PESQUISA DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

AGENDA PÚBLICA 15 ANOS

Pesquisa de opinião

> **Os serviços públicos são a porta de entrada para a cidadania, uma forma de enfrentar diferentes desigualdades. Avaliar o acesso e a qualidade dos serviços públicos é medir nosso desenvolvimento e projetar nosso futuro.**
>
> **Sergio Andrade,**
> cientista político e diretor executivo da Agenda Pública.

Esta é a I Edição da Pesquisa de Qualidade dos Serviços Públicos nas Capitais Brasileiras, realizada pela Agenda Pública.

A maior novidade da pesquisa é a combinação de dois componentes que permitem uma análise completa da qualidade dos serviços públicos nas 26 capitais da federação (menos o Distrito Federal).

Um dos componentes é a avaliação de percepções e opiniões, que foi elaborada a partir de uma pesquisa de opinião compreendendo mais de 40 questões, feita com 3.000 pessoas nas dez maiores capitais do país. Este factsheet trata deste componente.

Somente foram entrevistadas na pesquisa de percepções e opiniões pessoas que utilizaram os serviços públicos nos últimos 12 meses. Pessoas que responderam "não sei/não lembro" não continuaram a entrevista. A coleta dos dados foi feita via painel mobile.

O outro componente de avaliação de indicadores de desempenho foi elaborado a partir de dados secundários oficiais, disponíveis em bancos de dados públicos, abordando seis dimensões: educação, saúde, proteção social, desenvolvimento econômico, mobilidade e gestão da qualidade. O factsheet sobre este componente pode ser acessado aqui.

A pesquisa com seus dois componentes oferece subsídios para responder às seguintes questões:

- As capitais brasileiras têm oferecido serviços públicos de qualidade e com boa governança, avaliados por meio de dados comparáveis?
- O nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos é condizente com o que mostram os dados objetivos?
- Quais os principais desafios em cada região do país?

Metodologia

- A pesquisa de avaliação de percepções e opiniões foi desenvolvida em parceria com o Instituto de Pesquisa IDEIA.
- Somente foram entrevistadas na pesquisa de percepções e opiniões pessoas que utilizaram os serviços públicos nos últimos 12 meses. Pessoas que responderam "não sei/não lembro" não continuaram a entrevista.
- A coleta dos dados foi feita via painel mobile entre 28 de setembro de 2023 e 01 de outubro de 2023.
- A amostra de entrevistados foi estabelecida a partir de cotas variáveis, segundo a distribuição da população (PNAD 2023 e Censo 2010):
  - Gênero: Fem e Mas (53/47)
  - Idade: 18-34 e 35-99 (35/65)
  - Classe: AB e CDE (30/70)
- O intervalo de confiança estimado é de 95% e a margem de erro máxima estimada de 3 pontos percentuais para mais ou para menos sobre os resultados encontrados no total da amostra.
- É importante ponderar o que os usuários avaliam. Essas impressões se mesclam, por exemplo, com sentimentos sobre aprovação do gestor, sobre o canal de atendimento ou serviço propriamente utilizado. Porém, como a pesquisa foi direcionada a um público amplo, não vamos encontrar avaliações em maior proporção daqueles usuários com impressões negativas, como é comum observar quando são realizadas avaliações logo após a utilização de algum serviço. Isto poderia incorrer no viés em que "usuários insatisfeitos manifestam sua opinião com maior frequência". Com o cuidado metodológico do distanciamento entre experiência e avaliação empregado na pesquisa, consideramos que este viés está equilibrado, tornando-a um bom termômetro de percepções gerais.

Principais constatações

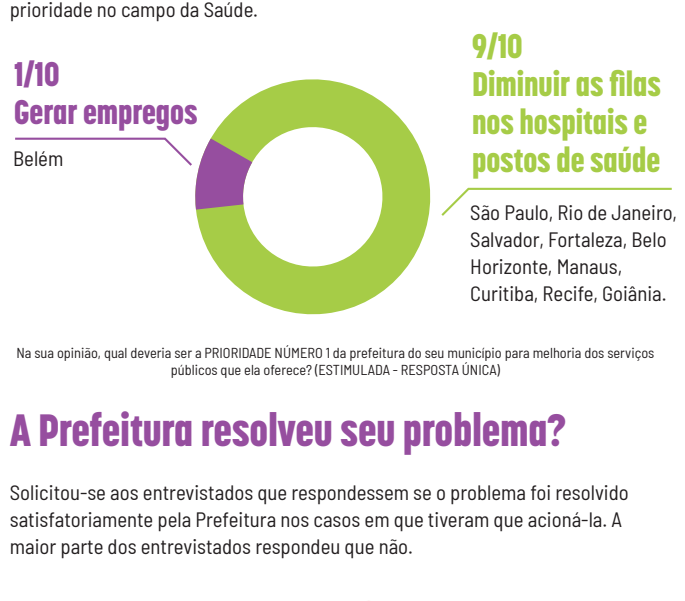
- Entre os fatores que mais influenciam na satisfação ou insatisfação dos usuários estão: tempo e o esforço gastos para acessar ou utilizar determinado serviço; custo relativo, no caso de tarifas ou taxas; performance ou capacidade de solução do problema apresentado; prestatividade e qualidade dos profissionais; conforto do ambiente em que o serviço é prestado. Essas dimensões corroboram referências da literatura internacional sobre qualidade de serviços públicos.
- Destacam-se as avaliações positivas de Curitiba e de Goiânia, o que sugere, neste último caso, o avanço dos níveis de desenvolvimento na região experimentados nas últimas décadas, com maior afluência de recursos gerados nas atividades agrícolas.
- Em geral, capitais mais igualitárias, com menor desigualdade de renda, registram melhores avaliações dos usuários, pois o acesso aos serviços públicos ocorre de forma mais equânime nas diferentes regiões da cidade.
- "Preconceito de CEP": evidências que influem na avaliação de qualidade como distribuição do número de leitos, disponibilidade de médicos por mil/habitantes, qualidade das unidades educacionais, presença de policiamento preventivo, entre outros indicadores, costumam ter números mais positivos nas regiões mais desenvolvidas das capitais, reforçando marcadores sociais e interseccionalidades entre desigualdades.
- Em todas as capitais pesquisadas, o desempenho de médicos e enfermeiros ou outros profissionais de saúde nas unidades de saúde/ambientes hospitalares é o segundo fator que mais enseja avaliações positivas, atrás apenas da higiene das instalações de saúde por 2%. Nos transportes e na educação, o desempenho dos profissionais está em primeiro lugar. Sem desconsiderar a importância da infraestrutura, o investimento em capital humano é uma grande oportunidade para potencializar o desenvolvimento do país.
- Na saúde, em todas as capitais pesquisadas, o tempo de espera para realização de consultas e exames é o fator que mais enseja avaliações negativas, em todos os níveis de renda e de escolaridade.
- Mobilidade urbana é a categoria de serviços públicos que mais gera insatisfação dos usuários, entre todas as pesquisadas. O principal fator de descontentamento é o trânsito, que chega a 73% de avaliações negativas.
- Em todas as capitais pesquisadas verificam-se níveis altos de insatisfação com a falta de segurança e a violência. Ainda que políticas públicas nesta área sejam de competência dos níveis estadual e federal, o nível mais imediato de relacionamento dos cidadãos com os serviços públicos é o municipal, o que pode ter contribuído para a inclusão da segurança pública entre os problemas dos municípios.

