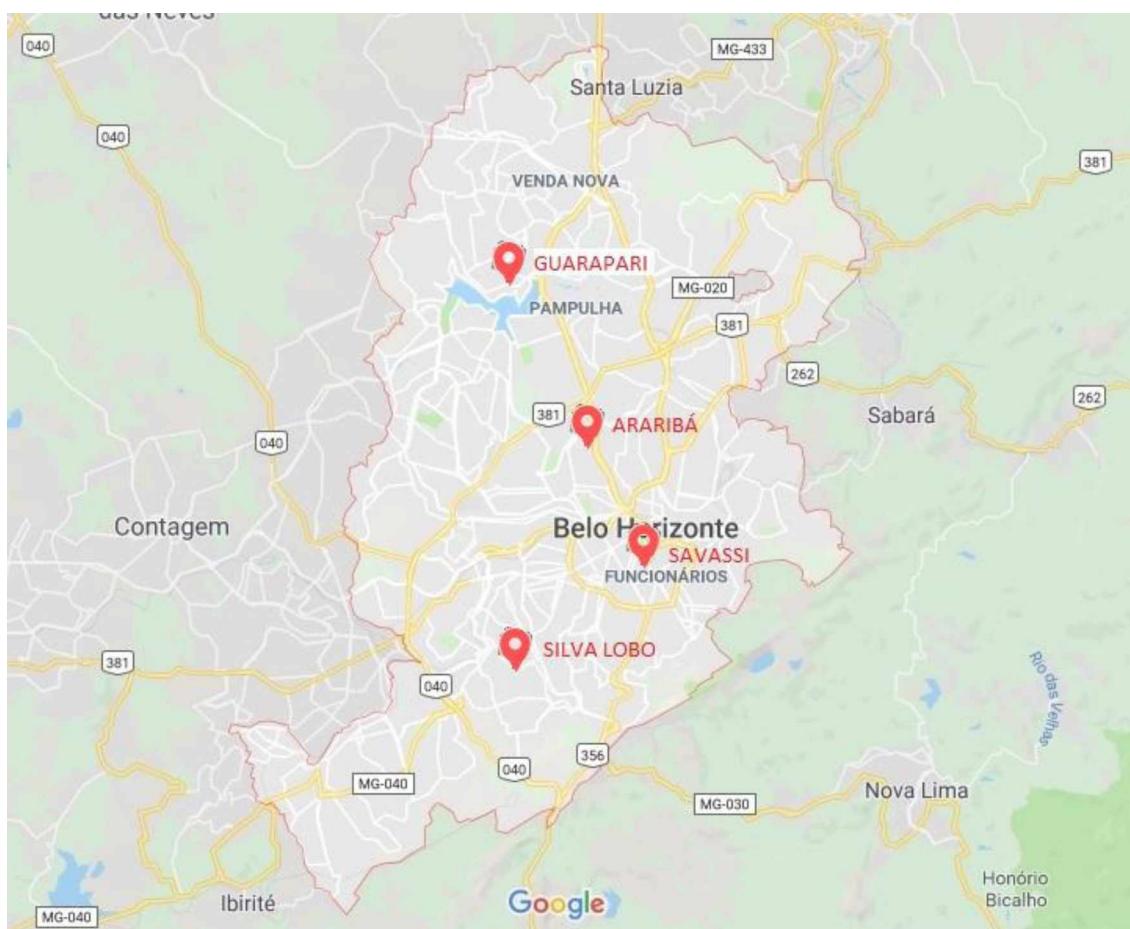
vivência do lazer: como exemplo pode-se citar os programas “Ruas Abertas” e “Eixão do Lazer”. O programa “Ruas Abertas”, realizado no município de São Paulo, foi instituído em 2016 e consiste na destinação temporária ou permanente de trechos de vias públicas, praças e largos para atividades de lazer, esporte e cultura. As vias públicas integrantes do programa têm o trânsito de veículos restrito. Como descrito no caput do artigo 1º do decreto de criação (SÃO PAULO, 2016), o programa visa promover o desenvolvimento sustentável da cidade e garantir a equidade no uso do espaço público de vias e logradouros públicos. As ruas abertas proporcionam ao cidadão um novo modo de interagir com a cidade, apreciar arte e cultura, fazer exercícios físicos, descansar e conviver harmoniosamente. Já no Distrito Federal, o programa com os mesmos ideais é realizado no Eixo rodoviário, conhecido como Eixão. O local é uma grande via ao longo das Asas Sul e Norte de Brasília, com 13 km de extensão. Aos domingos e feriados, o fluxo de veículos é interrompido para dar lugar aos pedestres, patins, skates e bicicletas. Sem o trânsito de carros, o Eixão se transforma no “Eixão do Lazer”, um espaço de convivência para a população e muito propício para a prática de atividades físicas (DISTRITO FEDERAL, 2017).

Sobre essa temática de democratização de vias e espaços públicos e o fomento à prática de atividades físicas e de lazer ao ar livre, no âmbito do município de Belo Horizonte, existem dois programas em execução. O primeiro chama-se “No domingo a rua é nossa” e o segundo “BH é a gente”. Apesar de terem o mesmo objetivo macro, a diferença entre os dois está na participação ativa do órgão executor na realização de um deles. No programa “BH é da gente”, além da disponibilidade de espaço para as práticas espontâneas da comunidade, a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer é responsável por promover semanalmente, aos domingos, dia de realização do programa, atividades de cunho esportivo, recreativo e/ou cultural, para que os cidadãos interajam com o espaço de uma maneira mais ativa e ressignifiquem a rua como lugar de fruição do lazer. As atividades recreativas são caracterizadas por disponibilização de equipamentos como brinquedos infláveis, cama elástica, cantinho de desenho, jogo de tabuleiro e empréstimo de brinquedos como corda, peteca e arco. As atividades esportivas são caracterizadas pela disponibilização de espaço para práticas de esportes como futebol, peteca, vôlei e basquete, por meio da montagem de miniquadras e empréstimo de bolas e equipamentos como tabelas, redes e minigols. As atividades também podem ser realizadas por colaboradores cadastrados que disponibilizam algum serviço em contrapartida da divulgação da marca. Podem ser realizadas ações como demonstração e aulas abertas de diversas modalidades esportivas, apresentações artísticas, ações educativas e informativas sobre serviços

de interesse social e campanhas de órgãos públicos, entre outras. O espaço também é disponibilizado para realização de eventos, de cunho cultural e/ou esportivo desde que respeitada a legislação vigente para realização de eventos em logradouro público, processo este monitorado e autorizado por outro órgão da PBH. A cada semana a SMEL organiza as ações que serão realizadas no domingo, e disponibiliza a programação no site oficial.

O Programa foi instituído por meio de decreto, publicado em setembro de 2017. Desde a sua criação, foram abertos mais três núcleos, totalizando hoje, quatro unidades em execução: Savassi, Silva Lobo, Guarapari e Araribá. Para o presente estudo, serão ilustrados apenas os fechamentos dos núcleos Savassi e Silva Lobo, que participaram da pesquisa de satisfação. O terceiro núcleo foi inaugurado em novembro de 2018 e o quarto em abril de 2019. A figura 1 ilustra a localização dos núcleos no mapa de Belo Horizonte.

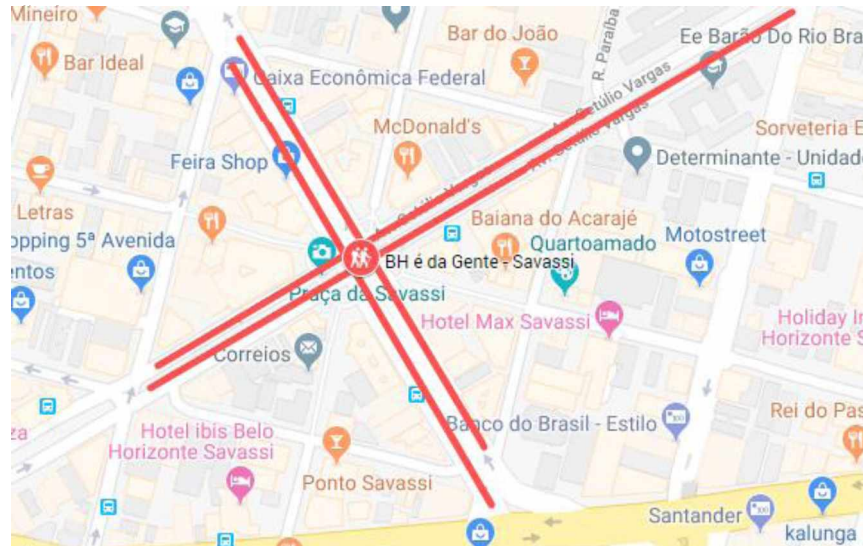
Figura 1 – Localização dos núcleos “BH é da gente” no mapa de Belo Horizonte



FONTE: Google Maps

Localizado na região Centro-Sul, a unidade Savassi consiste no fechamento da Praça Diogo de Vasconcelos cruzamento das avenidas Cristóvão Colombo e Getúlio Vargas (figura 2).

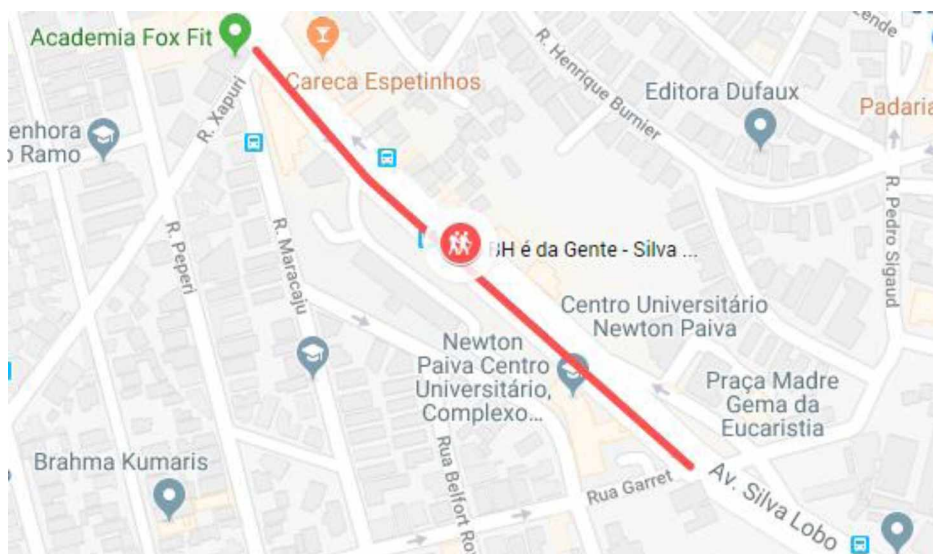
Figura 2 – Mapa De Delimitação Do Núcleo Savassi: Vias Fechadas



FONTE: Google Maps

A unidade Silva Lobo, fica localizada na região Oeste da cidade e consiste no fechamento de um trecho da Avenida Silva Lobo entre a rua Xapuri e rua Garret (figura 2).

