



PESQUISA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NAS CAPITAIS BRASILEIRAS



Parceiros

Escola Nacional de Administração Pública (Enap)
Governo brasileiro
IDEIA
República.org



Local de atuação

Capitais brasileiras (exceto Brasília)
Belém, Belo Horizonte, Curitiba, Fortaleza, Goiânia,
Manaus, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

Público de relacionamento



Sociedade Civil



Governos Municipais

Para avaliar a qualidade dos serviços públicos nas capitais brasileiras, a Agenda Pública aliou indicadores de desempenho, efetividade e eficiência da gestão em todas as capitais brasileiras. Além da avaliação da percepção dos cidadãos a respeito dos serviços ofertados nas dez maiores capitais, a pesquisa compõe um quadro amplo sobre a oferta dos serviços de acordo com o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017).

O Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017) dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública com base em três eixos: avaliação continuada dos serviços públicos, conselhos de usuários e carta de serviços.

Avaliação continuada: a cada ano, órgãos e entidades deverão avaliar os serviços prestados quanto a satisfação do usuário, qualidade do atendimento prestado, cumprimento dos compromissos e prazos definidos, quantidade de manifestações de usuários, medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviço.

Conselho de usuários: órgãos consultivos para acompanhar a prestação dos serviços, participar da avaliação, propor melhorias, contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário e acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Carta de serviços: informa o usuário sobre serviços prestados, formas de acesso e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento. Estabelece direitos e deveres do usuário.

Com base em indicadores de desempenho que ponderam seis dimensões – educação, saúde, proteção social, desenvolvimento econômico, mobilidade urbana e governança –, a pesquisa responde a três questões centrais:

- As capitais brasileiras têm oferecido serviços públicos de qualidade e com boa governança avaliados por 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 da avaliação da qualidade dos serviços públicos

Para avaliar as seis dimensões – educação, saúde, proteção social, desenvolvimento econômico, mobilidade urbana e governança –, a Pesquisa Qualidade dos Serviços Públicos nas capitais brasileiras conta com uma cesta de indicadores, cujos dados foram parametrizados para gerar notas de 0 a 10, sendo 0 a nota mais baixa e 10 a mais alta. Em <https://gestaopublica.org.br/> é possível verificar cada uma das dimensões e notas atribuídas às capitais brasileiras.



Dentre os resultados da avaliação da qualidade dos serviços públicos, as capitais Curitiba e Palmas sobressaem-se nas avaliações positivas. Outro ponto de destaque é que, apesar de as políticas públicas serem subfinanciadas no Brasil, os dados mostram que esse não é o principal gargalo. A pesquisa aponta que a boa gestão dos recursos é potencializada pela construção de políticas públicas fundamentadas em evidências que considerem as especificidades locais. A elaboração de políticas públicas baseadas em evidências pode, portanto, ser tão importante quanto o aumento dos investimentos.

Um dos desafios nacionais, segundo a pesquisa, é a questão da mobilidade urbana. Fatores como o tempo gasto no deslocamento entre casa e trabalho e a taxa de emissões de gases de efeito estufa merecem atenção nas políticas públicas. Outro ponto de atenção é a Saúde. A pesquisa mostra que, embora as notas não sejam elevadas, as cinco regiões do país possuem médias próximas, indicando a tendência histórica de diminuição de desigualdades regionais defendida e implementada pelo SUS desde 1988.



+ Saiba mais!

Acesse o *factsheet* "Indicadores de desempenho dos serviços públicos nas capitais brasileiras" e leia a análise completa.

Metodologia da percepção dos cidadãos a respeito dos serviços ofertados nas dez maiores capitais

Para avaliar as percepções e opiniões dos usuários, a Pesquisa Qualidade dos Serviços Públicos nas Capitais Brasileiras criou uma pesquisa de opinião com mais de 40 questões respondidas por mais de 3 mil pessoas nas dez maiores capitais. Participaram apenas aqueles que utilizaram serviços públicos nos últimos 12 meses. A coleta dos dados foi feita via painel mobile entre 28 de setembro e 01 de outubro de 2023. A amostra de entrevistados foi estabelecida segundo a distribuição da população (PNAD 2023 e Censo 2010): gênero: fem. e masc. (53/47); idade: 18-34 e 35-99 (35/65); e classe: AB e CDE (30/70).