Problemas e prioridades

Como os usuários avaliam, de forma geral, os serviços públicos no municípios? Quais são os principais problemas que enfrentam? Quais deveriam ser as prioridades das prefeituras para solucioná-los?

Quais são os maiores problemas das 10 capitais pesquisadas?

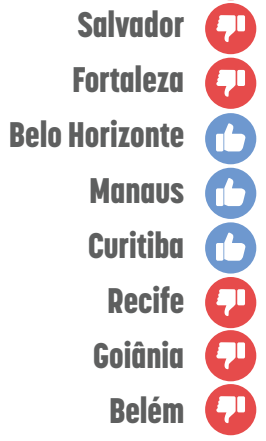
Os entrevistados foram questionados sobre os maiores problemas de seus municípios e a resposta mais frequente foi "violência/segurança", seguida por "saúde", em segundo lugar, e por "má administração pública", em terceiro. Entretanto, apesar dessa avaliação, sabidamente a segurança pública não é de competência dos municípios, mas dos Estados. Portanto, "saúde" e "má administração pública" seriam efetivamente os maiores desafios a serem considerados pelos gestores municipais.


O MAIOR PROBLEMA DOS MUNICÍPIOS
1. SÃO PAULO, RIO DE JANEIRO, SALVADOR, FORTALEZA, BELO HORIZONTE, MANAUS, CURITIBA, RECIFE: "VIOLÊNCIA E SEGURANÇA"
GOIÂNIA E BELÉM: "MÁ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA".
2. SÃO PAULO, RIO DE JANEIRO, SALVADOR, FORTALEZA, CURITIBA, RECIFE E GOIÂNIA: "SAÚDE".
BELO HORIZONTE E MANAUS: "MÁ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA". BELÉM: "VIOLÊNCIA/SEGURANÇA".
3. SÃO PAULO, RIO DE JANEIRO, SALVADOR, FORTALEZA E RECIFE: "MÁ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA".
BELO HORIZONTE, MANAUS E BELÉM: "SAÚDE". CURITIBA: "CORRUPÇÃO". RECIFE: "MÁ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA". GOIÂNIA: "VIOLÊNCIA/SEGURANÇA".

Fonte: Qual é o maior problema do seu município hoje? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Qual deve ser a prioridade das Prefeituras das 10 capitais pesquisadas?

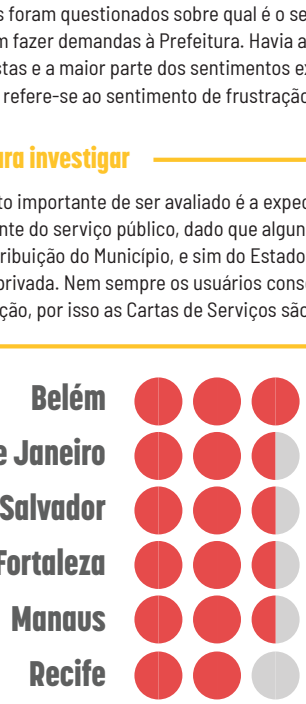
Os entrevistados foram questionados sobre qual deveria ser a prioridade da Prefeitura para os serviços públicos que ela oferece. 9 das 10 capitais apontaram prioridade no campo da Saúde.



Na sua opinião, qual deveria ser a PRIORIDADE NÚMERO 1 da prefeitura do seu município para melhoria dos serviços públicos que ela oferece? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

A Prefeitura resolveu seu problema?

Solicitou-se aos entrevistados que respondessem se o problema foi resolvido satisfatoriamente pela Prefeitura nos casos em que tiveram que acioná-la. A maior parte dos entrevistados respondeu que não.



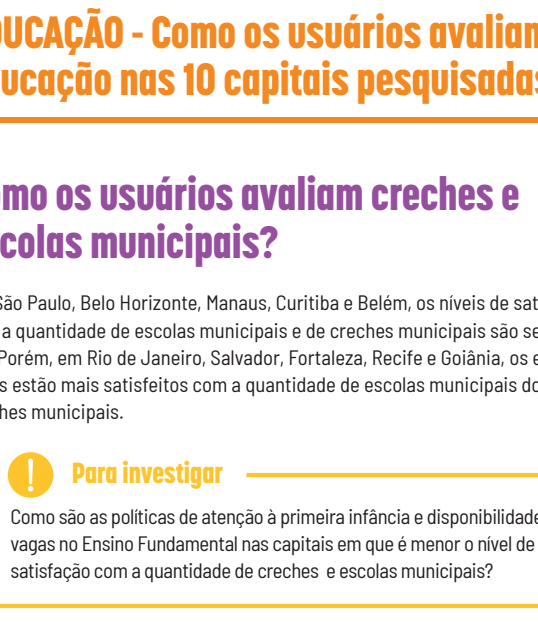
Quando você precisou resolver algum problema que dependia da prefeitura (ex: exame, alvará, matrícula, pagamento de taxas, etc.), você julga que este assunto foi resolvido satisfatoriamente? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Qual é a impressão dos usuários ao requerer um serviço público municipal?

Os entrevistados foram questionados sobre qual é o sentimento despertado quando precisam fazer demandas à Prefeitura. Havia a possibilidade apontar múltiplas respostas e a maior parte dos sentimentos expressos foram negativos. O gráfico abaixo refere-se ao sentimento de frustração.

Para investigar

Um aspecto importante de ser avaliado é a expectativa que o usuário possui diante do serviço público, dado que alguns tipos de serviço não são atribuição do Município, e sim do Estado, da União ou da iniciativa privada. Nem sempre os usuários conseguem fazer essa diferenciação, por isso as Cartas de Serviços são tão relevantes.