Figura 3 – Mapa De Delimitação Do Núcleo Silva Lobo: Vias Fechadas



FONTE: Google Maps

No desenho de implantação da política, o programa apresentou como objetivos: fomentar o convívio e o amplo desenvolvimento da cidadania nos espaços públicos; democratizar e diversificar o acesso a atividades esportivas e de lazer ao ar livre, fomentando a popularização de um estilo de vida mais ativo; estimular manifestações esportivas, recreativas e culturais espontâneas, bem como a oferta de serviços gratuitos à população. Percebe-se assim, como nos outros programas exemplificados anteriormente, que tal política corrobora com a literatura apresentada, e possui intenção de ressignificar o espaço público aproveitando equipamentos não específicos para democratizar o acesso às diferentes práticas de lazer, seja por meios espontâneos trazidos pela própria comunidade, ao ter disponível espaço qualificado, ou promovidos pelo poder público.

Entretanto, como qualquer política pública, esta deve ser monitorada e avaliada. Isto permitiria que esta fosse redesenhada e atingisse, de forma mais eficiente, seus objetivos. No próximo capítulo, faz-se uma discussão sucinta sobre os processos de monitoramento e avaliação de políticas públicas.

3 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Muitos estudos possuem o monitoramento e avaliação de políticas públicas como objeto de discussão. Saber se o objetivo do programa está sendo cumprido é fundamental para continuidade dos serviços e para acompanhar a eficiência dos investimentos financeiros e operacionais do poder público, visando atender às demandas da população.

Conceitualmente, avaliar está relacionado a um processo de determinar o mérito ou o valor de alguma coisa e envolve a identificação de padrões relevantes para análise do que se avalia. Enquanto que na avaliação informal os padrões se baseiam às expectativas internalizadas e individualizadas, nas avaliações formais aplicadas às ações públicas, tais padrões requerem especificações e definição de critérios. Assim, a avaliação entendida como processo apoia a aprendizagem contínua que informa, educa e direciona a gestão e as decisões. (MOKATE, 2000). A avaliação, segundo Soares (2018) possibilita a definição de critérios como eficiência, eficácia/impacto, qualidade técnica, satisfação e aceitação dos usuários.

O monitoramento busca identificar as forças e deficiências do processo de execução e como fazer ajustes para melhorar a gestão. O processo de monitoramento tem como referência o plano de trabalho e o plano de ação do programa, buscando acompanhar a execução, a entrega e o uso dos recursos. Neste contexto, o processo de avaliação está mais relacionado aos objetivos do programa explorando a análise de impacto e efeitos esperados, enquanto que o monitoramento produz informações que permitem a adoção de medidas corretivas para melhorar a execução. Segundo Mokate (2000), os processos de monitoramento e avaliação são complementares, o primeiro analisa o plano de trabalho, enquanto o segundo, os resultados e impactos do programa.

Costa e Castanhar (2003) complementam a definição apresentada por Mokate, incluindo a este processo o conceito de indicador, que é a forma operacional de aferição dos critérios definidos para a avaliação. Estes elementos trazem consigo medidas e permitem a identificação e quantificação dos resultados obtidos. Desta forma, no planejamento de um processo avaliativo podem ser definidos indicadores de desempenho, de resultado, de insumo, de impacto, de meta e outros. Nogueira (2002) traz o conceito de indicadores sociais, relacionados às políticas sociais. A intenção da construção de indicadores sociais está associada à necessidade de se medir o grau

de desenvolvimento social relacionados à cidadania, bem-social e qualidade de vida, pautados na implantação da política a que se quer avaliar.

Quanto às metodologias de avaliação, Costa e Castanhar (2003) apresentam três modelos: *Avaliação de metas*, que tem como propósito medir o grau de êxito de um programa, são utilizados indicadores como número de atendimentos em certo período de tempo, por exemplo; *Avaliação de impacto*, no qual procura-se identificar os efeitos produzidos sobre uma população alvo, são definidos indicadores de efetividade para medir o resultado; E um terceiro tipo é tratado como *Avaliação de processos*, esse nada mais é, do que o processo de monitoramento do programa. Esta avaliação é realizada simultaneamente ao desenvolvimento do programa para se detectar defeitos e obstáculos à implementação e execução da política. Pode-se utilizar como meio de acompanhamento os indicadores de qualidade, por exemplo.

Importante ressaltar que o monitoramento e a avaliação devem ser entendidos como componentes do ciclo das políticas públicas, que envolve outras três fases: formulação, implementação e, após a avaliação, o aperfeiçoamento. Soares, (2018) destaca que tais processos não são lineares, mas se retroalimentam e caminham em diferentes esferas governamentais e entre agentes sociais ligados à política, no sentido de gerar informações constantes nas ações de tomada de decisão. Soares (2018), ainda acrescenta:

“[...]a compreensão de todos os envolvidos do que seja uma política pública, de suas fases, de instrumentos e métodos que podem ser utilizados no monitoramento e avaliação é um ponto de partida para uma boa gestão governamental e efetiva participação social nas políticas sociais.[.]” (SOARES, 2018)

Melo (2004a), coloca que muitas vezes a inclusão da comunidade no processo de desenho e análise de uma política, altera a visão do cidadão de apenas usuário do serviço, para o pertencimento daquela ação proposta e comprometimento com o problema que se quer amenizar.

Como citado anteriormente, as políticas sociais buscam ofertar bens e serviços, considerados fundamentais, para garantir o gozo de direitos ou para resolver problemas sociais específicos. As políticas de esporte e lazer estão elencadas entre esses direitos e muitos são os argumentos que mostram a importância da implantação de tais políticas para a formação do cidadão. Existem diversos estudos que criam procedimento e ou apresentam ferramentas utilizadas para a avaliação de programas

desta temática. A relevância desses estudos que acompanham e verificam os resultados, segundo Soares e Cunha (2018), está associada às mudanças do contexto político brasileiro no que tange o processo de democratização e maior controle social sobre as políticas públicas.

Sobre esta ótica, o processo de avaliação e monitoramento das políticas sociais permite à sociedade conhecer e participar do andamento dos programas e projetos; promove informações estratégicas para aperfeiçoamento das políticas; possibilita que órgãos de controle acompanhem a alocação dos recursos públicos e, principalmente, permite o alcance de resultados mais positivos no sentido de melhoria das condições de vida dos brasileiros. Quanto à importância de se avaliar políticas de esporte e lazer, Soares e Cunha (2018) apontam que o uso dessa ferramenta de forma constante permite estabelecer mecanismos de promoção do bem-estar social, incentiva a produção de conhecimento e visibilidade à ação pública, contribuindo para firmar sua relevância na agenda governamental - permitindo tornar o esporte e o lazer elementos institucionalizados como políticas fortalecidas e não efêmeras às mudanças de governo.

É interessante notar que a própria política pública deve ser desenhada de forma a permitir o processo de avaliação e monitoramento. No caso do município de Belo Horizonte tal processo é inserido no nível central por meio da definição de metas e entregas para os órgãos da administração direta. Como apontado anteriormente, a Lei Municipal nº 16.065/2017 estabeleceu normas e procedimentos para a modernização da gestão municipal e alcance dos objetivos do Plano Plurianual de Ação Governamental (2018-2021). No processo de gestão das políticas, são postos indicadores de monitoramento e avaliação relacionados à qualidade dos serviços e aos resultados e entregas de cada órgão. Em relação à qualidade, são fixadas metas quanto ao desempenho operacional (ações de melhoria da gestão interna) e metas de satisfação quanto aos serviços prestados aos cidadãos.

Atendendo as premissas da Lei Federal 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, a Prefeitura de Belo Horizonte publicou em 17 de agosto de 2018 o decreto nº 16.958/2018, que regulamenta tal lei no município. Dos dispositivos previstos, a avaliação continuada dos serviços está entre as premissas, buscando a satisfação do usuário, a qualidade do serviço prestado e o cumprimento dos prazos e

compromissos firmados na prestação dos serviços. Dentre as medidas apresentadas, a pesquisa de satisfação é elencada como meio para se avaliar os serviços públicos.

De acordo com Costa e Castanhar (2003), a aplicação de questionários permite medir a satisfação da clientela, sendo um bom indicador de qualidade. Nesse sentido, no próximo item pretende-se discutir as pesquisas de satisfação de usuários como ferramentas de avaliação de qualidade e monitoramento da execução de programas públicos.

3.1 Pesquisas de Satisfação de usuários

O serviço público é um dos meios de materialização de uma política pública. Segundo Ruas (1997), as políticas públicas compreendem um conjunto de ações e decisões tomadas pelo poder público para atender as demandas da população. Assim, a avaliação sistemática destas ações seria uma forma de se buscar excelência na atuação da esfera pública. De acordo com Cavalcanti (2006), a avaliação tem sido definida como um instrumento fundamental para o conhecimento da viabilidade de programas e projetos públicos, uma vez que fornece informações e subsídios para o redirecionamento dos objetivos, reformulação de propostas e atividades e redesenho das próprias políticas implementadas. Mokate (2000) acrescenta que a avaliação pode ser prévia (ex-ante), durante a implantação ou posterior (ex-post) e está relacionada ao processo de gerenciamento e planejamento do programa. Com objetivo de gerar informação e consequente aprendizado, ela pode ser realizada pelos diversos sujeitos envolvidos na formulação da ação ou pelo público alvo. Nesse sentido, a avaliação não pode ser entendida como um fim em si mesma, ela tem que gerar informações relevantes para que sejam difundidas e convertidas em aprendizagens e ações. A participação do usuário na avaliação de políticas públicas/programas, pode se tornar um importante indicador de qualidade, uma vez que os resultados obtidos colaboram na adequação do serviço ofertado às demandas da comunidade.