A pesquisa de percepção dos cidadãos a respeito dos serviços ofertados nas dez maiores capitais tem intervalo de confiança estimado de 95%, e a margem de erro é de três pontos percentuais para mais ou para menos sobre os resultados encontrados no total da amostra.

De acordo com a literatura internacional sobre qualidade dos serviços públicos, os fatores que mais influenciam a satisfação ou insatisfação dos usuários em relação à utilização dos serviços são: tempo e esforço gastos para acessar ou utilizar determinado serviço, custo relativo, capacidade de solução de problemas, prestatividade e qualidade dos profissionais e conforto do ambiente no qual o serviço é prestado.

Dentre os resultados da percepção dos cidadãos a respeito dos serviços ofertados nas dez maiores capitais, Curitiba e Goiânia destacam-se nas avaliações positivas. As capitais com menor desigualdade de renda registram melhores avaliações dos usuários, pois o acesso aos serviços públicos ocorre de maneira mais equânime.

Segundo a pesquisa, marcadores sociais e interseccionalidades influenciam a avaliação dos serviços prestados à população, uma vez que os números positivos acontecem nas regiões mais desenvolvidas, especialmente em quesitos como distribuição do número de leitos, disponibilidade de médicos por mil habitantes, qualidade das unidades educacionais e presença de policiamento preventivo.

Quanto às dimensões avaliadas, mobilidade urbana é a categoria que mais gera insatisfação. O descontentamento é provocado pelo trânsito em 73% das avaliações negativas. Na saúde, o tempo de espera para realização de consultas e exames é o fator com pior avaliação em todas as capitais e em todos os níveis de renda e escolaridade.

PESQUISA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NAS CAPITALS BRASILEIRAS

Embora a segurança seja competência das esferas estadual e federal, há altos níveis de insatisfação com a falta de segurança e a violência entre os participantes da pesquisa. De acordo com a pesquisa, o tema pode ter sido incluído como problema dos municípios, pois o nível mais imediato de contato dos cidadãos com os serviços públicos é o municipal.



+ Saiba mais!

Acesse o *factsheet* "Percepções dos usuários dos serviços públicos nas dez maiores capitais brasileiras" e leia a análise completa.

Além da avaliação da qualidade dos serviços públicos nas capitais e da percepção dos cidadãos a respeito dos serviços ofertados, a Pesquisa Qualidade dos Serviços Públicos incluiu outros três recortes. Dois deles trazem percepções dos cidadãos a respeito de temas como a digitalização dos serviços e sustentabilidade, e outro analisa as condições de vida nas capitais da Região Amazônica.



+ Saiba mais!

Acesse o *factsheet* "Percepções sobre a digitalização dos serviços públicos nas dez maiores capitais brasileiras" e leia a análise completa.



+ Saiba mais!

Acesse o *factsheet* "Percepções sobre sustentabilidade nas dez maiores capitais brasileiras" e leia a análise completa.



+ Saiba mais!

Acesse o *factsheet* "Condições de vida nas metrópoles da Amazônia" e leia a análise completa.



NÚMEROS

5 relatórios com análises aprofundadas por tipo pesquisa

26 capitais pesquisadas

+ 3 mil pessoas respondentes

+ de 30 matérias veiculadas na imprensa



DESTAQUE NA IMPRENSA



Mobilidade urbana é o pior índice de serviço público, aponta pesquisa



31% dos curitibanos querem investimentos na área da saúde



Recife é a 6ª pior capital do Brasil na qualidade dos serviços públicos prestados à população, diz pesquisa



Serviço ruim nas prefeituras deixa eleitor frustrado e com raiva



SP fica no penúltimo lugar de pesquisa sobre qualidade dos serviços públicos