Pensando em todas as vezes em que você teve que requerer um serviço público municipal, quais das seguintes sensações descrevem o que você sentiu ao solicitar/realizar o(s) serviço(s)? (ESTIMULADA - RESPOSTA MÚLTIPLA)

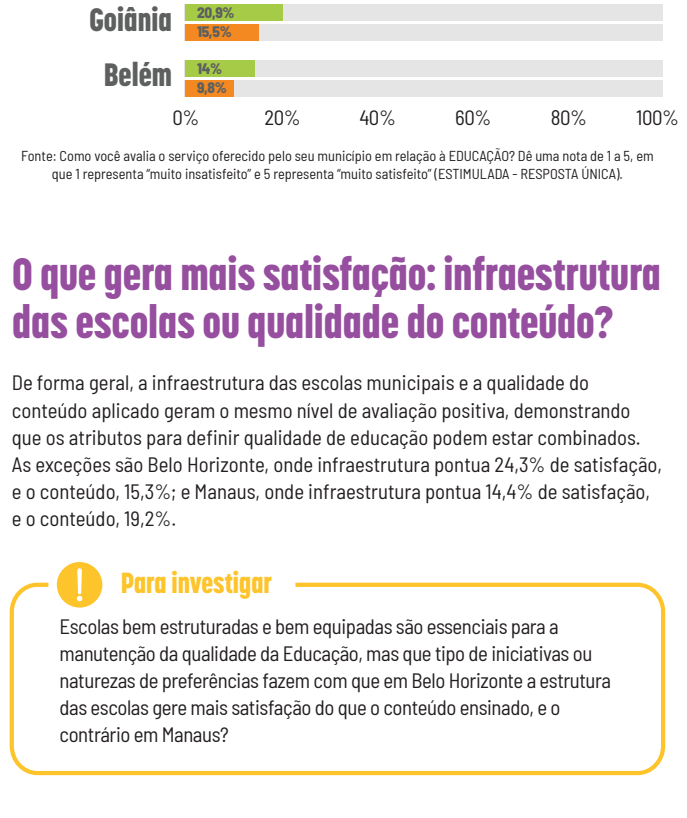
EDUCAÇÃO - Como os usuários avaliam a educação nas 10 capitais pesquisadas?

Como os usuários avaliam creches e escolas municipais?

Em São Paulo, Belo Horizonte, Manaus, Curitiba e Belém, os níveis de satisfação com a quantidade de escolas municipais e de creches municipais são semelhantes. Porém, em Rio de Janeiro, Salvador, Fortaleza, Recife e Goiânia, os entrevistados estão mais satisfeitos com a quantidade de escolas municipais do que de creches municipais.

Para investigar

Como são as políticas de atenção à primeira infância e disponibilidade de vagas no Ensino Fundamental nas capitais em que é menor o nível de satisfação com a quantidade de creches e escolas municipais?



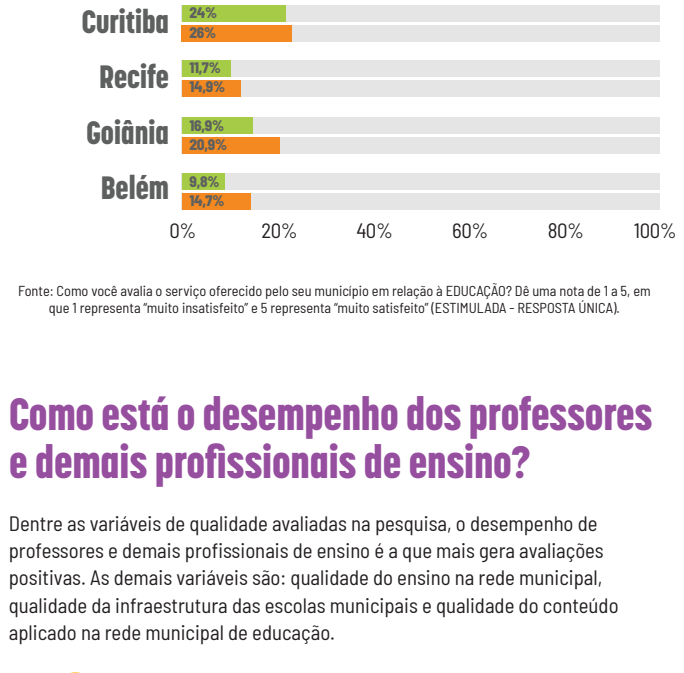
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à EDUCAÇÃO? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

O que gera mais satisfação: infraestrutura das escolas ou qualidade do conteúdo?

De forma geral, a infraestrutura das escolas municipais e a qualidade do conteúdo aplicado geram o mesmo nível de avaliação positiva, demonstrando que os atributos para definir qualidade de educação podem estar combinados. As exceções são Belo Horizonte, onde infraestrutura pontua 24,3% de satisfação, e o conteúdo, 15,3%; e Manaus, onde infraestrutura pontua 14,4% de satisfação, e o conteúdo, 19,2%.

Para investigar

Escolas bem estruturadas e bem equipadas são essenciais para a manutenção da qualidade da Educação, mas que tipo de iniciativas ou naturezas de preferências fazem com que em Belo Horizonte a estrutura das escolas gere mais satisfação do que o conteúdo ensinado, e o contrário em Manaus?



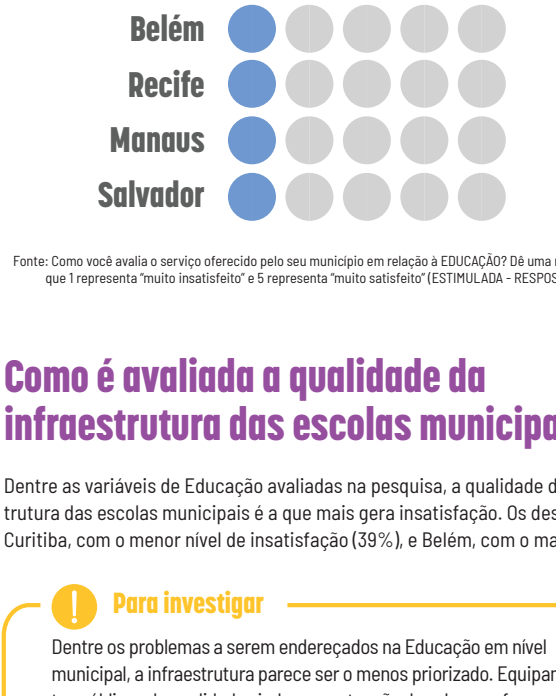
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à EDUCAÇÃO? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Como está o desempenho dos professores e demais profissionais de ensino?