Para se avaliar os serviços na perspectiva dos usuários, podem ser utilizados métodos quantitativos e qualitativos. Aspinal, citado por Esperidião (2005) coloca que os métodos quantitativos são os mais utilizados, pois são técnicas consideradas de fácil manejo, rápidas, com a capacidade de alcançar uma amostragem maior da população e dispensa a presença do pesquisador, quando auto-aplicáveis. Em geral, utilizam-se escalas e questionários compostos por questões

fechadas que tratam da estrutura e funcionamento do serviço. Entretanto, alguns autores consideram o método reducionista, pois não avalia os aspectos subjetivos da satisfação (ESPERIDIÃO, 2005). Por outro lado têm-se os métodos qualitativos que permitem que os usuários falem sobre o serviço. São realizados por meio de entrevistas nas quais são contempladas considerações sobre crenças, modos de vida e concepções do serviço. Alguns autores pontuam que tais métodos podem inibir a honestidade dos usuários. Por estar face-a-face com o pesquisador, podem se sentir pressionados ou com medo de sofrer represália e/ou julgamentos. A partir dessas considerações, Aspinal, citado por Esperidião (2005), coloca que a combinação de métodos pode ser utilizada, uma vez que as duas abordagens não se encontram em situação de oposição e sim de continuidade e complementaridade. Assim, pode-se superar os limites associados a cada um deles.

Outro ponto colocado por diversos autores é sobre o conceito de satisfação, é importante que esteja claro para o pesquisador quais aspectos se deseja avaliar e quais as dimensões definidas quanto à satisfação do usuário. Quais os componentes da avaliação que estão relacionadas ao serviço: atendimento, comunicação, ambiente, equipamentos, acesso, ente outros. Desta forma, a avaliação será mais assertiva quanto ao aperfeiçoamento do serviço.

Nos próximos capítulos serão apresentados os resultados quantitativos e qualitativos da pesquisa de satisfação realizada com os usuários do programa “BH é da gente”, desenvolvido pela Prefeitura de Belo Horizonte.

3.2 Metodologia da Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente

A pesquisa de satisfação dos usuários do programa BH é da gente foi realizada por meio da aplicação de questionário estruturado, baseado em modelo aplicado em 2017. Os aplicadores foram os estagiários e os analistas de políticas públicas das diretorias responsáveis pelo planejamento e execução do programa (Diretoria de Eventos Esportivos e de Lazer e Diretoria de Planejamento, Monitoramento e Avaliação). O papel do aplicador foi abordar o usuário, informar sobre a pesquisa e responder às dúvidas, quando ocorressem. Foram definidos procedimentos e padronização da forma de aplicação para efetividade dos dados coletados. O anexo I apresenta as orientações discutidas e disponibilizadas aos aplicadores. A aplicação ocorreu nos dois núcleos em funcionamento: Savassi e Silva

Lobo; e em três datas distintas, nos meses de Setembro e Outubro de 2018, conforme natureza da atividade programada (recreativa, esportiva e evento). As áreas destinadas à execução do programa foram setorizadas e os aplicadores distribuídos para que se tivesse uma maior capacidade de aplicação dos questionários.

A partir da experiência prévia que foi realizada por meio de entrevista, em 2017, o método de aplicação foi alterado e o questionário revisado e atualizado para uma proposta de autopreenchimento (anexo II). O instrumento utilizado para a coleta de dados - questionário - era composto por três blocos, que incluíam questões sobre o perfil dos usuários (bloco 1), outro, contendo questões sobre avaliação do programa no que tange as atividades realizadas e infraestrutura (bloco 2) e, por último, um bloco para à avaliação da satisfação geral do usuário e observações (bloco 3)

A seleção da amostra foi não probabilística por meio intencional/acidental de forma que houve uma intenção na escolha dos participantes no sentido de diversificar os perfis de usuários (jovens, adultos e idosos de ambos os sexos), ao mesmo tempo acidental por serem escolhidos ao estarem no local no dia da aplicação dos questionários. Para assegurar a confiabilidade dos resultados da pesquisa, previu-se a aplicação mínima de 326 questionários, sendo 218 no núcleo Savassi e 108 no núcleo Silva Lobo. Estes quantitativos foram definidos a partir de cálculos estatísticos, utilizando-se um nível de confiança de 95% considerando o público médio participante do Programa: no núcleo 1 – Savassi, média de 500 pessoas por edição, e no núcleo 2 – Silva Lobo, média é de 150 pessoas por edição.

Desta forma, foi criado um quadro de metas e distribuição dos questionários para cada núcleo (quadro 1). Para isso foi definido um número máximo de 30 questionários por aplicador no primeiro dia, e progressivamente foi reduzido em 5 unidades nas datas seguintes. Tal procedimento foi adotado uma vez que poderiam ser abordadas pessoas que já haviam respondido à pesquisa na data anterior.

Quadro 1 – Distribuição De Questionários Por Data E Local

| NÚCLEO | DATA | NATUREZA DA ATIVIDADE PROGRAMADA | NÚMERO DE QUESTIONÁRIOS | APLICADOR |
|---------------------------|------------|----------------------------------|-------------------------|-------------|
| NÚCLEO 1 SAVASSI | 23/09/2018 | Esportiva | 30 | Aplicador 1 |
| | | | 30 | Aplicador 2 |
| | | | 30 | Aplicador 3 |
| | 30/09/2018 | Evento | 25 | Aplicador 1 |
| | | | 25 | Aplicador 2 |
| | | | 25 | Aplicador 3 |
| | 14/10/2018 | Recreativa | 20 | Aplicador 1 |
| | | | 20 | Aplicador 2 |
| | | | 20 | Aplicador 3 |
| NÚCLEO 2 SILVA LOBO | 23/09/2018 | Recreativa | 30 | Aplicador 4 |
| | | | 30 | Aplicador 5 |
| | 30/09/2018 | Esportiva | 25 | Aplicador 4 |
| | | | 25 | Aplicador 5 |

FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

A conferência dos dados, dos questionários aplicados, ficou a cargo da DPMA, que encaminhou posteriormente relatório com as informações coletadas.

4 RESULTADOS

Os dados aqui apresentados foram extraídos do “Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018”, elaborado pela equipe responsável pela realização da pesquisa – Diretoria de Planejamento, Monitoramento e Avaliação da Secretaria Municipal de Esportes e Lazer.

O questionário de avaliação (anexo II) foi estruturado em blocos, desta forma os resultados também serão apresentados assim:

Bloco 1 - perfil dos usuários:

- dados gerais (que correspondeu a dados pessoais);
- condição de participação no programa;
- motivação para participação no programa;
- como tomou conhecimento do programa;

Bloco 2 - avaliação do programa:

- avaliação das atividades;
- avaliação da infraestrutura;

Bloco 3 – nível de satisfação

- nota geral representativa do nível de satisfação;
- apresentação de críticas e sugestões;

No núcleo Savassi, participaram da pesquisa um total de 242 pessoas, considerando distribuição apresentada no quadro 2.

Quadro 2 – Número De Entrevistados No Núcleo Savassi

| DATA | NÚMERO DE QUESTIONÁRIOS PREVISTOS | NÚMERO DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS |
|--------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 23/09/2018 | 90 | 98 |
| 30/09/2018 | 75 | 74 |
| 14/10/2018 | 60 | 70 |
| TOTAL | 225 | 242 |

FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Dos participantes da pesquisa, 50,8% eram mulheres e 47,9% homens, sendo a maioria adulta entre 30 e 59 anos. A distribuição constatada por faixa etária é apresentada na tabela 1, assim com os demais dados em relação ao perfil dos usuários.

Tabela 1 – Análise estatística descritiva das frequências relativas aos dados coletados – Núcleo Savassi¹

| Número de entrevistados | 242 | | | |
|---|---|---|---|--|
| Faixa etária dos entrevistados | 12 a 17 anos | 18 a 29 anos | 30 a 59 anos | 60 anos ou mais |
| | 3,7% | 12,8% | 70,7% | 11,6% |
| Residência em BH | Sim | | Não | |
| | 91,3% | | 8,3% | |
| Forma de deslocamento para o local ² | Caminhando | Bicicleta/skate | Carro/moto | Transporte público; táxi/aplicativo; outro |
| | 49,2% | 10,5% | 32,2% | 5,9% |
| Tempo de participação | 1ª. Vez | Até 6 meses | Entre 6 meses e 1 ano | Mais de 1 ano |
| | 25,0% | 18,2% | 24,4% | 31,0% |
| Frequência de participação ³ | Esporadicamente | Uma x / mês | Duas x / mês | Três x / mês ou mais |
| | 16,9% | 10,3% | 14,9% | 32,6% |
| Como se dá a participação ⁴ | Sozinho/a | Com familiares | Com amigos | Com animais/pet |
| | 7,6% | 59,9% | 13,4% | 17,8% |
| Principal motivo para participação ⁵ | Disponibilização de espaço para atividades próprias | Disponibilização de brinquedos infantis | Oferta de oficinas de esportes e atividades físicas | Programação de eventos culturais |
| | 40,5% | 24,4% | 4,5% | 13,2% |
| Forma de conhecimento do Programa ⁶ | Familiares e amigos | Site/rede sociais PBH | | Demais formas |
| | 34,5% | 6,3% | | 59,2% |
| Conhecimento enquanto Programa da PBH | Sim | | Não | |
| | 77,0% | | 19,4% | |

¹Alguns itens da tabela não totalizam 100% em função de respostas não apresentadas pelos entrevistados, o que foi considerado como perda.

²Nesta questão, mais de uma alternativa poderia ser marcada. Por este motivo, foi considerado o % das respostas apresentadas (258).

³Aproximadamente 25% dos entrevistados estavam participando pela primeira vez.