Dentre as variáveis de qualidade avaliadas na pesquisa, o desempenho de professores e demais profissionais de ensino é a que mais gera avaliações positivas. As demais variáveis são: qualidade do ensino na rede municipal, qualidade da infraestrutura das escolas municipais e qualidade do conteúdo aplicado na rede municipal de educação.

Para investigar

Goiânia e Curitiba se destacam na satisfação com o desempenho dos profissionais de educação. Que políticas públicas esses dois municípios aplicam para obter tais níveis de satisfação em um tema que no Brasil costuma ser tão desprestigiado?



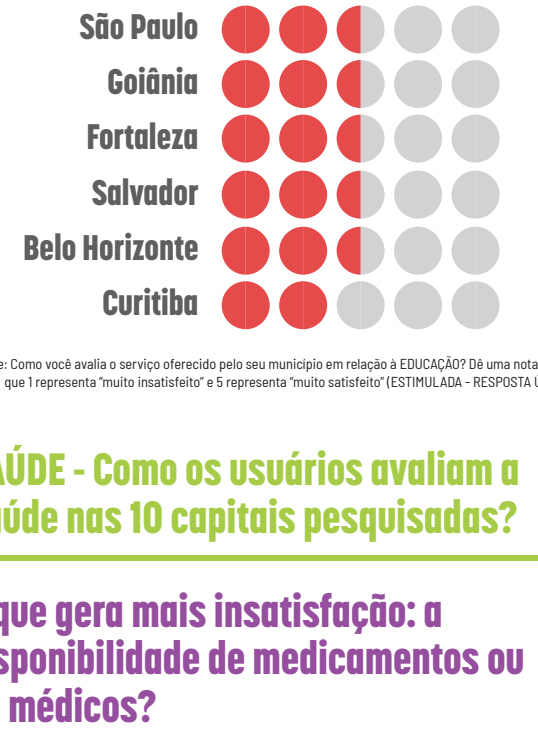
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à EDUCAÇÃO? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Como é avaliada a qualidade da infraestrutura das escolas municipais?

Dentre as variáveis de Educação avaliadas na pesquisa, a qualidade da infraestrutura das escolas municipais é a que mais gera insatisfação. Os destaques são Curitiba, com o menor nível de insatisfação (39%), e Belém, com o maior (70,6%).

Para investigar

Dentre os problemas a serem endereçados na Educação em nível municipal, a infraestrutura parece ser o menos priorizado. Equipamentos públicos de qualidade ajudam na retenção dos alunos e favorecem o aprendizado, principalmente, em locais que necessitam de climatização em sala de aula ou no contexto de educação integral. O que as boas práticas das prefeituras melhor avaliadas têm a ensinar a respeito?



Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à EDUCAÇÃO? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

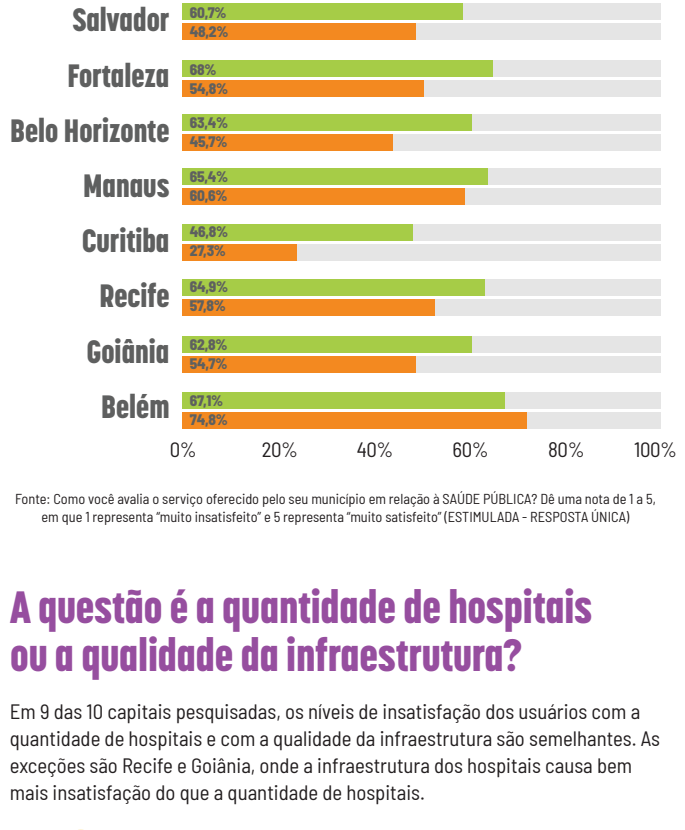
SAÚDE - Como os usuários avaliam a saúde nas 10 capitais pesquisadas?

O que gera mais insatisfação: a disponibilidade de medicamentos ou de médicos?

Em 9 das 10 capitais pesquisadas, a disponibilidade de médicos apresenta mais avaliações negativas que a disponibilidade de medicamentos. A exceção é Belém, onde 67,1% dos entrevistados avaliam negativamente a disponibilidade de médicos e 74,8% avaliam negativamente a oferta de medicamentos.

Para investigar

Como resolver os desafios de capitais como Belém, que enfrentam problemas com oferta de medicamentos? Uma possível solução são políticas públicas bem avaliadas, como o Programa Farmácia Popular do Brasil, responsável pela oferta de medicamentos gratuitos pelo SUS. O aprimoramento da gestão local do programa tem impacto direto na avaliação do cidadão.



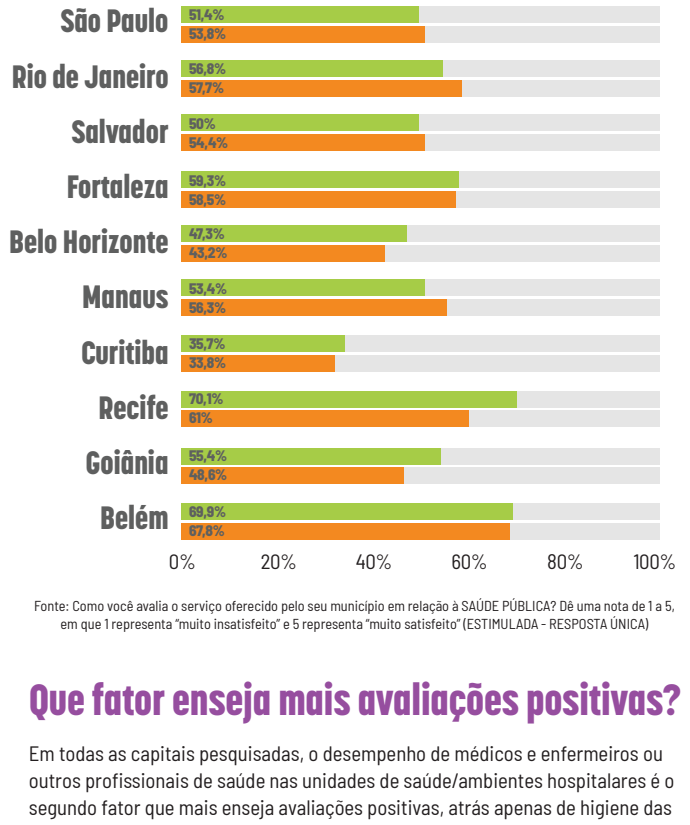
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à SAÚDE PÚBLICA? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

A questão é a quantidade de hospitais ou a qualidade da infraestrutura?

Em 9 das 10 capitais pesquisadas, os níveis de insatisfação dos usuários com a quantidade de hospitais e com a qualidade da infraestrutura são semelhantes. As exceções são Recife e Goiânia, onde a infraestrutura dos hospitais causa bem mais insatisfação do que a quantidade de hospitais.

Para investigar

A saúde é o principal problema apontado pelos entrevistados, em praticamente todas as capitais. A qualidade do acesso aos equipamentos de saúde, sobretudo na Atenção Primária evita o acúmulo de ocorrências em níveis mais especializados, como hospitais.



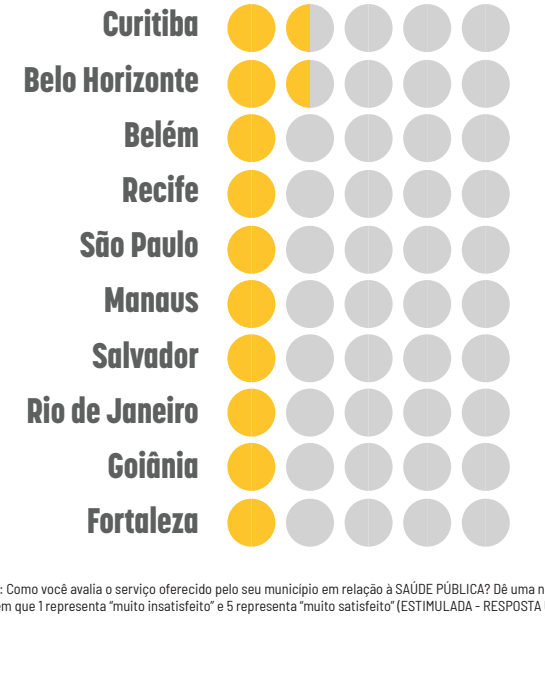
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à SAÚDE PÚBLICA? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Que fator enseja mais avaliações positivas?

Em todas as capitais pesquisadas, o desempenho de médicos e enfermeiros ou outros profissionais de saúde nas unidades de saúde/ambientes hospitalares é o segundo fator que mais enseja avaliações positivas, atrás apenas de higiene das instalações de saúde por 2%.

Para investigar

Mesmo que o desempenho dos profissionais de saúde seja o segundo fator que mais gera avaliações positivas, a porcentagem de entrevistados satisfeitos não é alta. Que políticas públicas deveriam ser implementadas para aumentar a performance desses profissionais?



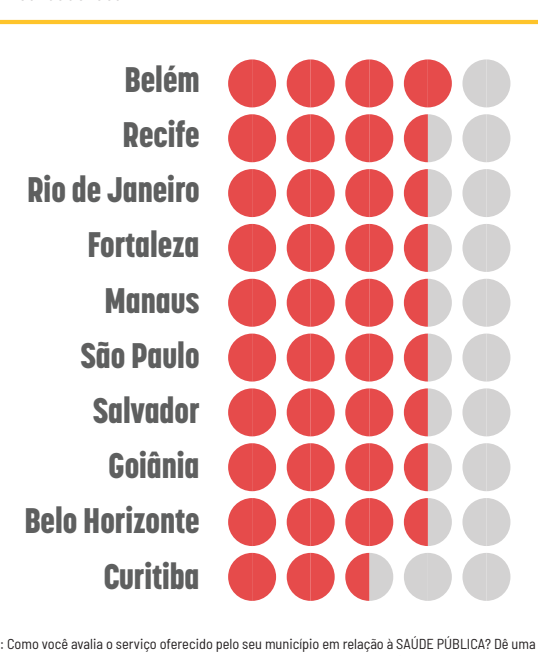
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à SAÚDE PÚBLICA? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Que fator mais enseja avaliações negativas?

Em todas as capitais pesquisadas, o tempo de espera para realização de consultas é o fator que mais enseja avaliações negativas.

Para investigar

Vários fatores poderiam contribuir para a diminuição do tempo de espera para realização de consultas, como a adoção de sistema de Telemedicina, aumento do número de médicos, de unidades de saúde ou de equipamentos, além de práticas de treinamento continuado para os profissionais de saúde. O reforço da Atenção Primária também é um fator relevante dado seu caráter preventivo. Entretanto, é necessário avaliar qual é o fator de maior impacto em cada realidade local.



Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à SAÚDE PÚBLICA? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

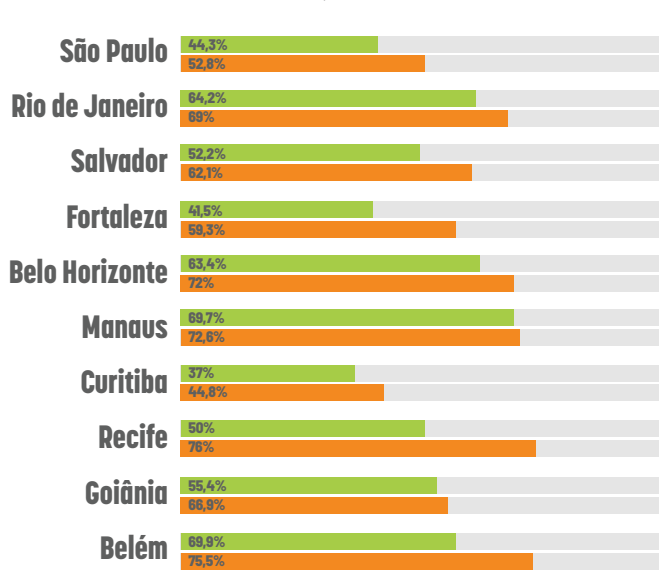
TRANSPORTE - Como os usuários avaliam o transporte nas 10 capitais pesquisadas?