⁴Nesta questão, mais de uma alternativa poderia ser marcada. Por este motivo, foi considerado o % das respostas apresentadas (314). Houve ainda como opção a alternativa "outros", que obteve 1,3% das respostas.

⁵17,4% responderam outro motivo (não sendo este especificado) ou não responderam a questão.

⁶Neste tópico, mais de uma alternativa poderia ser marcada. Por este motivo, foi considerado o % das respostas apresentadas (255). Em "Demais formas" foram englobadas as opções TV, rádio, panfletos/cartazes, jornais/revistas, outras redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram) e outros sites, e a "outros".

Grande parte dos entrevistados reside em Belo Horizonte (91%). Quase 60% dos participantes frequentam o espaço com familiares. E em torno de 60% mencionam o deslocamento para o local do programa realizado por meio de caminhada ou com o uso de bicicletas/skate. Quanto à motivação principal para a participação, cerca de 40% indica a disponibilização do espaço público para a prática de atividades próprias e 24,4% a presença de brinquedos infantis. Em relação à forma de conhecimento do programa, 37% das respostas referem-se ao conhecimento por meio de familiares e/ou amigos. Destaca-se o fato de uma quantidade significativa (15%), ter tomado conhecimento do programa “passando pelo ou próximo ao local” ou por “morar ou trabalhar na região” (opção “outros” do questionário). Em relação ao conhecimento sobre o programa ser uma ação da PBH, 77% relataram saber da informação enquanto 19,4% relataram não ter conhecimento.

Sobre o segundo bloco do questionário de avaliação de pontos específicos quanto as atividades ofertadas e infraestrutura disponibilizada (quadro 3), constatou-se que os quesitos mais bem avaliados foram o acesso ao local e o tamanho da área reservada para o programa, e o pior item foi quanto a divulgação da programação.

Quadro 3 – Frequência Das Avaliações Núcleo Savassi

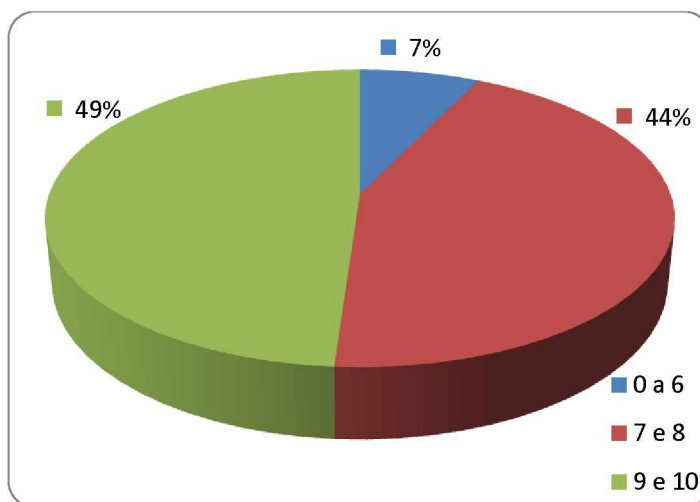
| CATEGORIA | DESCRIÇÃO | AVALIAÇÃO (%) | | |
|------------|---|---------------|---------|------|
| | | RUIM | REGULAR | BOM |
| ATIVIDADES | Divulgação da programação prevista | 30,8 | 39,3 | 29,9 |
| | Horário de início e encerramento | 3,0 | 12,6 | 84,3 |
| | Diversidade das atividades | 3,9 | 23,0 | 73,0 |
| | Brinquedos e materiais disponibilizados | 1,8 | 33,5 | 64,8 |
| LOCAL | Acesso | 0 | 4,2 | 95,8 |
| | Tamanho da área utilizada pelo programa | 0 | 5,5 | 94,5 |
| | Condições de segurança | 5,1 | 13,1 | 81,8 |
| | Condições de limpeza | 4,7 | 20,3 | 75,0 |
| | Estrutura de conforto (existência de bancos, mesas, pontos sombreados, lixeiras, banheiros, etc.) | 12,7 | 36,9 | 50,4 |

FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Quanto ao terceiro bloco, nível de satisfação geral, constata-se que a grande maioria dos usuários (92,8%) está satisfeita com o núcleo Savassi, atribuindo nota maior ou igual a 7 pontos, numa escala de 0 a 10 pontos, sendo 10 pontos para o maior nível de satisfação. A nota média correspondente ao nível de satisfação dos

usuários do Programa BH é da gente – núcleo Savassi foi de 8,4. O gráfico 1 apresenta o perfil das notas distribuídas:

Gráfico 1- Nível De Satisfação – Notas Núcleo Savassi



FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018.

Em relação ao núcleo Silva Lobo, localizado na região Oeste de Belo Horizonte, participaram da pesquisa 92 pessoas, considerando a distribuição apresentada no quadro 4.

Quadro 4 – Número De Entrevistados No Núcleo Silva Lobo

| DATA | NÚMERO DE QUESTIONÁRIOS PREVISTOS | NÚMERO DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS |
|--------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 23/09/2018 | 60 | 56 |
| 30/09/2018 | 50 | 36 |
| TOTAL | 110 | 92 |

FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Dos participantes da pesquisa, 45,7% eram mulheres e 53,3% homens, sendo a maioria adulta entre 30 e 59 anos (tal qual o resultado encontrado para a Savassi). A distribuição constatada por faixa etária é apresentada na tabela 2, assim com os demais dados relacionados ao perfil dos usuários;

Tabela 2 – Análise estatística descritiva das frequências relativas aos dados coletados – Núcleo Silva Lobo¹

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Número de entrevistados | 92 | | | |
| Faixa etária dos entrevistados | 12 a 17 anos 19,6% | 18 a 29 anos 7,6% | 30 a 59 anos 67,4% | 60 anos ou mais 5,4% |
| Residência em BH | Sim 93,5% | | Não 4,3% | |
| Forma de deslocamento para o local ² | Caminhando 48,9% | Bicicleta/skate 9,8% | Carro/moto 38,0% | Transporte público; outro 3,3% |
| Tempo de participação | 1ª. Vez 21,7% | Até 6 meses Obs.: estes dados não foram considerados na análise. | Entre 6 meses e 1 ano | Mais de 1 ano |
| Frequência de participação ³ | Esporadicamente 17,4% | Uma x / mês 7,6% | Duas x / mês 17,4% | Três x / mês ou mais 33,7% |
| Como se dá a participação ⁴ | Sozinho/a 1,8% | Com familiares 69,6% | Com amigos 17,0% | Com animais/pet 11,6% |
| Principal motivo para participação ⁵ | Disponibilização de espaço para atividades próprias 27,2% | Disponibilização de brinquedos infantis 55,4% | Oferta de oficinas de esportes e atividades físicas 8,7% | Programação de eventos culturais 1,1% |
| Forma de conhecimento do Programa ⁶ | Familiares e amigos 55,3% | Site/rede sociais PBH 1,1% | Demais formas 43,6% | |
| Conhecimento enquanto Programa da PBH | Sim 67,4 % | | Não 30,4% | |

¹Alguns itens da tabela não totalizam 100% em função de respostas não apresentadas pelos entrevistados, o que foi considerado como perda.

²Nesta questão, mais de uma alternativa poderia ser marcada. Por este motivo, foi considerado o % das respostas apresentadas (92).

³Aproximadamente 21,7% dos entrevistados estavam participando pela primeira vez.

⁴Nesta questão, mais de uma alternativa poderia ser marcada. Por este motivo, foi considerado o % das respostas apresentadas (112).

⁵2% dos entrevistados responderam outro motivo (não sendo este especificado) ou não responderam a questão.

⁶Neste tópico, mais de uma alternativa poderia ser marcada. Por este motivo, foi considerado o % das respostas apresentadas (94). Em "Demais formas" foram englobadas as opções TV, rádio, panfletos/cartazes, jornais/revistas, outras redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram) e outras sites, e a "outros".

A grande maioria reside em Belo Horizonte (93,5%). Aproximadamente 60% dos usuários frequentam o espaço com familiares. Em torno de 60% mencionam o deslocamento para o local do programa por meio de caminhada ou com o uso de bicicletas/skate. Em relação à forma de conhecimento do programa, mais da metade das respostas referem-se ao conhecimento por meio de familiares e/ou amigos e outros 16% tomaram conhecimento do programa “passando pelo ou próximo ao local” ou por “morar ou trabalhar na região” (opção “outros” do questionário). Diferente do núcleo Savassi, a principal motivação para a participação é a disponibilização de brinquedos infantis, cerca de 55% das respostas. Ao todo 67,4% relataram saber que o programa em questão é uma atividade vinculada à PBH.

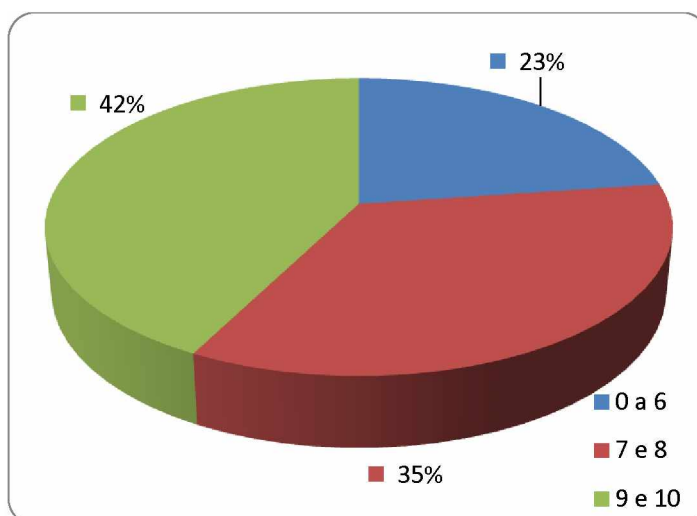
Quanto ao segundo bloco, avaliação das atividades e infraestrutura, a maioria dos usuários avalia positivamente o programa, sendo o acesso, o tamanho e a segurança os itens mais bem avaliados. No entanto, a estrutura de conforto teve a pior avaliação dentre os quesitos avaliados, seguida da divulgação. Os dados são apresentados no quadro 5.