Ir de bicicleta é uma alternativa à demora da condução?

De forma geral, os usuários do transporte público estão insatisfeitos com o tempo de espera para tomar ônibus, trem e metrô. Apesar de a insatisfação com a demora para embarcar ser maior que a insatisfação com a quantidade e com a qualidade das ciclovias, o transporte cicloviário não parece ser uma alternativa viável, na opinião dos entrevistados, dada a inadequação da infraestrutura necessária. Novamente, o destaque positivo é Curitiba, com os menores níveis de insatisfação nos dois quesitos avaliados.

Para investigar

Transporte Ativo, modalidade em que está o uso de bicicletas para deslocamento na cidade, poderia ser uma alternativa para o ganho de agilidade, mas para isso é necessário que as cidades tenham uma infraestrutura adequada ao uso de bicicletas como meio de transporte. O desenvolvimento de tal estrutura exige planejamento e recursos para reformulação dos espaços urbanos. Nesse sentido, adquire ainda mais importância a retomada da Política Nacional de Mobilidade Urbana, pois pressupõe melhorias estruturais nos diversos modais de transporte.



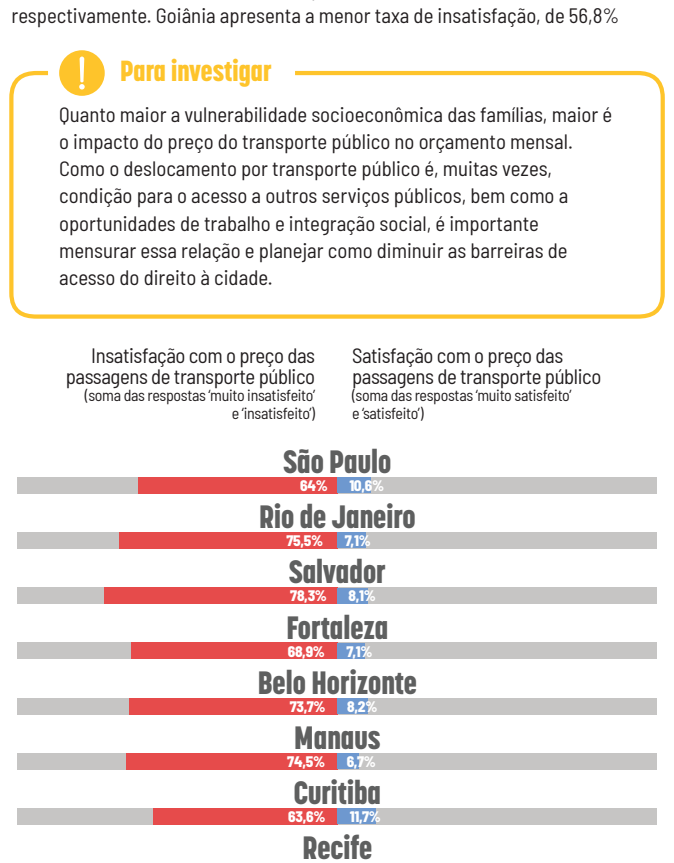
Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à TRANSPORTE? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

A tarifa está cara?

Dentre as variáveis avaliadas na pesquisa, o preço da tarifa é a segunda que mais causa insatisfação entre os usuários do transporte público, atrás apenas do trânsito, por 3%. Salvador e Recife são as capitais onde os usuários têm os maiores níveis de insatisfação com o preço da tarifa, com 78,3% e 77,9%, respectivamente. Goiânia apresenta a menor taxa de insatisfação, de 56,8%

Para investigar

Quanto maior a vulnerabilidade socioeconômica das famílias, maior é o impacto do preço do transporte público no orçamento mensal. Como o deslocamento por transporte público é, muitas vezes, condição para o acesso a outros serviços públicos, bem como a oportunidades de trabalho e integração social, é importante mensurar essa relação e planejar como diminuir as barreiras de acesso do direito à cidade.



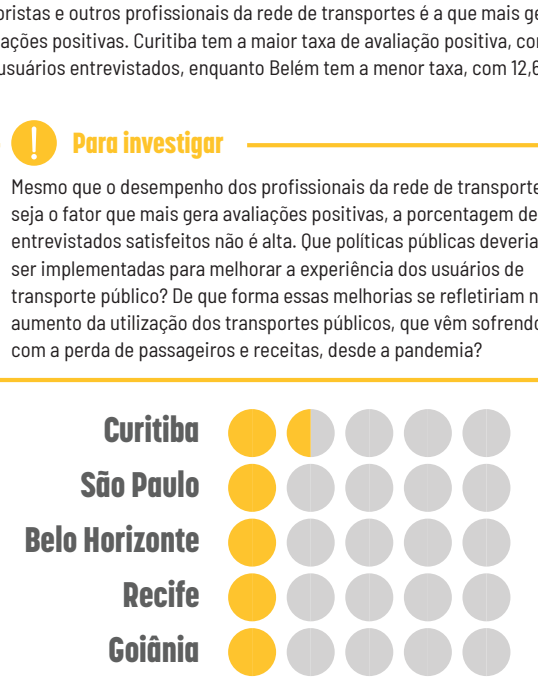
Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à TRANSPORTE? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Como está o desempenho dos condutores, motoristas e outros profissionais da rede de transportes ?

Dentre as variáveis avaliadas na pesquisa, o desempenho dos condutores, motoristas e outros profissionais da rede de transportes é a que mais gera avaliações positivas. Curitiba tem a maior taxa de avaliação positiva, com 33,1% dos usuários entrevistados, enquanto Belém tem a menor taxa, com 12,6%.

Para investigar

Mesmo que o desempenho dos profissionais da rede de transportes seja o fator que mais gera avaliações positivas, a porcentagem de entrevistados satisfeitos não é alta. Que políticas públicas deveriam ser implementadas para melhorar a experiência dos usuários de transporte público? De que forma essas melhorias se refletiriam no aumento da utilização dos transportes públicos, além de sofrendo com a perda de passageiros e receitas, desde a pandemia?