Quadro 5 – Frequência Das Avaliações Núcleo Silva Lobo

| CATEGORIA | DESCRIÇÃO | AVALIAÇÃO (%) | | |
|------------|---|---------------|---------|------|
| | | RUIM | REGULAR | BOM |
| ATIVIDADES | Divulgação da programação prevista | 10,9 | 32,6 | 53,3 |
| | Horário de início e encerramento | 1,1 | 12,0 | 87,0 |
| | Diversidade das atividades | 1,1 | 19,6 | 78,3 |
| | Brinquedos e materiais disponibilizados | 2,2 | 13,0 | 81,5 |
| LOCAL | Acesso | 0 | 3,3 | 96,7 |
| | Tamanho da área utilizada pelo programa | 1,1 | 5,4 | 93,5 |
| | Condições de segurança | 3,3 | 19,6 | 93,5 |
| | Condições de limpeza | 3,3 | 20,7 | 75,0 |
| | Estrutura de conforto (existência de bancos, mesas, pontos sombreados, lixeiras, banheiros, etc.) | 28,3 | 23,9 | 46,7 |

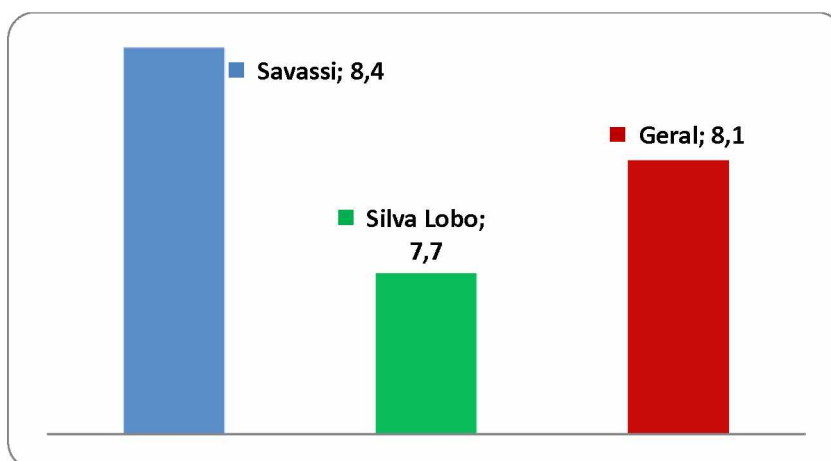
FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Sobre o terceiro bloco, nível de satisfação geral (de 0 a 10), constata-se que a grande maioria dos usuários (77,2%) está satisfeita com o núcleo Silva Lobo, atribuindo nota maior ou igual a 7 pontos. A nota média correspondente ao nível de satisfação dos usuários do Programa BH é da gente – núcleo Silva Lobo foi de 7,7. O gráfico 2 apresenta o perfil das notas distribuídas:

Gráfico 2 - Nível De Satisfação - Notas Núcleo Silva Lobo

FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Todos os respondentes, considerando os dois núcleos de aplicação, manifestaram que pretendem retornar ao programa. A nota média geral correspondente ao nível de satisfação dos usuários do programa “BH é da gente” em 2018 é de 8,1. Esta nota foi obtida a partir da média referente a cada um dos núcleos avaliados (gráfico 3).

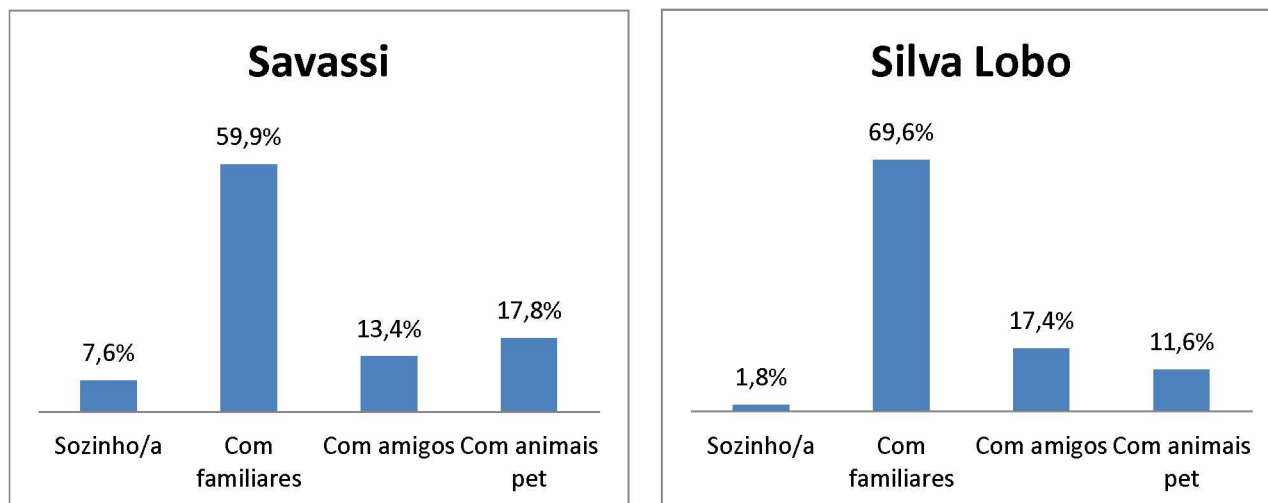
Gráfico 3 – Nota Média Correspondente Ao Nível De Satisfação

FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Dos dados quantitativos apresentados, alguns serão destacados e analisados qualitativamente.

No gráfico 4 pode-se visualizar a condição de participação no programa. Nos dois núcleos a presença em grupo com familiares ou entre amigos é a mais citada entre os usuários.

Gráfico 4 - Condição De Participação



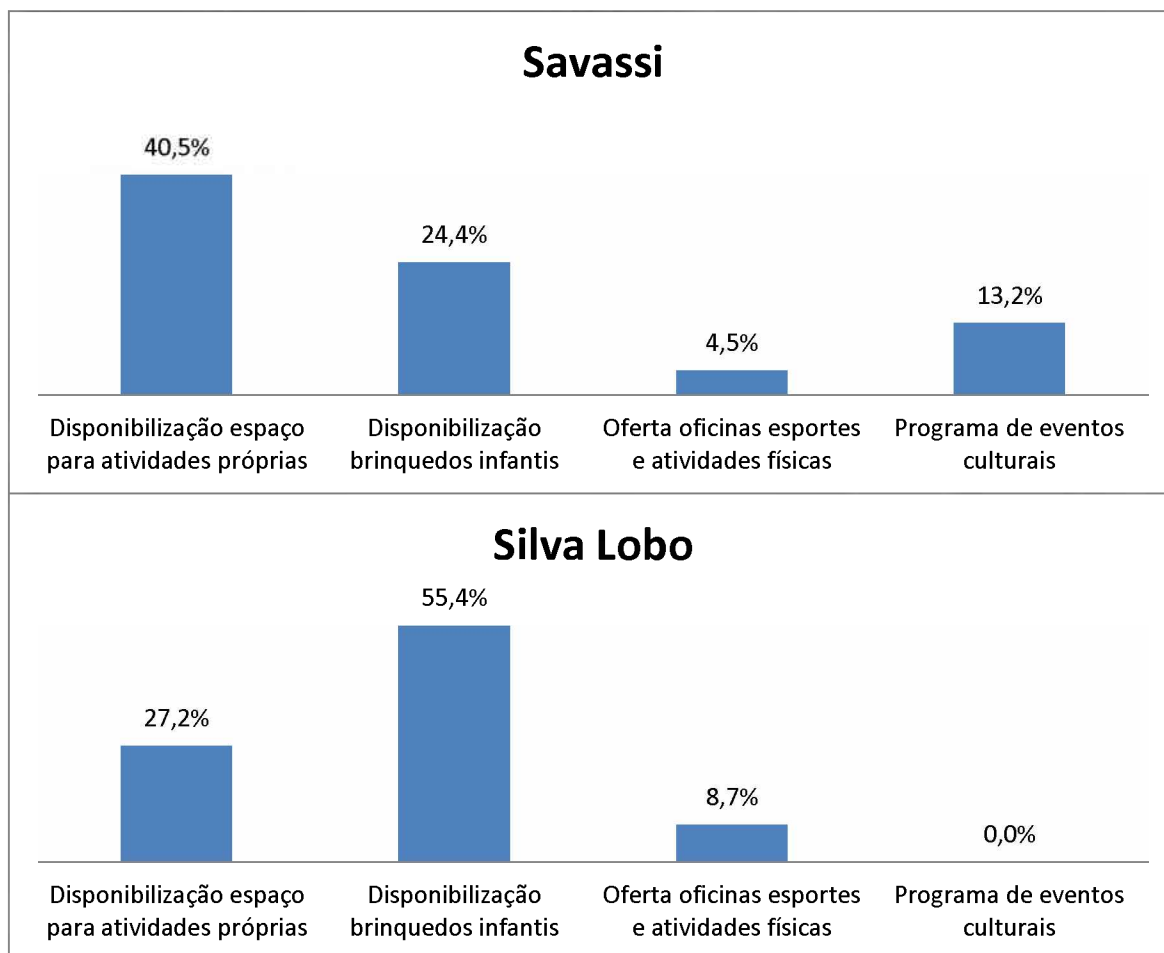
FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Esta percepção expõe que os resultados apresentados estão em consonância aos objetivos do programa, de ser espaço que permita a convivência física entre as pessoas. Além disso, corrobora com as ideias de Marcellino (2006) quanto à adaptação dos espaços não específicos para o lazer, por meio de uma política de animação, e resignificados, trazendo novos usos frente àqueles para os quais foram planejados, aqui representados pelas ruas. A rua que foi planejada para permitir o trânsito de veículos e a circulação de pessoas passa a ser vista como local de convívio e interação entre as famílias. Melo (2004a) coloca que problemas de ordem social estão relacionados ao distanciamento do cidadão de sua cidade. Um projeto de animação cultural, por meio do lazer, pode contribuir para a superação dessa dissociação. No mais, uma ação bem realizada nesse sentido contribui para aumentar o respeito pelo equipamento público, pois, segundo Marcellino (2006), à medida que as pessoas os utilizam, estas vão desenvolvendo sentimentos positivos, passando a colaborar na sua conservação.