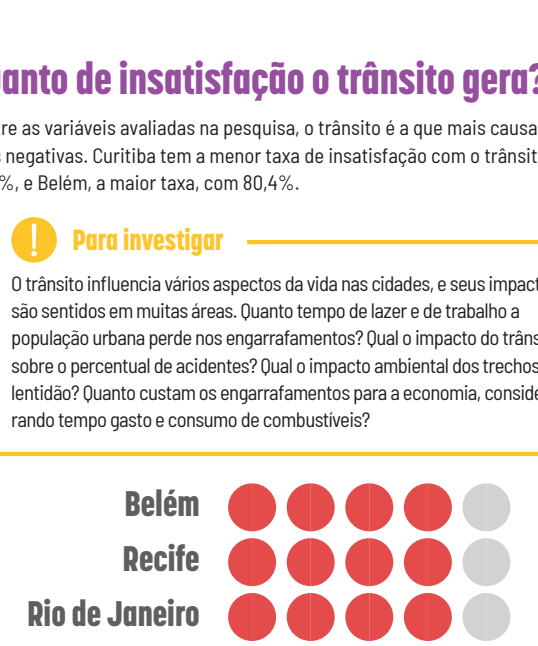
Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à TRANSPORTE? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Quanto de insatisfação o trânsito gera?

Dentre as variáveis avaliadas na pesquisa, o trânsito é a que mais causa avaliações negativas. Curitiba tem a menor taxa de insatisfação com o trânsito, com 50,6%, e Belém, a maior taxa, com 80,4%.

Para investigar

O trânsito influencia vários aspectos da vida nas cidades, e seus impactos são sentidos em muitas áreas. Quanto tempo de lazer e de trabalho a população urbana perde nos engarrafamentos? Qual o impacto do trânsito sobre o percentual de acidentes? Qual o impacto ambiental dos trechos de lentidão? Quanto custam os engarrafamentos para a economia, considerando tempo gasto e consumo de combustíveis?



Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à TRANSPORTE? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

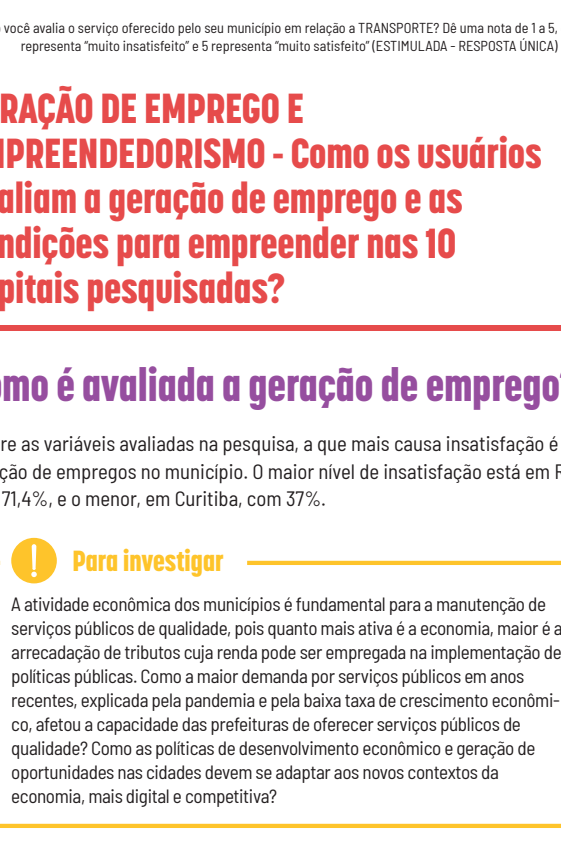
GERAÇÃO DE EMPREGO E EMPREENDEDORISMO - Como os usuários avaliam a geração de emprego e as condições para empreender nas 10 capitais pesquisadas?

Como é avaliada a geração de emprego?

Dentre as variáveis avaliadas na pesquisa, a que mais causa insatisfação é a geração de empregos no município. O maior nível de insatisfação está em Recife, com 71,4%, e o menor, em Curitiba, com 37%.

Para investigar

A atividade econômica dos municípios é fundamental para a manutenção de serviços públicos de qualidade, pois quanto mais ativa é a economia, maior é a arrecadação de tributos cuja renda pode ser empregada na implementação de políticas públicas. Com a maior demanda por serviços públicos em anos recentes, explicada pela pandemia e pela baixa taxa de crescimento econômico, afetou a capacidade das prefeituras de oferecer serviços públicos de qualidade? Como as políticas de desenvolvimento econômico e geração de oportunidades nas cidades devem se adaptar aos novos contextos da economia, mais digital e competitiva?



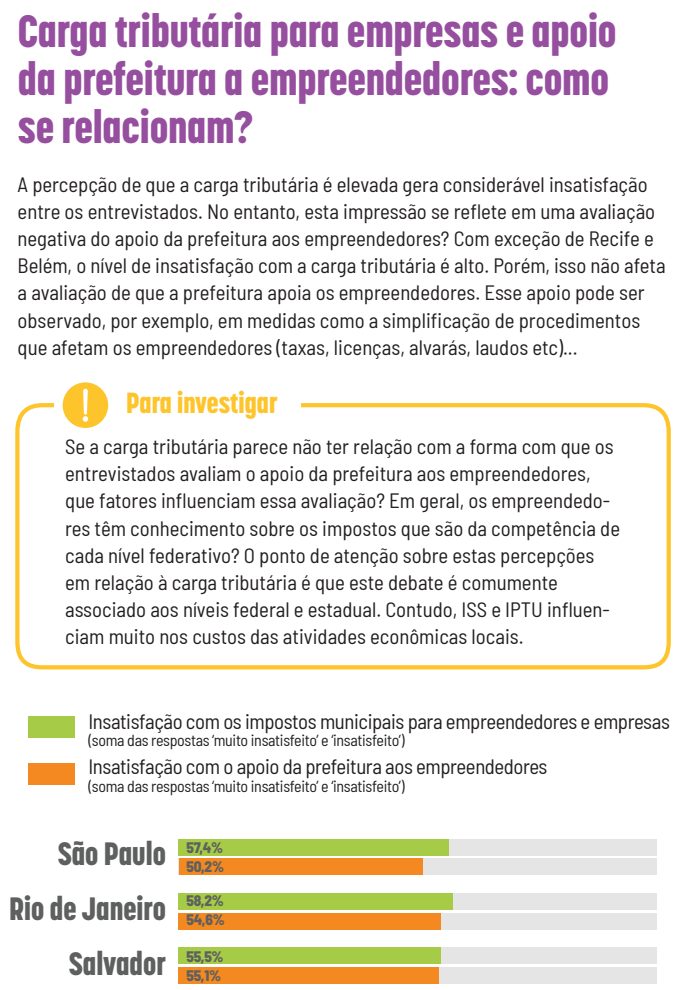
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à GERAÇÃO DE EMPREGO? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Carga tributária para empresas e apoio da prefeitura a empreendedores: como se relacionam?

A percepção de que a carga tributária é elevada gera considerável insatisfação entre os entrevistados. No entanto, esta impressão se reflete em uma avaliação negativa do apoio da prefeitura aos empreendedores? Com exceção de Recife e Belém, o nível de insatisfação com a carga tributária é alto. Porém, isso não afeta a avaliação de que a prefeitura apoia os empreendedores. Esse apoio pode ser observado, por exemplo, em medidas como a simplificação de procedimentos que afetam os empreendedores (taxas, licenças, alvarás, laudos etc)...

Para investigar

Se a carga tributária parece não ter relação com a forma com que os entrevistados avaliam o apoio da prefeitura aos empreendedores, que fatores influenciam essa avaliação? Em geral, os empreendedores têm conhecimento sobre os impostos que são da competência de cada nível federativo? O ponto de atenção sobre estas percepções em relação à carga tributária é que este debate é comumente associado aos níveis federal e estadual. Contudo, ISS e IPTU influenciam muito nos custos das atividades econômicas locais.



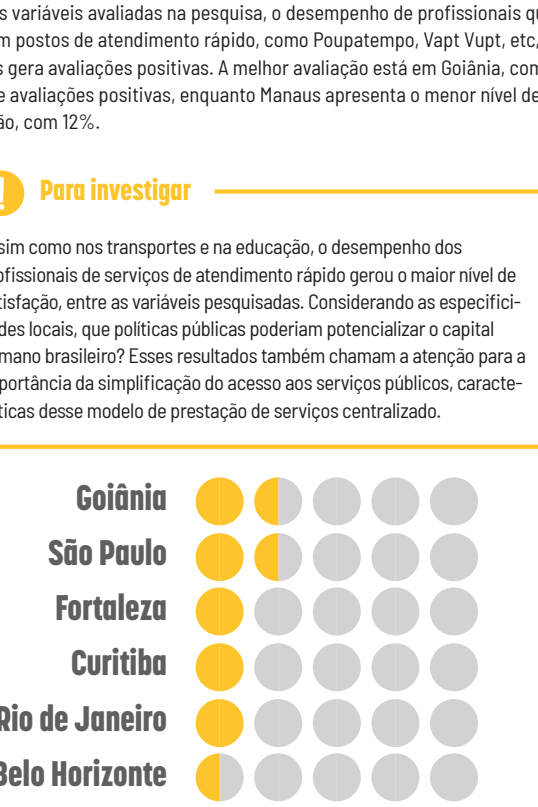
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à GERAÇÃO DE EMPREGO? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Como é avaliado o tempo dos serviços nos postos de atendimento rápido?

Dentre as variáveis avaliadas na pesquisa, o desempenho de profissionais que atuam em postos de atendimento rápido, como Poupatempo, Vapt Vupt, etc, é a que mais gera avaliações positivas. A melhor avaliação está em Goiânia, com 34,5% de avaliações positivas, enquanto Manaus apresenta o menor nível de satisfação, com 12%.

Para investigar

Assim como nos transportes e na educação, o desempenho dos profissionais de serviços de atendimento rápido gerou o maior nível de satisfação, entre as variáveis pesquisadas. Considerando as especificidades locais, que políticas públicas poderiam potencializar o capital humano brasileiro? Esses resultados também chamam a atenção para a importância da simplificação do acesso aos serviços públicos, características desse modelo de prestação de serviços centralizado.



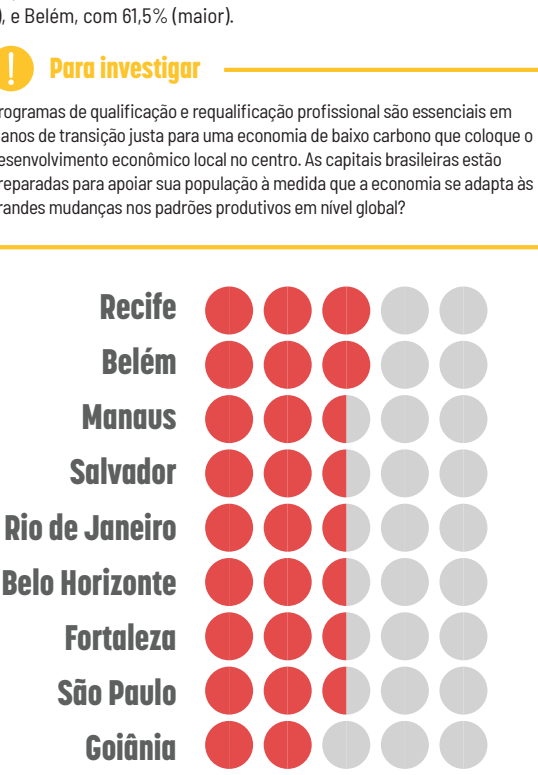
Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à GERAÇÃO DE EMPREGO? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Como são avaliados os programas de inserção profissional?

Os programas para inserção de jovens, pessoas mais velhas ou em situação de vulnerabilidade no mercado de trabalho, em geral, não são bem avaliados nas várias capitais. As exceções são Goiânia, com nível de insatisfação de 35,8% (menor), e Belém, com 61,5% (maior).

Para investigar

Programas de qualificação e requalificação profissional são essenciais em planos de transição justa para uma economia de baixo carbono que coloque o desenvolvimento econômico local no centro. As capitais brasileiras estão preparadas para apoiar sua população à medida que a economia se adapta às grandes mudanças nos padrões produtivos em nível global?



Fonte: Como você avalia o serviço oferecido pelo seu município em relação à GERAÇÃO DE EMPREGO? Dê uma nota de 1 a 5, em que 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "muito satisfeito" (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

FICHA TÉCNICA
Coordenação técnica: Sergio Andrade
Análise de dados: Gustavo Oliveira e Natália Araújo
Data visualisation: Gustavo Oliveira e Tiago Rocha
Comunicação: Em Foco
A pesquisa de opinião foi desenvolvida pelo Instituto de Pesquisa IDEIA

PESQUISA DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

AGENDA PÚBLICA 15 ANOS