Quanto à motivação para participar do programa, no núcleo Savassi a resposta mais frequente foi quanto à disponibilização do espaço em si, enquanto que

na Silva Lobo a mais frequente foi quanto à disponibilização gratuita de brinquedos infantis (gráfico 5).

Gráfico 5 - Principal Motivo Para Participação



FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Essas diferenças devem ser consideradas para nortear o planejamento e a adequação das ações do programa, de forma regionalizada. Menicucci (2006) fala sobre as políticas territorialistas, “as populações não se distribuem ao acaso, mas tendem a formar conglomerados humanos que compartilham características similares”. Entretanto, este dado também pode trazer outro tipo de análise e discussão. O núcleo Silva Lobo fica localizado próximo ao aglomerado Morro das Pedras, região com alto índice de vulnerabilidade social (IVS), segundo o mapa de exclusão social de Belo Horizonte (BELO HORIZONTE, 2006).

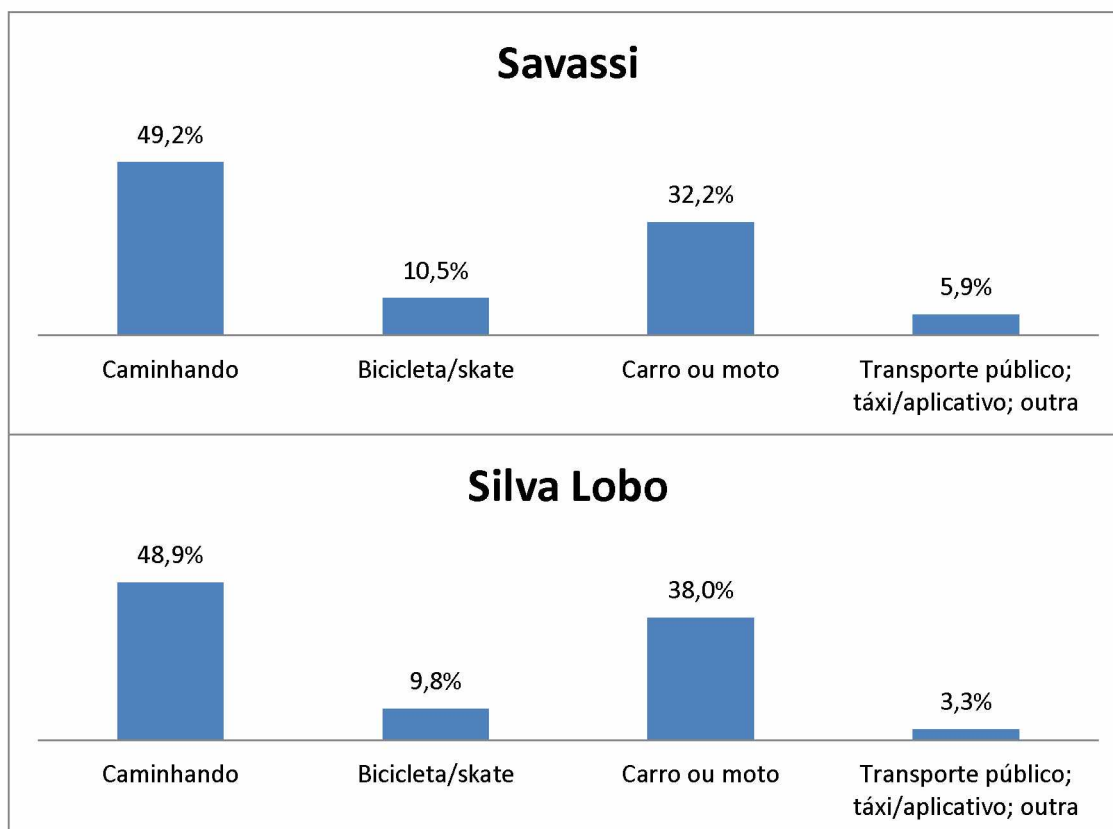
Esta classificação fez parte de um estudo da PBH que utilizou diversos critérios de exclusão social⁶ para calcular os índices. A escala dos valores está entre 0 e 1, quanto mais próximo de 1, maiores as situações de vulnerabilidade do território. No Morro das Pedras o IVS corresponde a 0,65, enquanto que na região do núcleo Savassi, corresponde a 0,12. Tal estudo também demonstrou que locais com preponderância de população concentrada de crianças e adolescentes, de raça negra e do sexo feminino apresentam níveis mais altos de vulnerabilidade social. Isso talvez demonstre a diferença de interesse quanto à motivação de participação no programa. Para as crianças do núcleo Silva Lobo, devido às possíveis carências e privações que sofrem, as atividades ofertadas gratuitamente aos domingos, pode ser a única oportunidade que possuem de acesso aos brinquedos disponibilizados.

À utilização do espaço para atividades próprias e espontâneas traz uma discussão acerca da pertinência do programa como meio para vivência do lazer mais ativo, no sentido de ampliar a prática de atividades físicas. São inúmeros os benefícios associados a esta prática. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a prática regular de atividades físicas traz benefícios significativos para a saúde e contribui para a prevenção das Doenças Crônicas não Transmissíveis, como doenças cardiovasculares, câncer e diabetes.

A forma de deslocamento para o local do programa é outro dado interessante quanto a prática do lazer ativo (gráfico 6).

⁶ BELO HORIZONTE (2006), A exclusão social neste estudo foi tratada como o processo que impossibilita parte da população de partilhar dos bens e recursos oferecidos pela sociedade, conduzindo à privação, ao abandono e a expulsão desta população dos espaços sociais. Para realizar o cálculo, foram utilizadas diversas variáveis baseadas em 5 dimensões de cidadania: cultural, econômica, jurídica e sobrevivência.

Gráfico 6 - Forma De Deslocamento Para O Local De Realização Do Programa



FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

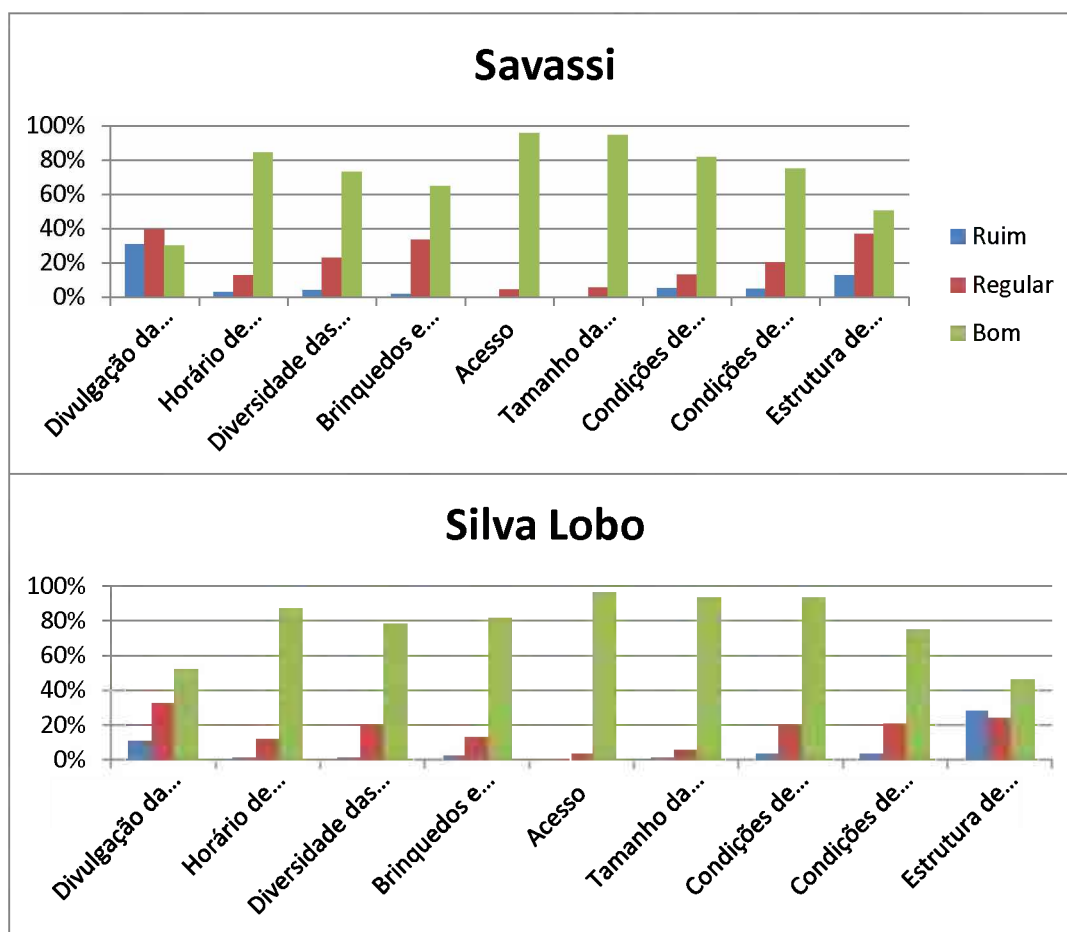
Cerca de 60% dos usuários, considerando os dois núcleos avaliados, mencionaram caminhada ou o uso de bicicletas/skates. Tais resultados podem ser justificados pelos achados dos estudos realizados por Silva *et. al.* (2016), que avaliou a qualidade e vivências em ambientes públicos de lazer, utilizando parques e praças como referência. O referido estudo demonstrou que a proximidade de equipamentos – específicos ou não, mas que permitiam a vivência do lazer – à regiões residenciais, torna-se elemento facilitador para a ocupação do espaço. E ainda completa que há elevado nível de atividades físicas em usuários que residiam próximo a esses locais.

Este resultado também foi encontrado por Fermino (2013), a idade mais jovem e a prática de atividades físicas são consistentemente associadas ao uso de espaços públicos abertos. Além disso, pessoas do sexo masculino e que moram próximo aos locais, apresentam possível associação positiva com o uso dos locais. Apesar de não ter sido apresentado este dado nos resultados, no processo de análise dos questionários de avaliação do programa “BH é a gente”, foram feitos os cruzamentos em relação à forma de deslocamento ao programa com os locais de residência. Quase 70% das respostas quanto a este tipo ativo de deslocamento foram

dadas por usuários que moravam nos bairros que circundam o equipamento, tanto no núcleo Savassi (Savassi, Funcionários e Santo Antônio) quanto no núcleo Silva Lobo (Grajaú, Nova Granada e Morro das Pedras).

Em relação aos pontos negativos encontrados na avaliação de satisfação, os itens que obtiveram os piores índices foram quanto à “divulgação da programação prevista” e “estrutura de conforto” (gráfico 7). Por isso, devem ser pontos de atenção por parte da equipe coordenadora do programa.

Gráfico 7 - Frequência Relativa À Avaliação De Pontos Específicos



FONTE: Relatório Final – Pesquisa de Satisfação de usuários do Programa BH é da gente 2018

Tais resultados já eram esperados, uma vez que estão diretamente relacionados às dificuldades operacionais de execução do programa – restrições e burocracias do serviço público – que limitam a mobilização de recursos e a interferência da equipe da SMEL em questões que dependem de outros órgãos. Apesar disso, é Interessante notar que estes mesmos resultados foram encontrados nos estudos de Silva *et. al.* (2016), citados anteriormente, a insatisfação dos usuários

perante à divulgação de atividades realizadas gratuitamente nos parques e praças de Recife e quanto à infraestrutura ofertada nesses locais. O estudo demonstrou ainda que características estruturais parecem ter papel relevante na escolha e adesão a programas e espaços de lazer ao ar livre.

Comparada as notas dadas pelos usuários dos dois núcleos do programa “BH é da gente”, a unidade Silva Lobo teve a menor pontuação quanto aos critérios de conforto como presença de bancos, banheiros e pontos sombreados. É notável a diferença estrutural dos dois espaços, tanto quanto à área disponível quanto à presença de bares e restaurantes para apoio de banheiros e locais de descanso, por exemplo. Apesar de algumas limitações internas, os resultados encontrados subsidiaram a justificativa para iniciar um processo de locação de banheiros para os núcleos. Segundo os gestores do programa é previsto a inclusão de tal demanda ainda em 2019. Em relação à publicidade e maior divulgação do programa e das atividades executadas, a equipe responsável fica amarrada quanto à este tipo de ação. Existe um setor próprio da PBH responsável pela comunicação e que possui regras e ressalvas quanto à algumas publicações. Desta forma, o programa não conta com recursos para contratação de mídia em veículos privados e fica restrito à mídias externas espontâneas e aos canais de comunicação oficiais, que muitas vezes não são de conhecimento dos cidadãos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Políticas Públicas são as decisões e ações tomadas pelos governos para intervir e modificar determinados aspectos da realidade. Ou seja, remetem a um conjunto de decisões e ações que visam a resolução de problemas ou questões de setores específicos da sociedade. Por meio de políticas sociais delineadas pelo poder público, há a proposta de garantir o acesso aos direitos sociais. Na constituição de 1988, o Lazer é elencado como direito social, o que significa reconhecê-lo como necessidade humana e implica mobilização de políticas públicas para o desenvolvimento de suas práticas.

O lazer como direito social constitucionalizado é uma conquista importante na definição de uma sociedade mais justa e com mais qualidade de vida. As práticas esportivas e de lazer estão sempre associadas à promoção e inclusão sociais, ao bem-estar e à socialização entre indivíduos. O desporto e o lazer apresentam-se não apenas como meio de divertimento e descanso, mas também como espaço de luta contra a exploração e alienação dos indivíduos. Nesse sentido, o lazer pode ser ferramenta educativa, na qual é possível “educar para o lazer”, no sentido de ampliar as vivências, e permitir práticas não vazias, que agregam valores e conhecimentos sociais. Pode-se também “educar pelo lazer” na intenção de gerar desenvolvimento cultural, físico, social e criativo do ser. A implantação e consolidação de políticas públicas de lazer visam o desenvolvimento da cidadania, de maneira que atividades culturais e de desporto façam parte do cotidiano da maioria das pessoas

No município de Belo Horizonte, a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer (SMEL), é o órgão responsável por elaborar, implementar, monitorar e avaliar as políticas públicas de esportes e lazer que visam o fomento ao esporte e a promoção da qualidade de vida urbana. Dentre as diversas ações executadas, destaca-se o programa “BH é da gente”, que visa à democratização e ressignificação dos espaços públicos urbanos, por meio da interrupção do trânsito de veículos, aos domingos, em algumas vias da cidade. Tal intervenção tem como fundamentação a necessidade de transformar o lazer em algo mais acessível e permitir a convivência física entre as pessoas, processo escasso em tempos de redes virtuais.

Como meio de avaliar a política implantada, em 2017, e com o objetivo de gerar dados de monitoramento para intervenções e melhorias em sua execução, a SMEL propôs a realização de uma pesquisa de satisfação dos usuários do programa.

A pesquisa teve como proposta o desenho do perfil dos usuários quanto a idade, gênero, frequência de participação, meio de deslocamento e conhecimento sobre o programa. Além disso, permitiu uma participação ativa do usuário na avaliação das atividades propostas e serviço prestado pela PBH.

Quanto ao perfil do usuário têm-se um equilíbrio entre homens e mulheres na faixa de 30 e 59 anos, que utilizam o programa na presença de familiares e amigos. Pode-se apresentar como pontos positivos a disponibilidade de espaço para atividades próprias e espontâneas e a disponibilização de brinquedos e ou outras atividades, ampliando a vivência e experiências esportivas e de lazer e principalmente a convivência entre as pessoas. A estrutura de conforto como sombra, presença de banheiro e bancos e a divulgação das atividades programadas para o dia foram os pontos citados como negativos. Em uma escala de 0 a 10, a média geral correspondente ao nível de satisfação dos usuários do programa “BH é da gente” foi de 8,1.

Em um contexto geral e balizada pelos referenciais teóricos apresentados, a avaliação realizada demonstrou que o programa atende de forma satisfatória, do ponto de vista dos usuários-cidadãos, ao propósito de ser espaço e momento de lazer, nas suas diferentes manifestações. Os resultados também evidenciaram a importância de políticas que incentivam o lazer ativo e democratizam o uso dos espaços público, pois permitem a percepção do cidadão da relevância do lazer e da convivência humana em suas vidas. Por fim, é interessante notar o quanto a participação do público para a identificação de interesses colabora na definição de caminhos e estratégias de intervenção para que as políticas sejam executadas a partir dos anseios da população, aumentando assim, as chances de se consolidarem.

Inicialmente a pesquisa foi aplicada para se avaliar a satisfação dos usuários quanto à realização do programa. Para pesquisas futuras além da continuidade do monitoramento quanto às demandas e necessidades do público, para diversificação das atividades propostas e estruturas disponibilizadas, é possível verificar a efetividade do programa como espaço para incentivo à prática de atividades físicas ou monitorar os usuários para levantamento das diferentes formas de utilização do espaço público, por meio, por exemplo, de métodos como o **SOPARC** (Sistema de Observação de Atividades Físicas e Recreativas na População) e outros.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antônio Bettine and GUTIERREZ, Gustavo Luis. **O governo Vargas e o desenvolvimento do lazer no Brasil**. Revista Digital. Buenos Aires – Ano 10 nº 92. 2006. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd92/vargas.htm>
Acesso em 20/03/2019.

AMARAL, Silvia Cristina Franco. **Verbetes Políticas Públicas**. In: GOMES, Christianne L. (Org.). Dicionário Crítico do Lazer. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2004. p.119-126.

BELO HORIZONTE. **Lei Nº 16.065 de 01 de agosto de 2017**, Estabelece a estrutura orgânica da administração pública do Poder Executivo e dá outras providências. Belo Horizonte, MG, 01 de agosto. 2017. Disponível em: <http://portal6.pbh.gov.br/dom/iniciaEdicao.do?method=DetalheArtigo&pk=1182266>.
Acesso em: 14/09/2018.

BELO HORIZONTE. **Decreto Nº 16.732 de 28 de setembro de 2017**, Institui o programa “BH é da gente” e dá outras providências. Belo Horizonte, MG, 28 de setembro de 2017. Disponível em: <http://portal6.pbh.gov.br/dom/iniciaEdicao.do?method=DetalheArtigo&pk=1184555>.
Acesso em: 01/10/2018.

BELO HORIZONTE. **Decreto Nº 16.958 de 17 de agosto de 2018**, Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Belo Horizonte, MG, 01 de agosto. 2017. Disponível em: <http://portal6.pbh.gov.br/dom/iniciaEdicao.do?method=DetalheArtigo&pk=1199055>.
Acesso em: 01/10/2018.

BELO HORIZONTE. **Mapa de Exclusão Social de Belo Horizonte**. Revista Planejar BH. 2006. (acesso em 28 de Fev de 2017). Disponível em: http://www.pbh.gov.br/smpl/PUB_P002/Mapa%20da%20Exclusao%20Social%20de%20OBH_%20Revista%20Planejar%2008.pdf

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988. 292p.
Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm
Acesso em: 01/10/2018

BRASIL. **Lei Nº 13.460 de 23 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, 23 jun. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm. Acesso em: 14/09/2018.

BRASIL. Portal Ministério da Saúde. Disponível em: <http://portalms.saude.gov.br/component/content/article/781-atividades-fisicas/40390-atividade-fisica>
Acesso em: 16/04/2019

CAVALCANTI, Mônica Maria de A. **Avaliação de políticas públicas e programas governamentais – uma abordagem conceitual**. Revista interfaces de saberes, Caruaru-PE, UFPE, v. 6, n. 1, 2006.

COSTA, Frederico Lustosa da; CASTANHAR, José César, **Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos**. RAP, Rio de Janeiro 37(5), p. 969-992, Set./Out.

CASTELLANI FILHO, Lino. **Gestão Municipal e política de lazer**. In: ISAYAMA, Helder Ferreira; LINHARES, Melly Assbú (Org). Sobre Lazer e política: maneiras de ver, maneiras de fazer. Belo Horizonte, Editora UFMG, 2006.

DISTRITO FEDERAL, Governo do – **Guia roteiro Brasília** – edição nº 1 - Distrito Federal: Secretaria de Esporte Turismo e Lazer - Dezembro 2017.

ESPERIDIAO, Monique and TRAD, Leny Alves Bomfim. **Avaliação de satisfação de usuários**. Ciênc. saúde coletiva [online]. 2005, vol.10, suppl., pp.303-312.

FERMINO, Rogério César; REIS, Rodrigo Siqueira. **Variáveis individuais, ambientais e sociais associadas com o uso de espaços públicos abertos para a prática de atividade física: uma revisão sistemática**. Rev Bras Ativ Fís Saúde 2013;18(5):523-535.

GOMES, Christianne L. **Verbete Lazer – Concepções**. In: GOMES, Christianne L. (Org.). Dicionário Crítico do Lazer. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2004.

LINHARES, MEILY Assbú. **São as políticas para a Educação Física/Espportes e Lazer, efetivamente Políticas Sociais?** In: Motrovivência Ano X nº 11, Florianópolis: UFSC, 1998.

MARCELLINO, Nelson Carvalho. **O Lazer e os espaços na cidade**. In: ISAYAMA, Helder Ferreira; LINHARES, Melly Assbú (Org). Sobre Lazer e política: maneiras de ver, maneiras de fazer. Belo Horizonte, Editora UFMG, 2006.

MARTINS, Sérgio. **Lazer, urbanização e os limites da cidadania**. In: ISAYAMA, Helder Ferreira; LINHARES, Melly Assbú (Org). Sobre Lazer e política: maneiras de ver, maneiras de fazer. Belo Horizonte, Editora UFMG, 2006.

MELO, Vitor Andrade de. **A cidade, o cidadão, o lazer e a animação cultural**. Licere, Belo Horizonte, v 7, n1, p 82-92, 2004a

_____. **Verbete Conteúdos Culturais**. In: GOMES, Christianne L. (Org.). Dicionário Crítico do Lazer. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2004b.

_____. **Animação cultural: conceitos e propostas**. Papyrus, Campinas, 2006.

MENICUCCI, Telma. **Políticas públicas de lazer: questões analíticas e desafios políticos**. In: ISAYAMA, Helder Ferreira; LINHARES, Melly Assbú (Org). Sobre Lazer e política: maneiras de ver, maneiras de fazer. Editora UFMG. Belo Horizonte, 2006.

MOKATE, Karen Marie. **El monitoreo y la evaluación: herramientas indispensables de la gerencia social**. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Iteramericano para el Dessarrollo Social (INDES). Agosto 2000.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. **Avaliação e monitoramento de Políticas e Programas Sociais – revendo conceitos**. Katálysis, Florianópolis, v. 5, n. 2, p 141-152, jul/dez 2002

PADILHA, Valquíria. **Apontamentos para um estudo crítico sobre políticas públicas de lazer**. Licere, Belo Horizonte, v 7, n1, p 65-82, 2004.

PELLEGRIN, Ana de. **Verbete Equipamento de Lazer**. In: GOMES, Christianne L. (Org.). **Dicionário Crítico do Lazer**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2004

RODRIGUES, Phillipe Augusto Ferreira. MELO, Marcelo Paula. ASSIS, Monique Ribeiro. PALMA, Alexandre - **Condições socioeconômicas e prática de atividades físicas em adultos e idosos: uma revisão sistemática** – Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde 2017; v.22 n3 p217-232.

RODRIGUES, Marilita A. Arantes; OLIVEIRA, Rita Márcia de; ROCHA, Cláudia Maria CalhauTeixeira; FREITAS, Josiane Gabrielle Gonçalves de. **Belo Horizonte – Cidade Esportiva. Centro de Memória do Esporte e do Lazer/SMEL**. Belo Horizonte. Fevereiro 2015.

RUAS, Maria das Graças. **Análise de políticas Públicas: Conceitos Básicos**. Brasília: ENAP, 1997.

SÃO PAULO. **Decreto Nº 57.086 de 24 de junho de 2016**, Institui o programa “Ruas Abertas, nos termos da Lei Federal nº 12.587, de 03 de Janeiro de 2012 – Política Nacional de Mobilidade Urbana. São Paulo, SP, 24 de junho de 2016. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-57086-de-24-de-junho-de-2016>
Acesso em: 01/10/2018.

SAWITZKI, Rosalvo Luis. **Políticas públicas para o esporte e lazer: para além do calendário de eventos esportivo**. Licere, Belo Horizonte, v 15, n1, mar/2012.

SILVA, Emília Amélia Pinto Costa da; e col. **Percepção da qualidade do ambiente e vivências em espaços públicos de lazer**. Rev. Bras. Ciênc. Esporte [online]. 2016; vol 38 n. 3: p. 251-258; Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-32892016000300251&script=sci_abstract&tlng=pt
Acesso em: 15/04/2019

SOARES, Márcia Miranda; CUNHA, Edite da Penha. **O monitoramento e a avaliação de políticas públicas**. In: SOARES, Márcia Miranda; ISAYAMA, Helder Ferreira; Monitorando e avaliando políticas de esportes e lazer no Brasil – A experiência dos programas esporte e Lazer da cidade (PELC) e Vida Saudável (VS). Autores Associados, Campinas, SP, p 31-72. 2018

SOARES NETO, Raimundo Nonato de Araújo. **A importância do lazer no contexto social: elementos para o desenvolvimento e consolidação de políticas públicas**. Revista Mediação, Pires do Rio – GO, v 13, n1, p 96-111 jan-jun 2018.

ANEXO II – Questionário de satisfação

AVALIAÇÃO DO PROGRAMA “BH É DA GENTE” – PÚBLICO






PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

| | |
|--|---------------------------|
| Unidade: <input type="checkbox"/> Savassi <input type="checkbox"/> Silva Lobo / Setor: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C / Horário: <input type="checkbox"/> 09:30 <input type="checkbox"/> 10:30 <input type="checkbox"/> 11:30 | Preenchido pelo aplicador |
| 1 - DADOS GERAIS | |
| Nome/Nome social (não obrigatório): _____ | |
| Gênero: <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Outro: | |
| Idade: <input type="checkbox"/> 12 a 17 anos <input type="checkbox"/> 18 a 29 anos <input type="checkbox"/> 30 a 59 anos <input type="checkbox"/> 60 anos ou mais | |
| Reside em Belo Horizonte: <input type="checkbox"/> Sim, qual bairro: _____ <input type="checkbox"/> Não, qual cidade/estado/país: _____ | |
| Como você realiza seu deslocamento até o local das atividades do Programa: <input type="checkbox"/> Carro/Moto <input type="checkbox"/> Táxi/Aplicativos <input type="checkbox"/> Caminhando <input type="checkbox"/> Transporte público - Ônibus <input type="checkbox"/> Bicicleta/Skate <input type="checkbox"/> Outros: | |
| 2 - PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA | |
| Há quanto tempo você participa do programa? (Marcar apenas uma alternativa) <input type="checkbox"/> 1ª vez <input type="checkbox"/> Apenas para unidade Savassi: <input type="checkbox"/> Até 6 (seis) meses <input type="checkbox"/> Entre 6 (seis) meses e 1 (um) ano <input type="checkbox"/> Mais de um ano | |
| Frequência que você participou em <u>2018</u> . (Marcar apenas uma alternativa) <input type="checkbox"/> 1ª vez <input type="checkbox"/> Duas vezes ao mês <input type="checkbox"/> Esporadicamente <input type="checkbox"/> Três vezes ao mês ou mais <input type="checkbox"/> Uma vez ao mês | |
| Como se dá sua participação. (Pode-se marcar mais de uma opção) <input type="checkbox"/> Sozinha(o) <input type="checkbox"/> Com familiares <input type="checkbox"/> Com amigos <input type="checkbox"/> Com animais/pet <input type="checkbox"/> Outros: | |
| 3 - SUA PRINCIPAL MOTIVAÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO (Marcar apenas uma alternativa) | |
| <input type="checkbox"/> Disponibilização de brinquedos infantis (brinquedos infláveis, cama elástica, jogos de tabuleiro, arco, corda, peteca, etc.) <input type="checkbox"/> Oferta de oficinas de esportes e atividades físicas <input type="checkbox"/> Programação de eventos culturais (shows, exposições, apresentações, etc.) <input type="checkbox"/> Disponibilização de espaço para atividades próprias <input type="checkbox"/> Outra: | |
| 4 - DIVULGAÇÃO DO PROGRAMA | |
| Como você tomou conhecimento: <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Jornais/revistas <input type="checkbox"/> Outras redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram) e outros sites <input type="checkbox"/> Rádio <input type="checkbox"/> Familiares / amigos <input type="checkbox"/> Outros: <input type="checkbox"/> Panfletos/cartazes <input type="checkbox"/> Site ou redes sociais da PBH | |
| Você já sabia que este é um programa da Prefeitura de Belo Horizonte: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não | |

AVALIAÇÃO DO PROGRAMA “BH É DA GENTE” – PÚBLICO



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

| 5 - AVALIAÇÃO DO PROGRAMA | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--------------------------|---|----------|--|----------|---|----------|-----------|
| | | RUIM | REGULAR | BOM | | | | | | |
| ATIVIDADES | Divulgação da programação prevista | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| | Horário de início e encerramento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| | Diversidade das atividades | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| | Brinquedos e materiais disponibilizados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| LOCAL | Acesso | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| | Tamanho da área utilizada pelo programa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| | Condições de segurança | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| | Condições de limpeza | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| | Estrutura de conforto (existência de bancos, mesas, pontos sombreados, lixeiras, banheiros, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 6 - SATISFAÇÃO GERAL | | | | | | | | | | |
| <p>Dê uma nota de 0 a 10 para o seu nível de satisfação com o Programa “BH é da Gente”, sendo 0 (zero) o pior nível de satisfação e 10 (dez) o melhor nível de satisfação.</p> | | | | | | | | | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
|  | |  | |  | |  | |  | | |
| Preende voltar: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não | | | | | | | | | | |
| 7 - OBSERVAÇÕES (Por favor, apresente considerações sobre os pontos avaliados e/ou sugestões). | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |