

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Relatório de Pesquisa Quantitativa

BELO JARDIM – PERNAMBUCO
MAIO DE 2026

01. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

INTRODUÇÃO: SOBRE O IPESPE



O Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas (IPESPE), com 40 anos de atuação, é uma das instituições mais respeitadas do Brasil no setor de pesquisas de mercado e opinião pública. Conta com um conselho científico formado por especialistas de diversas áreas.

Possui equipes operacionais e consultores em todos os estados do País e atuação em âmbito nacional e internacional, já tendo realizado pesquisas abrangendo quase todo território nacional.. A experiência, o rigor técnico e a agilidade do IPESPE – sempre atualizado com o que há de mais inovador em técnicas e sistemas de pesquisas – têm se transformado em ferramentas fundamentais para que empresas privadas, governos e organizações possam conhecer melhor o seu público e o mercado.

O IPESPE segue o código de ética da ABEP – Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa – à qual é filiado, e as normas da LGPD, garantindo absoluto sigilo em relação aos dados e respeitando o anonimato dos entrevistados.

INTRODUÇÃO: SOBRE A PESQUISA



Este relatório apresenta os resultados da pesquisa quantitativa de opinião pública realizada pelo IPESPE no município de Belo Jardim, localizado no Agreste Central de Pernambuco. O estudo teve como objetivo avaliar a percepção da população sobre a qualidade dos serviços públicos municipais e mensurar o grau de satisfação dos cidadãos em relação às principais áreas de atuação da administração pública.

A avaliação da satisfação dos usuários constitui um importante instrumento de monitoramento e aperfeiçoamento da gestão pública, permitindo identificar fortalezas, fragilidades e oportunidades de melhoria nas políticas, programas e serviços ofertados à população.

Com uma população de 79.507 habitantes (IBGE, Censo 2022), Belo Jardim apresenta características urbanas e socioeconômicas que tornam especialmente relevantes as avaliações relacionadas à saúde, educação, assistência social, mobilidade urbana, infraestrutura e atendimento ao cidadão, áreas que impactam diretamente as condições de vida da população.

Nesse contexto, a presente pesquisa buscou mensurar a satisfação dos moradores em relação aos serviços públicos disponibilizados pela administração pública, produzindo evidências empíricas capazes de subsidiar a tomada de decisão governamental. Os resultados obtidos contribuem para a identificação de demandas sociais, o aprimoramento das políticas públicas e o fortalecimento de uma gestão orientada por evidências, promovendo maior eficiência, efetividade e alinhamento entre a ação governamental e as expectativas da população.

INTRODUÇÃO: CONTEXTO E RELEVÂNCIA DO ESTUDO



79.507

habitantes em Belo Jardim (IBGE, Censo 2022)

1.200

entrevistas presenciais com moradores de 18 anos ou mais

±2,9 p.p.

margem de erro, com 95,45% de confiança

POR QUE MENSURAR A SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS

A satisfação com serviços públicos é um indicador de resultado percebido: mede o que efetivamente chega ao cidadão, e não o que foi executado do ponto de vista administrativo. Por isso complementa — sem substituir — os indicadores de produto e de execução orçamentária habitualmente usados no monitoramento da gestão.

Em municípios de porte médio como Belo Jardim, situado no Agreste Central de Pernambuco, o poder público é o principal provedor de atenção básica à saúde, ensino fundamental e infraestrutura urbana. A avaliação dos moradores é, nesse contexto, também uma medida indireta da capacidade institucional do poder público.

O QUE O ESTUDO PERMITE AFERIR:

O desenho adotado sustenta três leituras complementares: o nível de satisfação, geral e por área de serviço; a agenda da população, isto é, a hierarquia das áreas percebidas como problemáticas; e a trajetória percebida dos serviços nos últimos cinco anos.

Por se tratar de um levantamento transversal, realizado em um único momento, os resultados descrevem percepções e não estabelecem relações de causa e efeito entre ações da gestão e avaliações registradas. As leituras comparativas apresentadas ao longo do relatório têm, portanto, caráter associativo e descritivo.

OBJETIVOS GERAIS: Medir e analisar a prestação de serviços públicos nas áreas de saúde, educação, geração de emprego, calçamento, iluminação e outras de infraestrutura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Mensurar o nível de satisfação com os serviços públicos.
2. Avaliar a prestação dos serviços públicos no município.
3. Identificar a agenda da população: percepção sobre os principais problemas do município nas diversas áreas.
4. Captar a opinião sobre as áreas/serviços onde a situação do município está melhor e pior.
5. Aferir o conhecimento e a importância de obras e ações nas diversas áreas.
6. Levantar demandas e expectativas de serviços e ações para atender às necessidades da população.

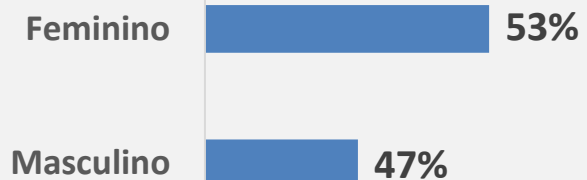
02. METODOLOGIA E AMOSTRA

- Coleta.** Utilizou-se pesquisa quantitativa face a face, com moradores de Belo Jardim, Pernambuco, de 18 anos ou mais.
- Instrumento.** As informações foram levantadas por meio de questionário estruturado, elaborado conforme os objetivos da pesquisa e submetido à aprovação do cliente antes do início das entrevistas.
- Equipe e supervisão.** O campo foi conduzido por pesquisadores experientes e especialmente treinados, acompanhados por supervisores.
- Controle de qualidade.** No mínimo 20% das entrevistas foram submetidas a checagem telefônica em tempo real, assegurando a correta aplicação do questionário e a veracidade das informações.
- Processamento.** Os questionários passaram por filtragem, revisão e codificação das respostas, seguidas do processamento eletrônico.

Universo:	Moradores de Belo Jardim–PE com 18 anos ou mais.
Amostra:	1.200 entrevistas, com cotas de sexo, idade e escolaridade.
Margem de erro:	± 2,9 pontos percentuais, com intervalo de confiança de 95,45%.
Período:	Maio de 2026.



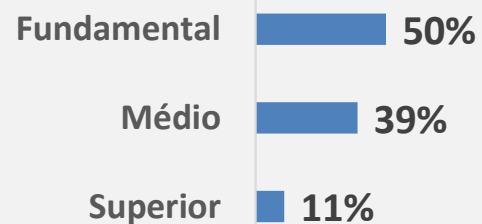
SEXO



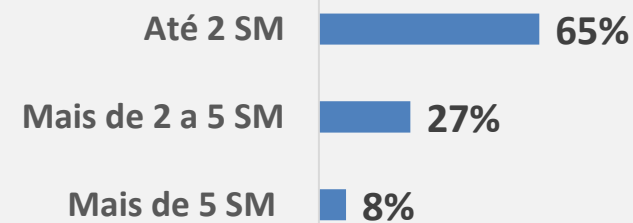
IDADE



INSTRUÇÃO



RENDA FAMILIAR



COMO LER ESTE RELATÓRIO: CHAVES DE INTERPRETAÇÃO

ESPONTÂNEA × ESTIMULADA

Na pergunta espontânea o entrevistado responde sem alternativas; na estimulada, escolhe em uma lista lida pelo pesquisador. A primeira mede lembrança e visibilidade; a segunda, adesão ao tema quando ele é apresentado. Os percentuais das duas não são comparáveis entre si.

1ª MENÇÃO × TOTAL DE MENÇÕES

Em perguntas de múltipla resposta, a 1ª menção indica a prioridade do entrevistado e o total de menções indica a amplitude do tema. A razão entre as duas mede intensidade: quanto mais próxima de 1, mais o tema tende a ser citado em primeiro lugar.

ESCALA DE 0 A 10

As notas são apresentadas em três faixas — 0 a 3 (crítica), 4 a 6 (intermediária) e 7 a 10 (positiva) — acompanhadas da média aritmética. A média sintetiza o resultado; as faixas revelam a dispersão que a média esconde.

SALDO

Diferença, em pontos percentuais, entre avaliações positivas e negativas. Varia de -100 a +100. É mais estável que o percentual isolado, por incorporar simultaneamente as duas pontas da distribuição de respostas.

MARGEM DE ERRO E BASES

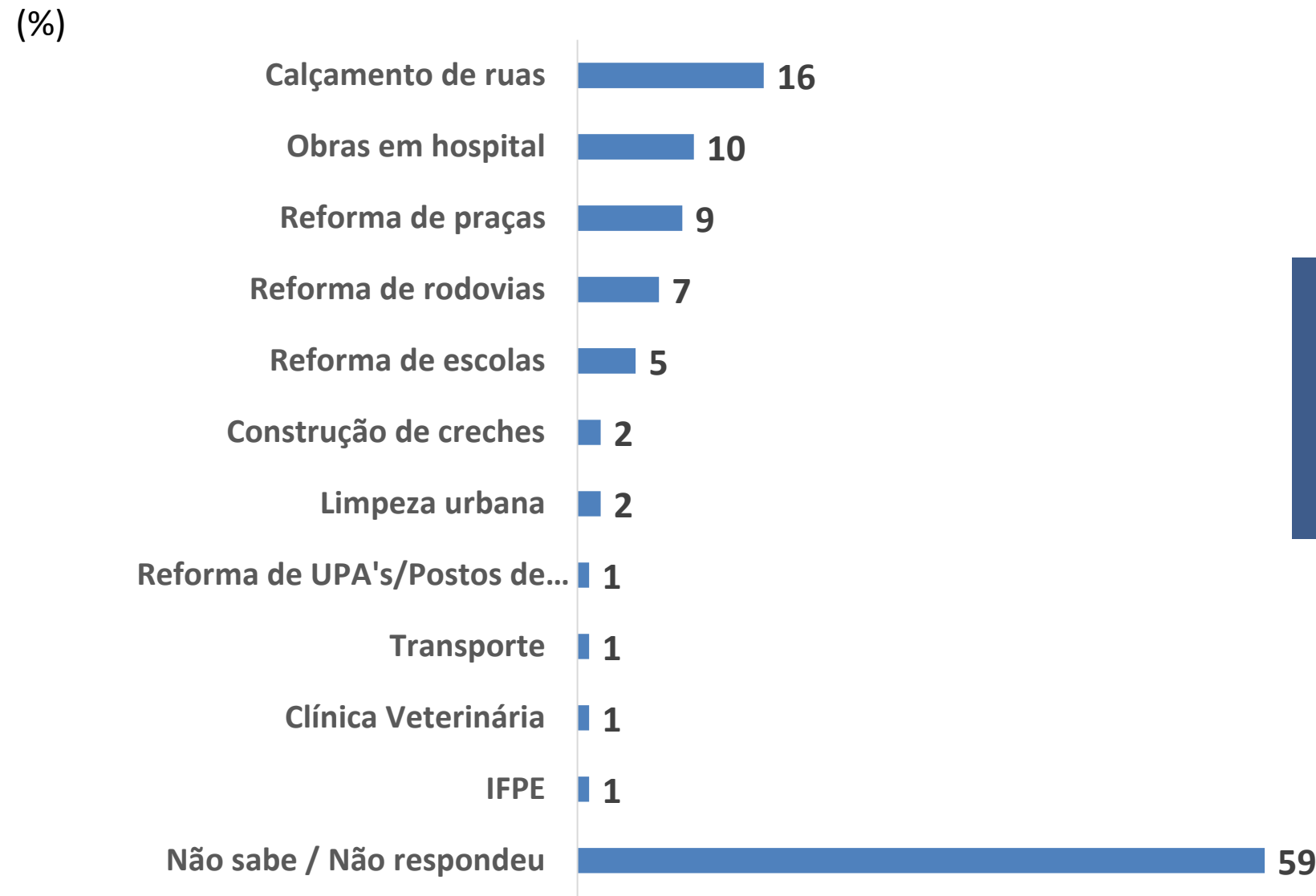
A margem de $\pm 2,9$ p.p. (95,45%) vale para a amostra total ($n = 1.200$). Em perguntas filtradas — como as áreas que melhoraram ou pioraram — a base é menor e a margem, maior. Essas bases estão sinalizadas nos slides correspondentes.

CRUZAMENTOS POR SUBGRUPO

Os resultados são abertos por sexo, faixa etária, escolaridade e renda familiar. Diferenças inferiores ao dobro da margem de erro do subgrupo não devem ser lidas como distinção efetiva entre segmentos.

03. RESULTADOS

RECALL ESPONTÂNEO DE OBRAS, AÇÕES E SERVIÇOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS EM BELO JARDIM



41% citam espontaneamente alguma ação e 59% não souberam responder. A lembrança concentra-se em obras físicas visíveis: calçamento (16%), hospital (10%) e praças (9%).

ANÁLISE: RECALL ESPONTÂNEO DE OBRAS E AÇÕES



59%

não souberam citar nenhuma obra ou ação em andamento

16%

calçamento de ruas — a ação mais lembrada espontaneamente

41%

citam ao menos uma obra, ação ou serviço

LEITURA DOS DADOS

Pouco mais de quatro em cada dez entrevistados (41%) conseguiram citar espontaneamente alguma obra, ação ou serviço em andamento no município. Os demais 59% não souberam ou não responderam.

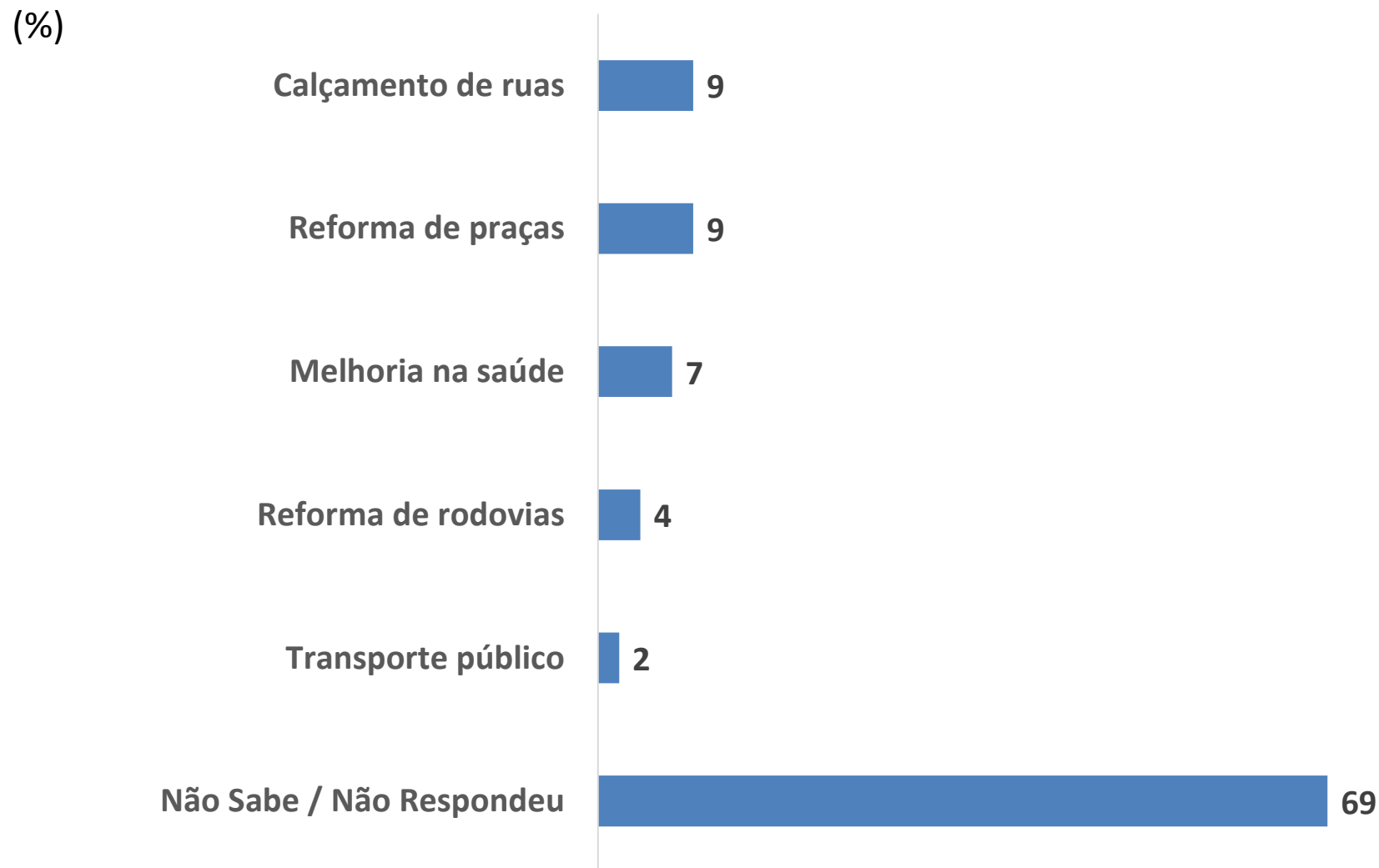
Entre os que responderam, a lembrança concentra-se em intervenções físicas e visíveis: calçamento de ruas (16%), obras em hospital (10%), reforma de praças (9%) e reforma de rodovias (7%). As demais menções ficam em patamar residual, entre 1% e 5%.

INTERPRETAÇÃO

O recall espontâneo mede visibilidade, não desempenho. O predomínio de obras de infraestrutura indica que a ação da gestão chega à população sobretudo pela via da intervenção física perceptível no cotidiano.

Chama atenção o contraste da educação: lembrada por apenas 5% (escolas) e 2% (creches), é, no entanto, a área mais bem avaliada do município (nota 7,5) e a segunda mais citada como tendo melhorado. A distância entre entrega reconhecida e entrega lembrada sugere um déficit de comunicação, e não de execução.

OBRAS, AÇÕES E SERVIÇOS PRIORITÁRIOS PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA POPULAÇÃO



A não resposta sobe para 69%. Quando formulada, a demanda repete o que já se vê em execução — calçamento e praças (9% cada), à frente da melhoria na saúde (7%).

ANÁLISE: DEMANDAS PRIORITÁRIAS ESPONTÂNEAS

69%

não souberam apontar uma prioridade

9%

calçamento de ruas e reforma de praças — as demandas mais citadas

7%

melhoria na saúde, de forma espontânea

LEITURA DOS DADOS

O grau de não resposta é ainda mais alto do que no recall: 69% não souberam apontar qual obra ou serviço deveria ser realizado para atender às necessidades prioritárias da população.

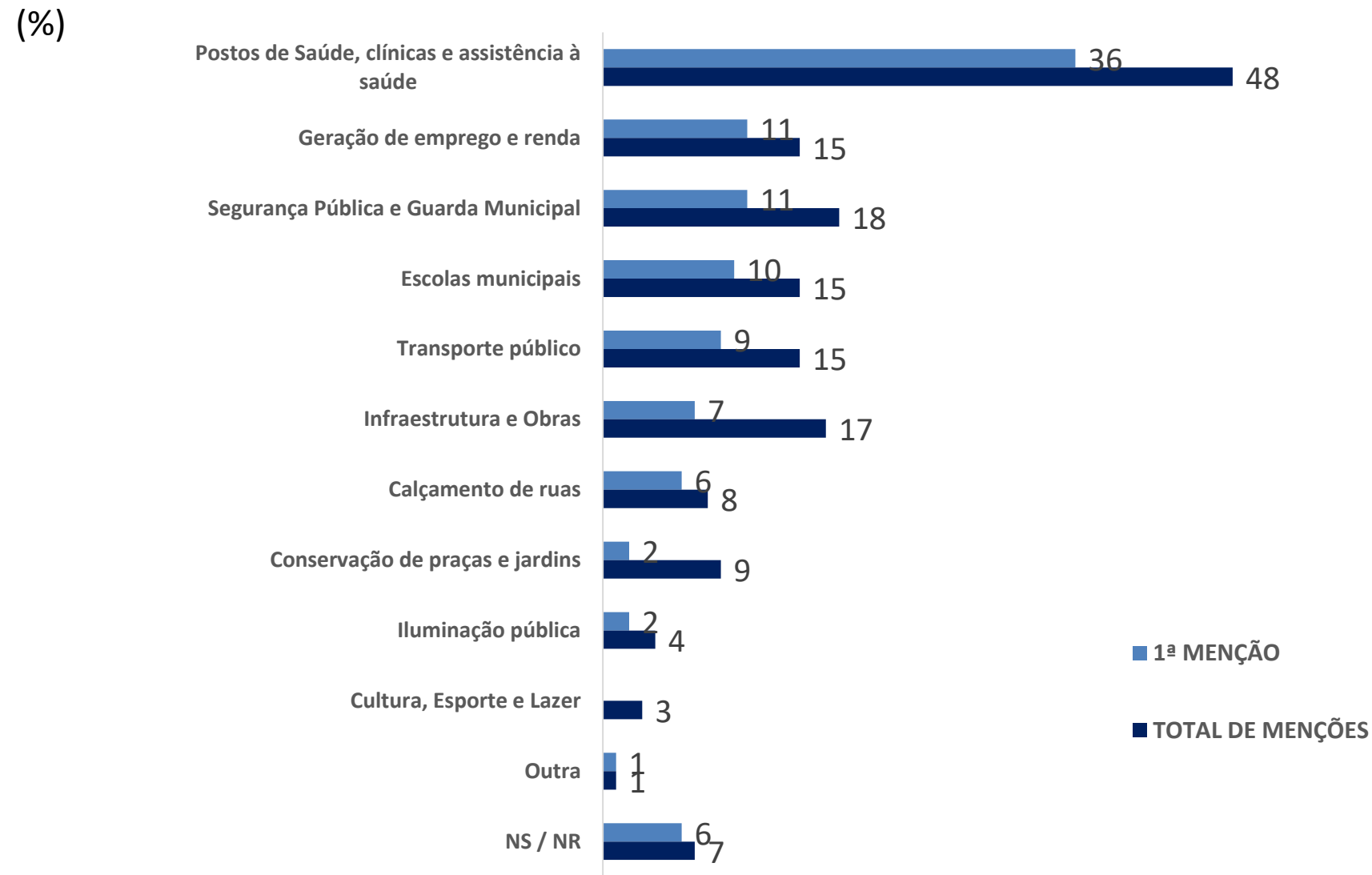
As demandas efetivamente formuladas são poucas e pouco dispersas — calçamento de ruas (9%), reforma de praças (9%), melhoria na saúde (7%), reforma de rodovias (4%) e transporte público (2%).

INTERPRETAÇÃO

Dois pontos merecem destaque. O primeiro é que a população demanda majoritariamente o mesmo repertório que já observa em execução: pede-se mais daquilo que já se vê sendo feito, o que reforça o caráter reativo, e não programático, da demanda espontânea.

O segundo é o contraste com a pergunta estimulada. A saúde, citada por apenas 7% de forma espontânea, alcança 48% quando as áreas são apresentadas ao entrevistado. A demanda por saúde existe e é majoritária, mas é latente: manifesta-se ao ser provocada, não na verbalização inicial.

PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO



Estimulada, a agenda tem três patamares: a saúde isolada (48%), um bloco de cinco áreas entre 15% e 18% e um grupo periférico de 3% a 9%.

PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

(1ª MENÇÃO - %)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	36	33	38	49	27	51	22	41	29	43	40	29
Geração de emprego e renda	11	7	14	28	12	8	4	2	16	27	12	10
Segurança Pública e Guarda Municipal	11	16	6	6	10	9	18	9	12	10	7	17
Escolas municipais	10	10	10	6	10	4	21	9	11	7	6	16
Transporte público	9	6	11	0	12	11	4	14	5	5	8	9
Infraestrutura e Obras	7	9	6	0	11	6	7	11	5	2	9	4
Calçamento de ruas	6	7	5	0	8	6	4	3	10	0	7	4
Conservação de praças e jardins	2	1	3	0	5	0	0	0	5	0	1	4
Iluminação pública	2	0	3	0	2	2	0	0	4	0	2	0
Outra	1	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2
NS/ NR	6	8	5	12	3	0	21	10	3	5	7	5

PERGUNTA: Em quais dessas áreas estão os principais problemas do município de Belo Jardim? (ESTIMULADA)

PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

(TOTAL DE MENÇÕES - %)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	48	44	52	49	44	59	39	53	42	53	50	46
Segurança Pública e Guarda Municipal	18	24	13	18	18	18	18	19	16	21	15	22
Infraestrutura e Obras	17	20	14	6	23	13	15	20	14	13	20	10
Geração de emprego e renda	15	13	17	28	15	14	12	6	18	37	15	15
Escolas municipais	15	16	14	12	14	13	24	14	17	13	11	23
Transporte público	15	10	19	0	19	19	8	19	12	10	14	16
Conservação de praças e jardins	9	9	9	6	14	7	4	9	8	11	6	14
Calçamento de ruas	8	9	7	3	13	6	4	3	12	11	8	7
Iluminação pública	4	3	4	0	6	4	0	1	7	0	6	0
Cultura, Esporte e Lazer	3	1	5	0	7	0	4	4	3	0	3	4
Outra	1	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2
NS / NR	7	8	6	12	3	2	21	10	5	5	7	7

PERGUNTA: Em quais dessas áreas estão os principais problemas do município de Belo Jardim? (ESTIMULADA)

ANÁLISE: PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

48%

saúde — total de menções, isolada no topo da agenda

30 p.p.

de distância entre a saúde e a segunda área mais citada

5

áreas concentradas entre 15% e 18%, indistinguíveis entre si

LEITURA DOS DADOS

Quando estimulada, a agenda se organiza em três patamares nítidos. No topo, isolada, a saúde: 36% de primeira menção e 48% do total de menções.

Em seguida, um bloco intermediário formado por segurança pública (18%), infraestrutura e obras (17%), escolas municipais, transporte público e geração de emprego e renda (15% cada) — diferenças que não se distinguem dentro da margem de erro.

Na base, praças e jardins (9%), calçamento de ruas (8%), iluminação pública (4%) e cultura, esporte e lazer (3%).

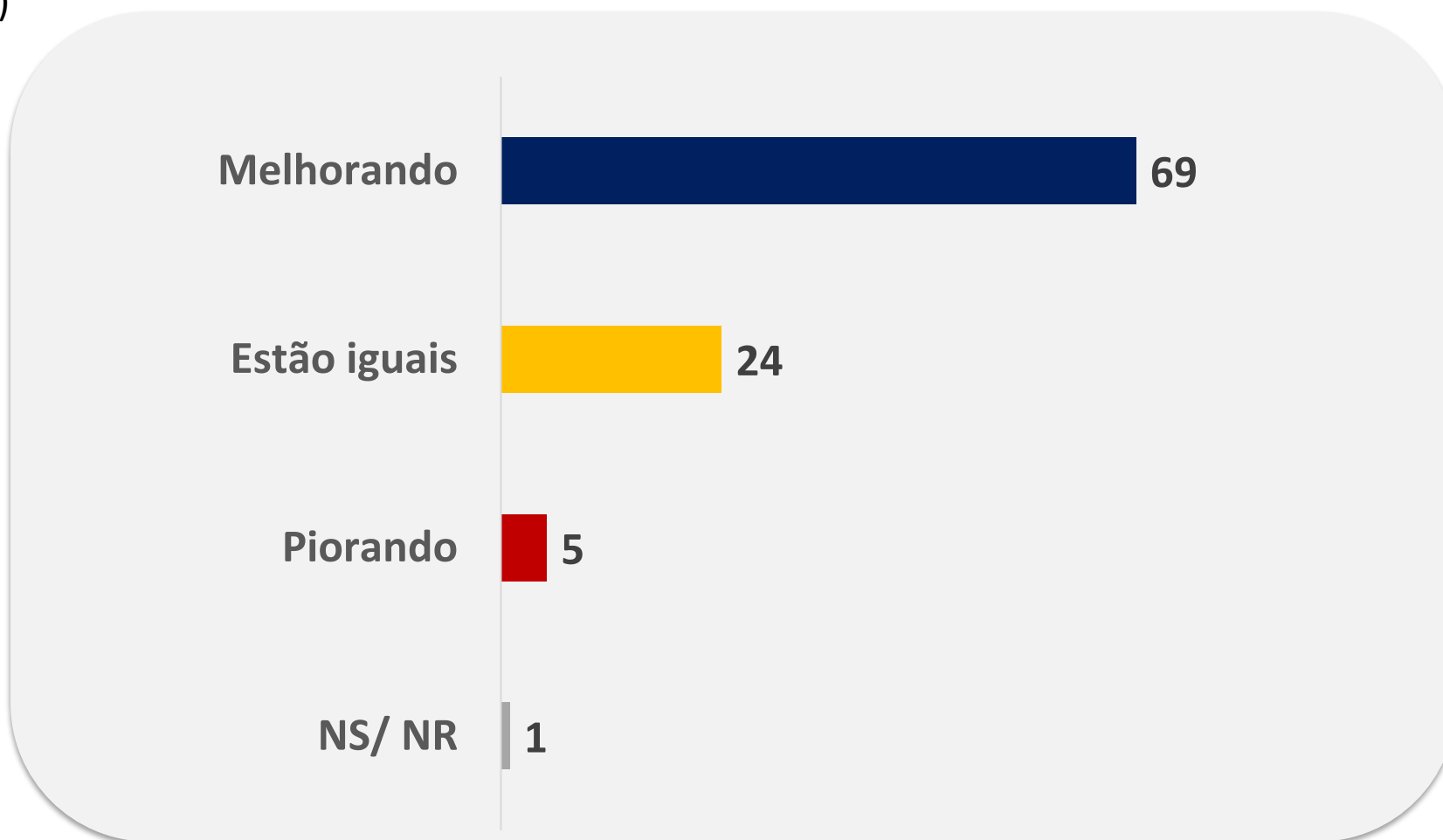
INTERPRETAÇÃO

A razão entre primeira menção e total de menções mede a intensidade da cobrança. Na saúde ela é de 0,75: três em cada quatro entrevistados que citam a área a colocam em primeiro lugar. Trata-se de uma prioridade, não de uma lembrança. Em infraestrutura a razão cai para 0,41 e em praças e jardins para 0,22 — temas mencionados, mas raramente como problema principal.

Os cruzamentos qualificam o quadro: a saúde é mais cobrada pelos entrevistados de 50 anos ou mais (59%) e pela faixa de até 2 salários mínimos (53%); emprego e renda concentra-se nos jovens de 18 a 34 anos (28%) e na baixa renda (37%); segurança pública é bem mais citada por homens (24%) do que por mulheres (13%).

PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS DE FORMA GERAL NO MUNICÍPIO NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(%)



69% percebem melhora e apenas 5% percebem piora — saldo de +64 p.p. Somadas melhora e estabilidade, 93% não identificam retrocesso nos serviços.

PERGUNTA: Na sua opinião, esses serviços, de forma geral, vêm melhorando, piorando ou estão iguais nos últimos 5 anos?

PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS DE FORMA GERAL NO MUNICÍPIO NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Melhorando	69	72	67	67	65	69	81	65	76	64	70	68
Estão iguais	24	22	26	19	28	27	13	29	19	26	23	26
Piorando	5	5	6	9	6	4	5	6	4	10	5	6
NS / NR	1	1	1	6	1	0	0	1	1	0	1	0

PERGUNTA: Na sua opinião, esses serviços, de forma geral, vêm melhorando, piorando ou estão iguais nos últimos 5 anos?

ANÁLISE: EVOLUÇÃO PERCEBIDA DOS SERVIÇOS EM 5 ANOS

69%

percebem melhora dos serviços públicos

+64 p.p.

de saldo entre percepção de melhora e de piora

93%

não identificam retrocesso (melhora ou estabilidade)

LEITURA DOS DADOS

A avaliação da trajetória dos serviços nos últimos cinco anos é fortemente positiva: 69% percebem melhora, 24% consideram que a situação permanece igual e apenas 5% identificam piora.

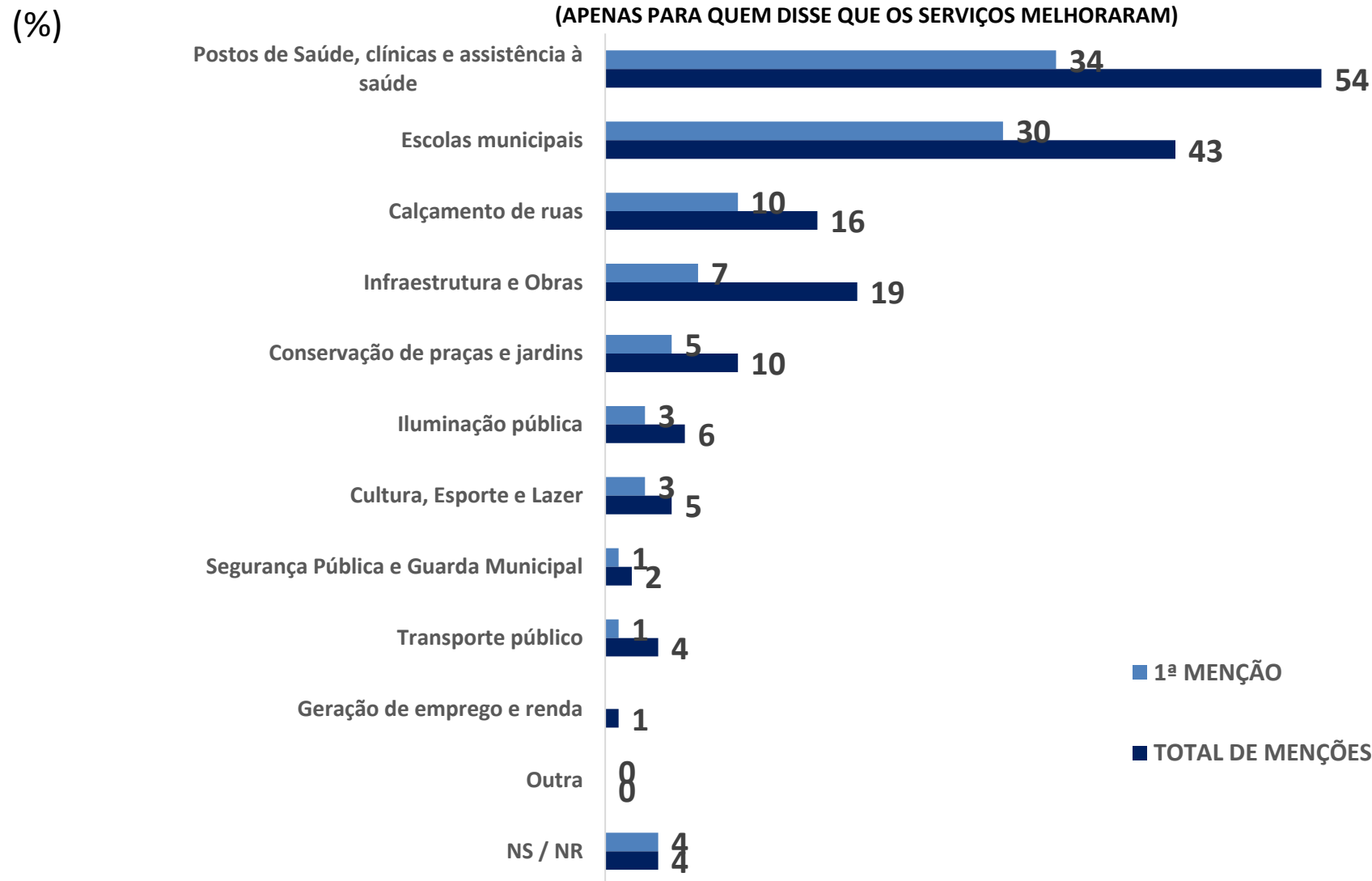
Nos cruzamentos, a percepção de melhora é mais alta entre os entrevistados de ensino fundamental (81%) e superior (76%) e mais baixa no ensino médio (65%). Por renda, a faixa de até 2 salários mínimos combina a menor percepção de melhora (64%) com a maior percepção de piora (10%).

INTERPRETAÇÃO

Este é o indicador mais favorável de todo o levantamento e funciona como um piso de legitimidade para a gestão: a percepção de retrocesso é praticamente inexistente e não se concentra em nenhum segmento específico.

Dois cuidados de leitura, porém, são necessários. O primeiro é que a pergunta capta direção, não nível: reconhecer melhora não equivale a considerar o serviço adequado. O segundo é que os 24% que veem estabilidade constituem um contingente relevante — quase um quarto da amostra — para quem a ação da gestão ainda não produziu efeito perceptível.

ÁREAS QUE TIVERAM MELHORIAS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



Base: os 69% que percebem melhora (n ≈ 828). Saúde (54%) e escolas (43%) concentram a atribuição do avanço; a terceira colocada aparece 24 p.p. abaixo.

PERGUNTA: Quais dessas áreas tiveram melhorias ou evoluíram positivamente nos últimos 5 anos? (ESTIMULADA)

ÁREAS QUE TIVERAM MELHORIAS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(APENAS PARA QUEM DISSE QUE OS SERVIÇOS MELHORARAM)

(1ª MENÇÃO - %)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	34	31	37	26	37	32	36	39	30	31	35	33
Escolas municipais	30	32	28	32	21	30	49	31	34	11	33	25
Calçamento de ruas	10	15	7	12	10	16	0	12	10	5	9	13
Infraestrutura e Obras	7	8	6	6	5	10	8	6	3	25	9	4
Conservação de praças e jardins	5	4	5	0	9	3	0	2	5	10	2	8
Iluminação pública	3	0	6	6	5	2	0	3	3	5	4	2
Cultura, Esporte e Lazer	3	5	2	6	2	4	4	3	5	0	1	7
Segurança Pública e Guarda Municipal	1	1	1	12	0	0	0	0	1	5	2	0
Transporte público	1	1	1	0	3	0	0	1	1	5	1	2
Outra	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0
NS / NR	4	2	6	0	8	3	2	2	7	2	4	5

PERGUNTA: Quais dessas áreas tiveram melhorias ou evoluíram positivamente nos últimos 5 anos? (ESTIMULADA)

ÁREAS QUE TIVERAM MELHORIAS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(APENAS PARA QUEM DISSE QUE OS SERVIÇOS MELHORARAM)

(TOTAL DE MENÇÕES - %)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	54	52	54	39	51	50	75	62	51	31	58	45
Escolas municipais	43	44	42	44	30	48	61	44	47	22	49	31
Infraestrutura e Obras	19	21	17	31	15	16	24	19	12	41	24	10
Calçamento de ruas	16	21	13	12	12	25	16	17	18	10	16	17
Conservação de praças e jardins	10	11	10	6	15	11	0	5	13	22	5	19
Iluminação pública	6	4	9	6	8	8	0	6	5	13	6	7
Cultura, Esporte e Lazer	5	6	3	6	5	4	4	3	5	10	1	11
Transporte público	4	1	6	0	8	2	0	2	5	5	2	7
Segurança Pública e Guarda Municipal	2	1	2	15	0	0	0	0	2	5	2	0
Geração de emprego e renda	1	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0	2
Outra	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0
NS / NR	4	2	6	0	8	3	2	2	7	2	4	5

PERGUNTA: Quais dessas áreas tiveram melhorias ou evoluíram positivamente nos últimos 5 anos? (ESTIMULADA)

ANÁLISE: ÁREAS QUE MELHORARAM NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



54%

saúde — a área com maior atribuição de avanço

43%

escolas municipais, em segundo lugar

n ≈ 828

base da pergunta: apenas quem percebeu melhora

LEITURA DOS DADOS

Entre os 69% que percebem melhora dos serviços — base aproximada de 828 entrevistados — a atribuição do avanço é altamente concentrada. Saúde (54%) e escolas municipais (43%) respondem sozinhas pela maior parte das menções; a terceira colocada, infraestrutura e obras, aparece 24 pontos percentuais abaixo (19%).

No extremo oposto, geração de emprego e renda (1%) e segurança pública (2%) são virtualmente ausentes do repertório de avanços percebidos.

INTERPRETAÇÃO

Saúde e educação são simultaneamente as áreas em que a população mais percebe avanço e, no caso da saúde, a principal fonte de cobrança. A coexistência não é contraditória: são também os serviços de maior uso cotidiano, e a intensidade de uso eleva tanto a capacidade de perceber mudanças quanto o nível de exigência.

A ausência de emprego e segurança entre os avanços tem outra natureza. São áreas em que a competência municipal é parcial e os resultados dependem de fatores que extrapolam a gestão local — o que não impede que a população as associe, na avaliação, à administração pública.

ÁREAS QUE TIVERAM PIORA NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



Base reduzida: os 5% que percebem piora (n ≈ 60), com margem acima de ±12 p.p. Leitura indicativa. Saúde (25%) e transporte público (22%) lideram as menções.

PERGUNTA: E quais dessas áreas tiveram piora ou evoluíram negativamente nos últimos 5 anos? (ESTIMULADA)

ÁREAS QUE TIVERAM PIORA NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(APENAS PARA QUEM DISSE QUE OS SERVIÇOS PIORARAM)

(1ª MENÇÃO - %)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	20	15	24	30	17	25	11	21	18	21	18	23
Transporte público	15	12	18	12	18	11	18	18	13	13	16	15
Geração de emprego e renda	9	7	11	12	10	8	8	5	14	10	8	11
Conservação de praças e jardins	7	12	3	6	8	4	12	11	6	0	6	9
Infraestrutura e Obras	7	10	5	6	8	6	8	9	6	5	9	4
Segurança Pública e Guarda Municipal	7	9	5	0	8	9	4	5	9	5	5	9
Escolas municipais	5	5	5	0	6	6	6	5	6	2	6	3
Calçamento de ruas	5	2	7	3	5	4	9	4	7	0	7	1
Cultura, Esporte e Lazer	3	3	2	6	3	2	0	1	3	5	1	5
Iluminação pública	1	0	3	7	0	2	0	0	1	6	2	0
Outra	1	2	1	0	0	5	0	3	0	0	1	2
NS / NR	19	23	16	19	19	18	24	18	17	33	20	18

PERGUNTA: E quais dessas áreas tiveram piora ou evoluíram negativamente nos últimos 5 anos? (ESTIMULADA)

ÁREAS QUE TIVERAM PIORA NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(APENAS PARA QUEM DISSE QUE OS SERVIÇOS PIORARAM)

(TOTAL DE MENÇÕES - %)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	25	21	28	30	24	29	16	27	23	23	25	24
Transporte público	22	22	23	12	26	20	24	24	22	18	19	27
Infraestrutura e Obras	12	16	9	12	10	11	20	14	11	10	15	7
Segurança Pública e Guarda Municipal	12	13	11	0	15	17	4	7	17	10	10	15
Geração de emprego e renda	11	9	13	15	13	9	8	5	16	15	10	14
Conservação de praças e jardins	10	15	6	12	11	6	12	12	9	5	9	11
Escolas municipais	8	5	10	6	10	6	9	10	6	7	9	5
Cultura, Esporte e Lazer	6	5	7	12	8	5	0	6	6	7	5	9
Calçamento de ruas	5	2	7	3	5	4	9	4	7	0	7	1
Iluminação pública	4	3	4	13	1	4	4	1	5	6	5	2
Outra	1	2	1	0	0	5	0	3	0	0	1	2
NS / NR	19	23	16	19	19	18	24	18	17	33	20	18

PERGUNTA: E quais dessas áreas tiveram piora ou evoluíram negativamente nos últimos 5 anos? (ESTIMULADA)

ANÁLISE: ÁREAS QUE PIORARAM NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

25%

saúde — a menção mais frequente de piora

22%

transporte público, em segundo lugar

n ≈ 60

base da pergunta: apenas quem percebeu piora

LEITURA DOS DADOS

A pergunta é dirigida apenas aos 5% que percebem piora dos serviços — base aproximada de 60 entrevistados.

Nessa base reduzida, as menções concentram-se em saúde (25%) e transporte público (22%), seguidos de infraestrutura e obras e segurança pública (12% cada) e geração de emprego e renda (11%). O percentual de não resposta é alto: 19%.

INTERPRETAÇÃO E RESSALVA DE BASE

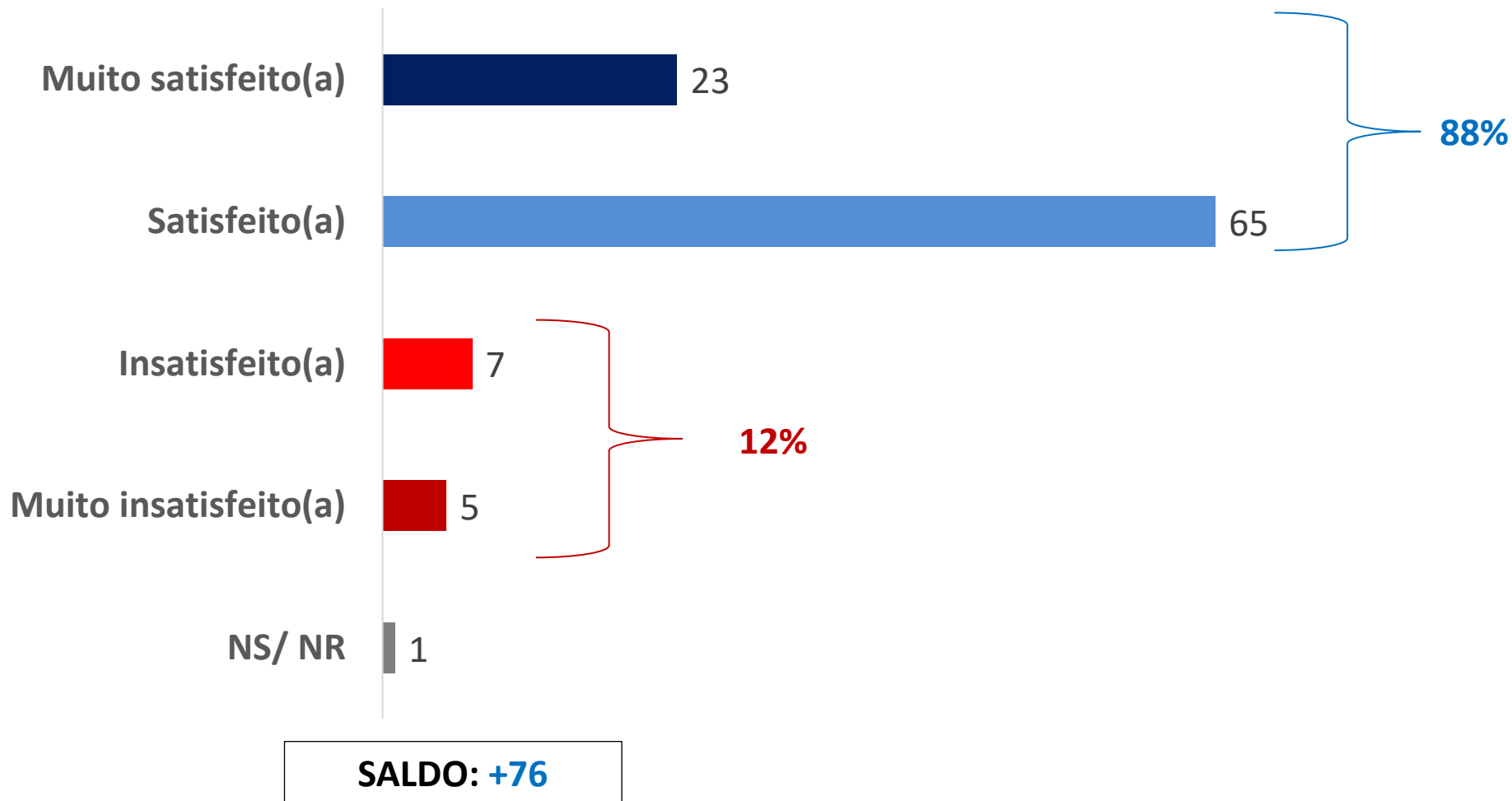
Duas cautelas são indispensáveis. A primeira é estatística: com $n \approx 60$, a margem de erro do subgrupo supera ± 12 pontos percentuais, o que torna praticamente indistinguíveis as posições do ranking. A leitura é indicativa, não conclusiva.

A segunda é de comparabilidade. Confrontar diretamente estes percentuais com os de melhoria é indevido, pois as bases diferem — 828 contra 60 entrevistados. Recalculados sobre a amostra total, todos os saldos permanecem positivos: no transporte público, 2,8% da amostra o cita como área de melhora e 1,1% como área de piora. O sinal negativo do transporte é real, mas de magnitude bem menor do que a comparação direta sugere.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO DE BELO JARDIM

(%)

Os serviços públicos municipais apresentam elevado nível de satisfação, com 88% de avaliações positivas (muito satisfeito + satisfeito), resultando em saldo positivo de +76 pontos percentuais.



NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO DE BELO JARDIM



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Muito satisfeito(a)	23	19	26	14	24	12	42	28	19	18	21	25
Satisfeito(a)	65	69	61	71	58	80	49	57	71	69	67	60
Insatisfeito(a)	7	7	6	3	6	8	8	8	5	7	7	5
Muito insatisfeito(a)	5	3	7	6	11	0	0	7	4	5	3	9
NS/ NR	1	1	1	6	1	0	0	1	1	0	1	0

Os maiores níveis de satisfação concentram-se entre os entrevistados com 50 anos ou mais (92%), com ensino superior (90%), renda acima de 5 salários mínimos (85%) e jovens de 18 a 34 anos (85%). Entre os sexos, a satisfação é semelhante, com leve vantagem para os homens (88%) em relação às mulheres (87%).

ANÁLISE: NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS



88%

de avaliações positivas — saldo de +76 p.p.

23%

apenas, declaram-se muito satisfeitos

82%

satisfação na faixa de 35 a 49 anos — a menor do estudo

LEITURA DOS DADOS

A satisfação com os serviços públicos municipais é amplamente majoritária: 88% de avaliações positivas contra 12% negativas, saldo de +76 pontos percentuais. A distribuição interna, contudo, é assimétrica — apenas 23% se declaram muito satisfeitos, ante 65% de satisfeitos.

Por segmento, os maiores índices estão entre os entrevistados de 50 anos ou mais (92%), de ensino fundamental (91%) e de ensino superior (90%). O menor patamar aparece na faixa de 35 a 49 anos (82%), que concentra também a maior taxa de muito insatisfeitos (11%).

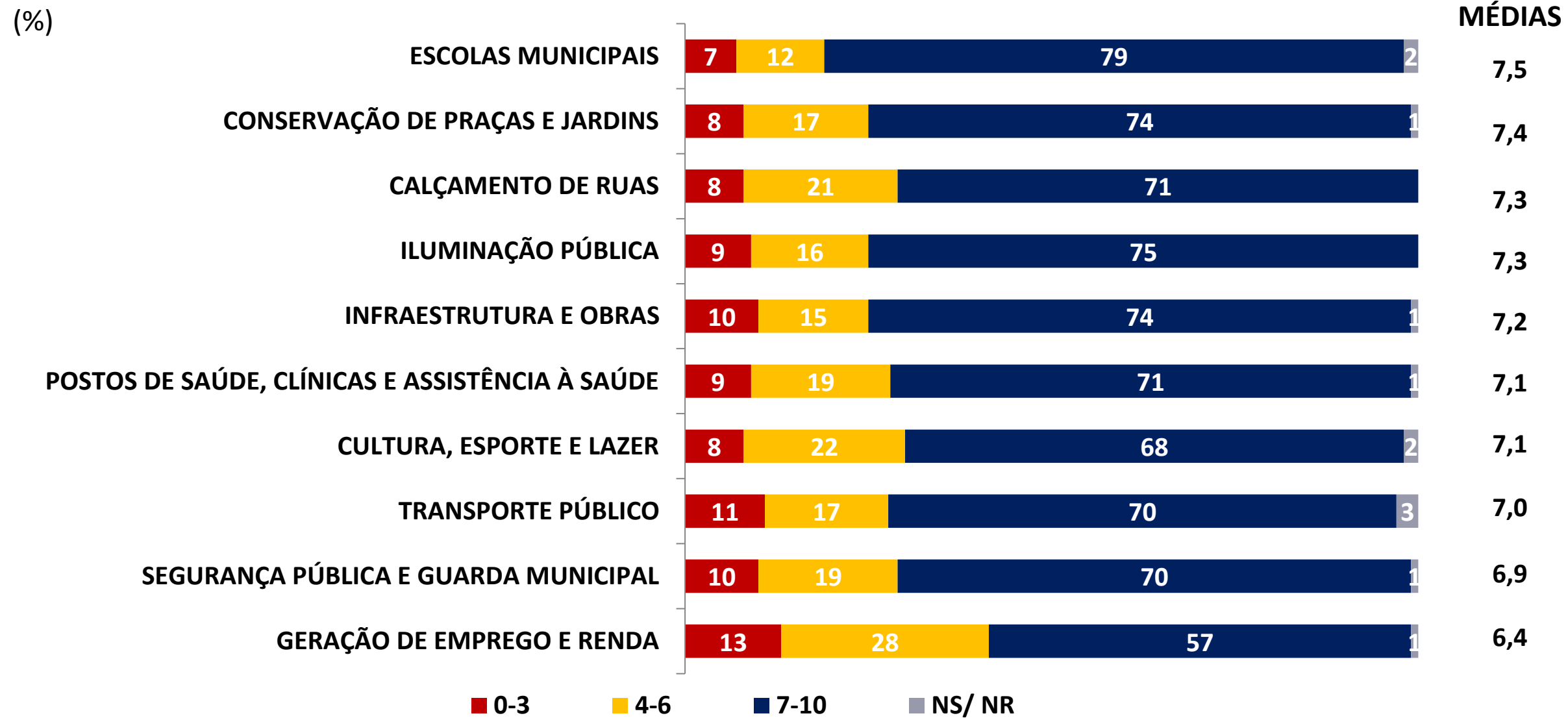
INTERPRETAÇÃO

Trata-se de uma satisfação ampla, porém de baixa intensidade: apenas um em cada quatro avaliadores positivos escolhe a categoria superior da escala. Aprovações desse tipo tendem a ser mais sensíveis a eventos negativos do que aprovações intensas, porque a migração de “satisfeito” para “insatisfeito” exige um deslocamento menor na escala.

O ponto de atenção é a faixa de 35 a 49 anos — população economicamente ativa e usuária intensiva de escolas, transporte e serviços de saúde. É o único segmento em que a insatisfação atinge dois dígitos na categoria mais severa, e o mesmo grupo apresenta as menores notas médias em praticamente todas as áreas avaliadas.

NOTAS DE SATISFAÇÃO POR ÁREA DE SERVIÇO (GRÁFICO RESUMO)

Amplitude de apenas 1,1 ponto entre a maior e a menor média (7,5 a 6,4) e média geral de 7,1: a nota discrimina pouco entre as áreas.



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços no município de Belo Jardim em cada uma dessas áreas?

ANÁLISE: NOTAS DE SATISFAÇÃO POR ÁREA DE SERVIÇO

7,5

escolas municipais — a maior média entre as dez áreas

6,4

geração de emprego e renda — a menor média

1,1

ponto de amplitude entre a melhor e a pior área

LEITURA DOS DADOS

As dez áreas avaliadas distribuem-se em um intervalo estreito, de 6,4 a 7,5 — amplitude de apenas 1,1 ponto em uma escala de 0 a 10, com média geral de 7,1.

Escolas municipais (7,5), praças e jardins (7,4), calçamento de ruas e iluminação pública (7,3) formam o grupo superior; transporte público (7,0), segurança pública (6,9) e geração de emprego e renda (6,4), o grupo inferior.

A geração de emprego e renda é o único caso destoante: 41% das notas estão em 6 ou menos (13% na faixa 0–3 e 28% na faixa 4–6), contra 19% nas escolas municipais.

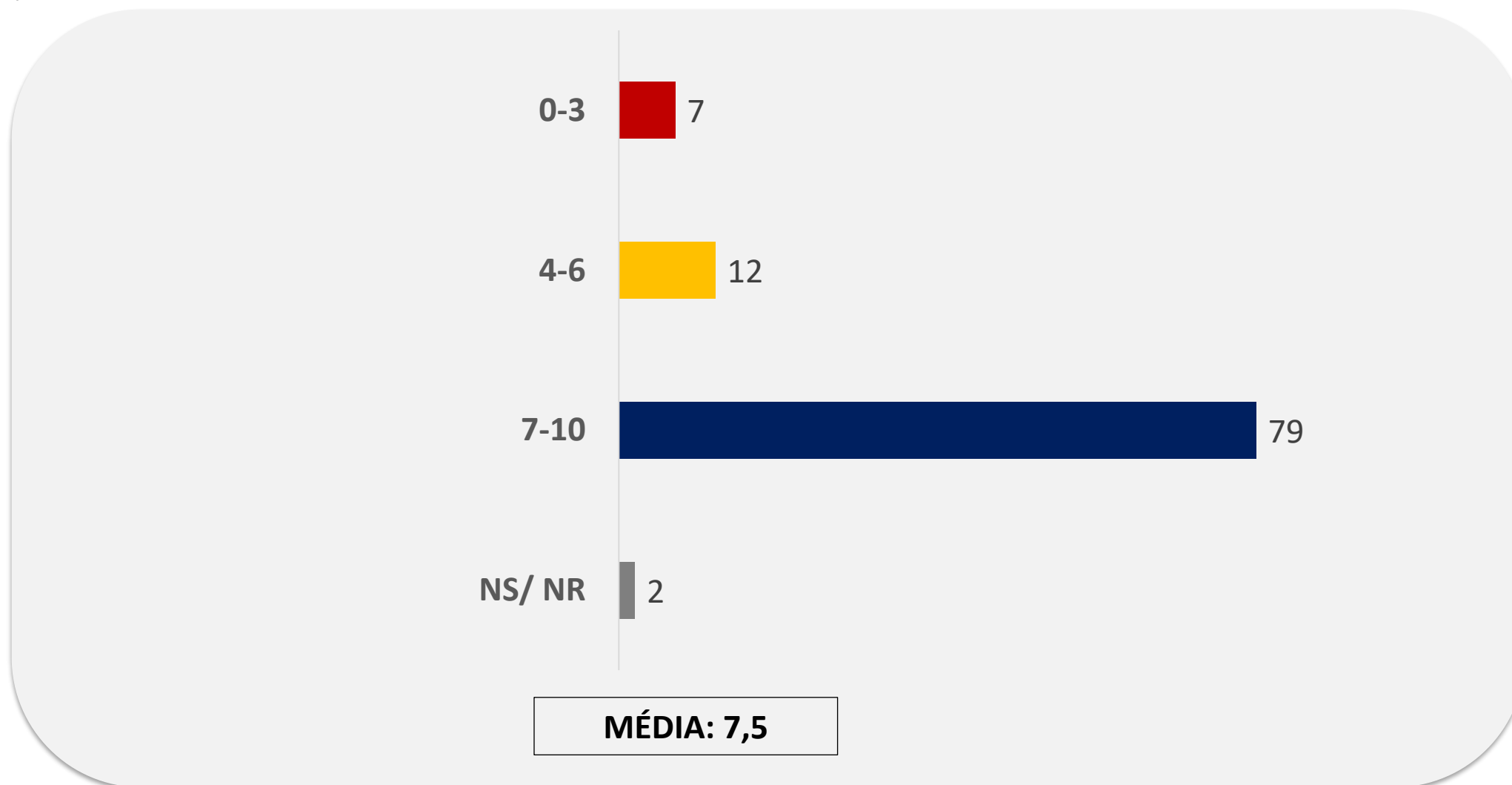
INTERPRETAÇÃO

A homogeneidade das médias é, em si, o principal achado deste bloco. Com amplitude de 1,1 ponto, a nota discrimina pouco entre as áreas e não é suficiente, isoladamente, para hierarquizar prioridades: diferenças de 0,1 ou 0,2 ponto entre áreas vizinhas não são acionáveis.

Daí a necessidade de cruzar desempenho com saliência, como faz a matriz apresentada adiante. O que separa efetivamente as áreas não é a nota que recebem, mas o peso que ocupam na agenda de problemas da população. A única exceção é a geração de emprego e renda, que se distingue tanto pela nota mais baixa quanto pela dispersão das avaliações.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM AS ESCOLAS MUNICIPAIS

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços nas escolas municipais?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM AS ESCOLAS MUNICIPAIS

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDА FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	7	8	6	6	8	3	10	13	1	5	6	8
4-6	12	12	13	6	15	11	12	13	9	19	11	14
7-10	79	78	80	88	75	86	74	72	88	76	81	76
NS/ NR	2	1	2	0	2	0	4	2	1	0	1	2
MÉDIA	7,5	7,4	7,5	7,4	7,2	8,0	7,4	7,0	8,0	7,2	7,5	7,4

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços nas escolas municipais?

7,5

nota média — a mais alta entre as dez áreas

79%

de notas na faixa 7 a 10 — a maior aprovação do estudo

43%

a apontam entre as áreas que melhoraram

LEITURA DOS DADOS

A educação registra a melhor avaliação do município: média de 7,5, com 79% de notas entre 7 e 10 — a maior faixa positiva do levantamento — e apenas 7% na faixa crítica.

É a segunda área mais citada entre as que melhoraram nos últimos cinco anos (43%), atrás apenas da saúde, e apresenta saldo líquido de evolução de +29 p.p. quando as bases de melhora e piora são reponderadas sobre a amostra total.

A cobrança é moderada: 15% do total de menções entre os principais problemas, dentro do bloco intermediário da agenda.

INTERPRETAÇÃO

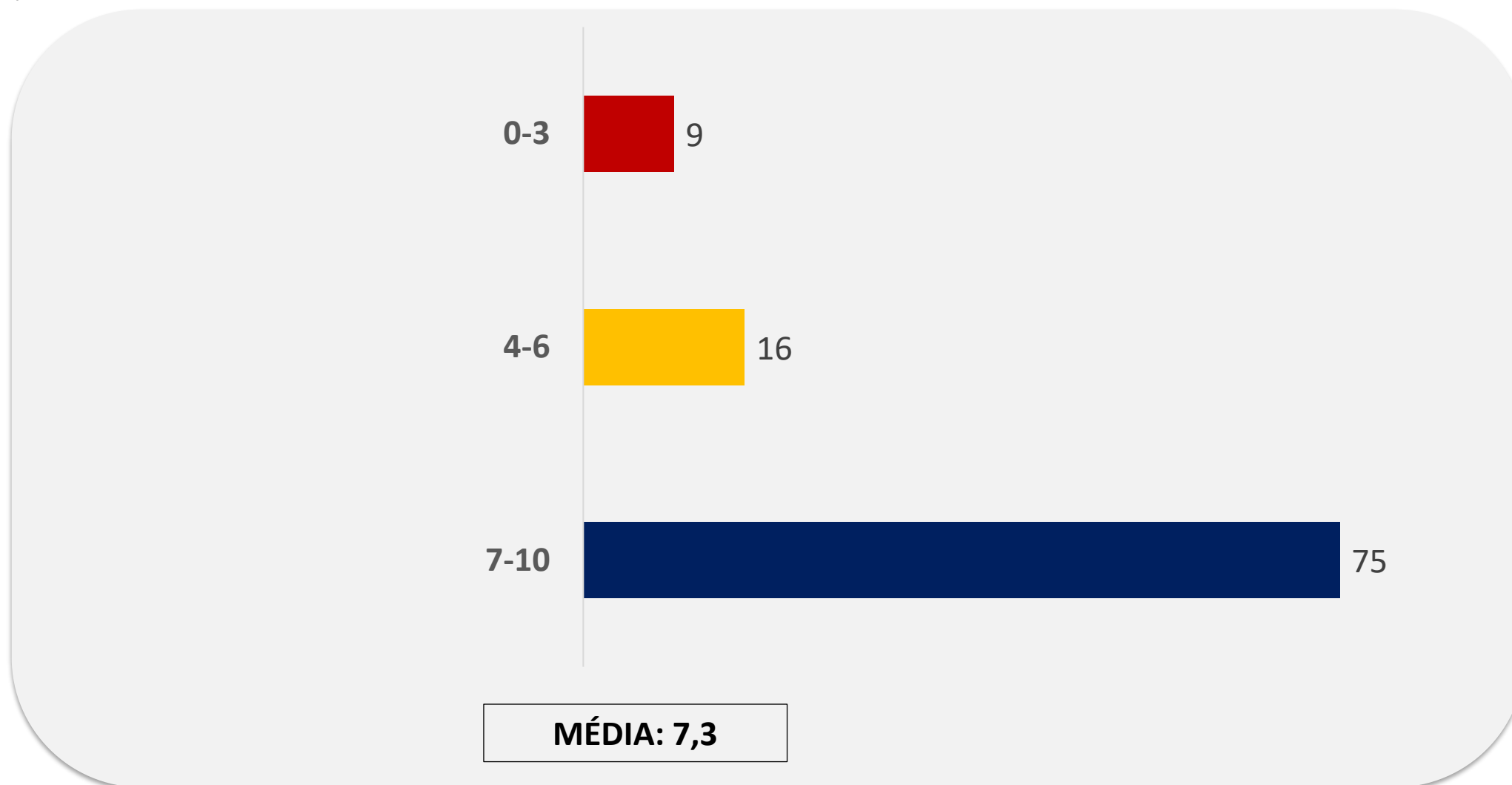
A educação é o principal ativo de percepção da gestão — a única área que combina a melhor nota, a maior aprovação e atribuição expressiva de avanço, com cobrança apenas moderada.

O contraste com o recall espontâneo é o ponto crítico: apenas 5% lembram de reforma de escolas e 2% de construção de creches. Há reconhecimento na experiência sem atribuição de autoria à gestão — déficit de comunicação, e não de entrega.

Nos cruzamentos, a nota alcança 8,0 entre os entrevistados de 50 anos ou mais e entre os de ensino superior, e cai para 7,0 no ensino médio e 7,2 na faixa de 35 a 49 anos — o segmento mais crítico do estudo em praticamente todas as áreas.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM A ILUMINAÇÃO PÚBLICA

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de iluminação pública?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM A ILUMINAÇÃO PÚBLICA

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	9	9	9	9	11	2	17	16	3	10	10	9
4-6	16	18	14	12	17	18	12	16	19	7	17	15
7-10	75	72	76	80	71	79	71	68	79	82	74	76
MÉDIA	7,3	7,1	7,4	7,6	6,9	7,7	7,2	6,7	7,8	7,4	7,2	7,4

7,3

nota média — entre as quatro mais altas do município

75%

de notas na faixa 7 a 10

4%

apenas, citam a área entre os principais problemas

LEITURA DOS DADOS

A iluminação pública alcança média de 7,3, com 75% de notas positivas e 9% na faixa crítica.

A saliência é baixa: apenas 4% do total de menções entre os principais problemas, a segunda menor cobrança do estudo. A trajetória é levemente positiva — 6% de menções de melhora contra 4% de piora.

INTERPRETAÇÃO

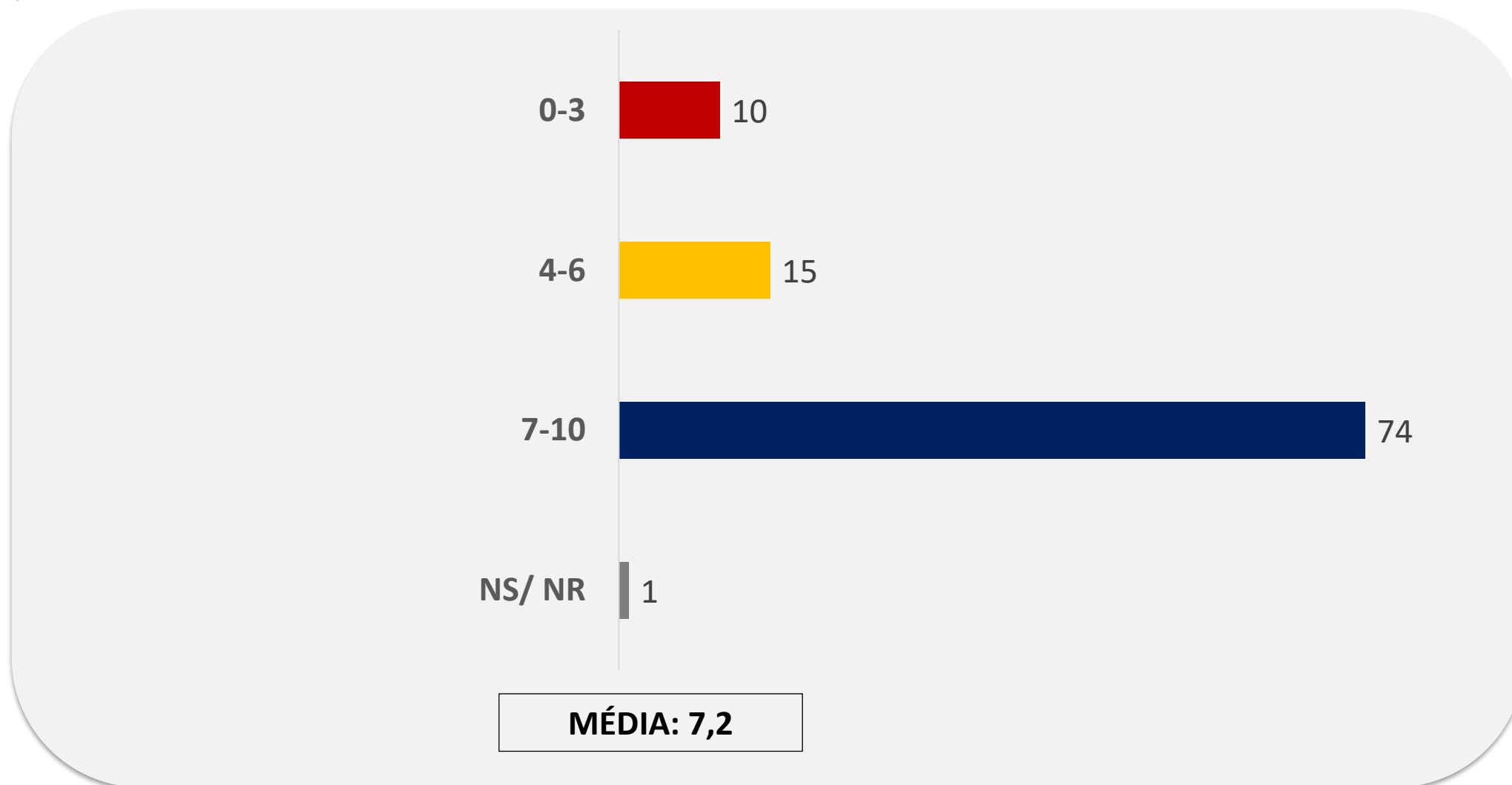
Trata-se de um serviço estabilizado: boa nota, baixa cobrança e trajetória estável. A diretriz é preservar o padrão atual, já que o ganho marginal de novo investimento tende a ser reduzido em uma área que quase ninguém aponta como problema.

Um dado da seção de correlação merece registro: esta é a área com a menor associação com a satisfação geral entre os subgrupos ($r = 0,604$), coeficiente que fica sobre o limiar do teste convencional. Como os 11 subgrupos são partições sobrepostas da mesma amostra, a leitura é descritiva — mas indica que a iluminação é o serviço que menos diferencia a avaliação global entre segmentos.

Os cruzamentos mostram dispersão relevante por escolaridade: 7,8 no ensino superior contra 6,7 no ensino médio; e 6,9 na faixa de 35 a 49 anos contra 7,7 entre os de 50 anos ou mais.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E OBRAS

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de infraestrutura e obras no Município de Belo Jardim?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E OBRAS



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	10	10	9	9	14	4	10	14	7	5	9	12
4-6	15	21	11	30	19	7	14	14	14	25	17	13
7-10	74	68	79	62	67	89	72	71	79	70	73	75
NS/ NR	1	1	1	0	1	0	4	2	0	0	1	0
MÉDIA	7,2	7,0	7,3	7,1	6,6	7,8	7,6	7,0	7,4	7,1	7,1	7,3

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de infraestrutura e obras no Município de Belo Jardim?

7,2

nota média, acima da média geral do município (7,1)

17%

citam a área entre os principais problemas — a 3ª maior

19%

a apontam entre as áreas que melhoraram

LEITURA DOS DADOS

Infraestrutura e obras registra média de 7,2, ligeiramente acima da média geral, com 74% de notas positivas e 10% na faixa crítica.

É a terceira área mais citada como problema (17% do total de menções) e também a terceira em atribuição de avanço (19%), com saldo líquido de +12,5 p.p. — o terceiro melhor do município.

INTERPRETAÇÃO

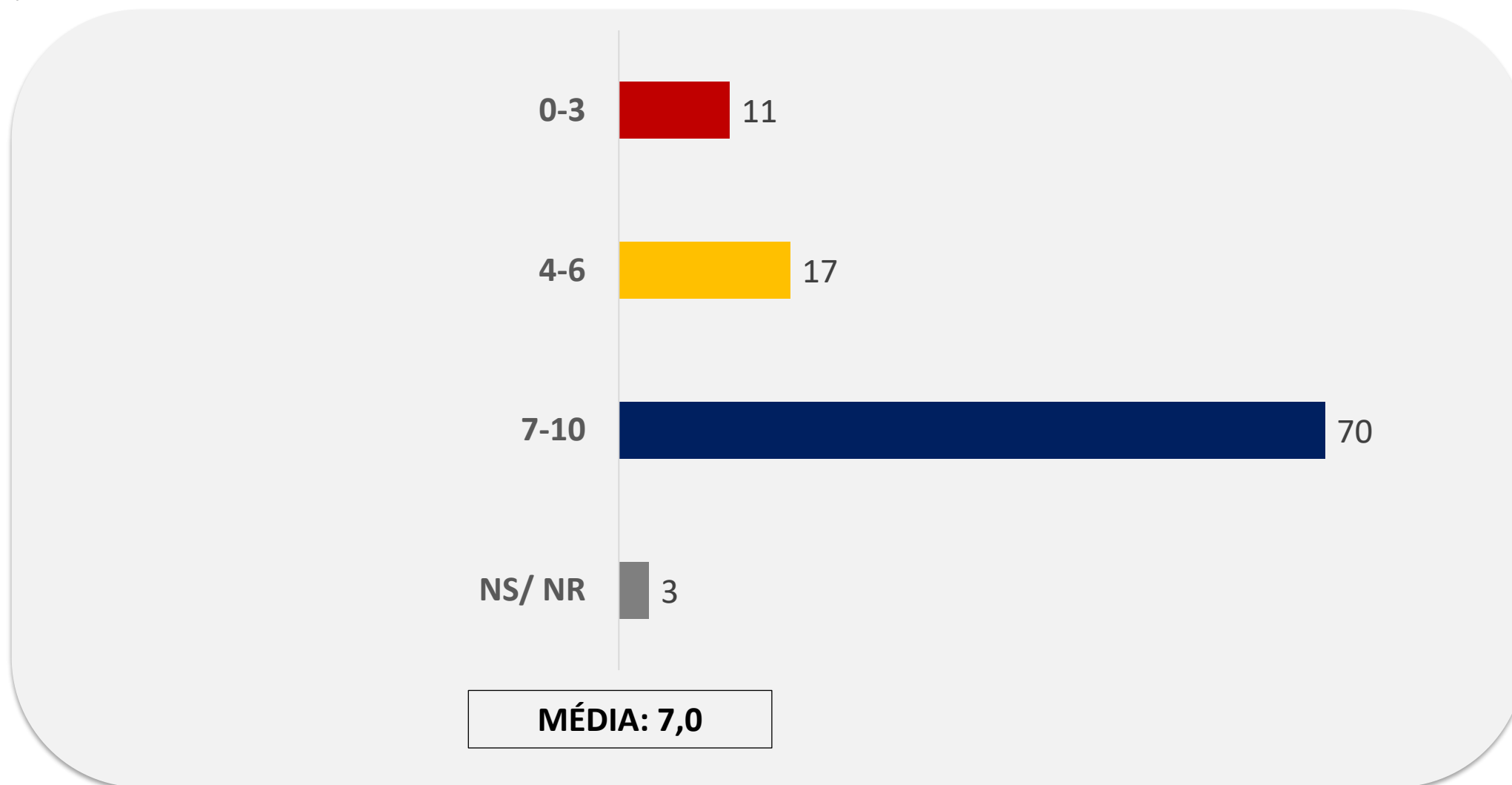
A razão entre primeira menção (7%) e total de menções (17%) é de 0,41, uma das mais baixas do estudo: a área é lembrada por muitos, mas raramente apontada como o problema principal. É cobrança difusa, e não urgência concentrada.

A presença simultânea entre os problemas e entre os avanços não é contraditória: obras são visíveis quando executadas e igualmente visíveis quando faltam. A gestão colhe reconhecimento e cobrança pela mesma via.

O recorte etário é o mais acentuado da área: 7,8 entre os entrevistados de 50 anos ou mais contra 6,6 na faixa de 35 a 49 anos — 1,2 ponto de diferença. Por escolaridade, 7,6 no fundamental contra 7,0 no ensino médio.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM O TRANSPORTE PÚBLICO

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de transporte público?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM O TRANSPORTE PÚBLICO



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	11	12	10	6	17	5	10	13	7	15	9	13
4-6	17	17	17	32	15	15	14	19	16	15	21	10
7-10	70	70	69	56	66	77	72	67	75	59	66	77
NS/ NR	3	1	4	6	2	2	4	2	1	10	4	0
MÉDIA	7,0	6,8	7,2	6,9	6,4	7,7	7,4	6,9	7,3	6,5	6,9	7,2

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de transporte público?

7,0

nota média, abaixo da média geral do município

22%

das menções de piora — a segunda maior

6,5

nota na faixa de renda de até 2 salários mínimos

LEITURA DOS DADOS

O transporte público obtém média de 7,0, com 70% de notas positivas, 11% na faixa crítica e 3% de não resposta — o maior índice de indefinição entre as áreas avaliadas.

É citado por 15% como um dos principais problemas e aparece em segundo lugar entre as menções de piora (22%), contra apenas 4% entre as de melhoria.

INTERPRETAÇÃO

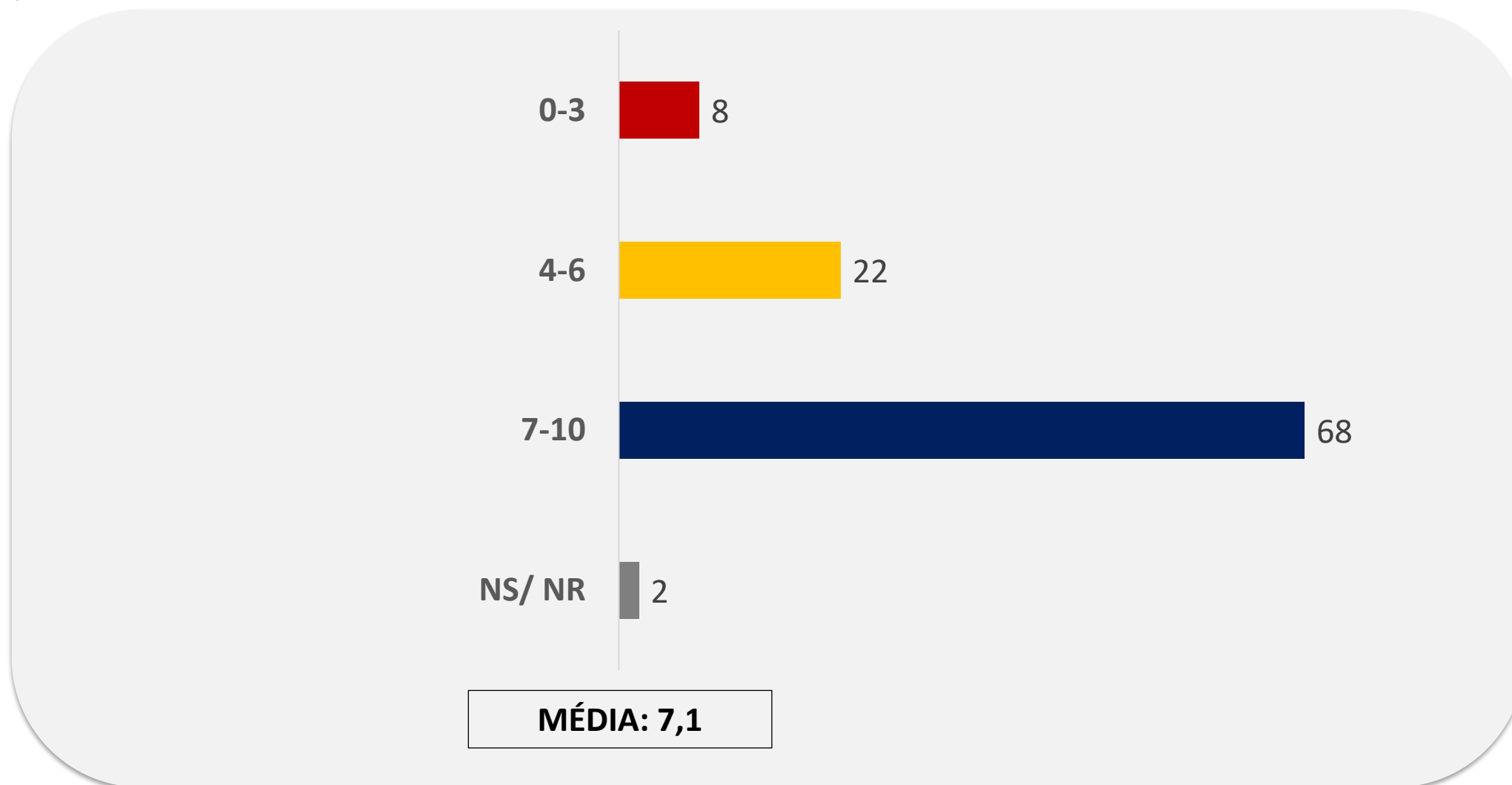
Na comparação bruta entre percentuais, o transporte apresenta o pior balanço do município. A leitura correta, porém, exige equalizar as bases: a pergunta sobre piora é dirigida a apenas 5% da amostra ($n \approx 60$). Reponderado sobre o total de entrevistados, o saldo permanece positivo (+1,7 p.p.) — o sinal negativo é real, mas de magnitude muito menor do que a comparação direta sugere.

O achado mais relevante está no recorte por renda: 6,5 na faixa até 2 salários mínimos contra 7,2 acima de 5 salários mínimos. Quem depende do transporte coletivo o avalia consistentemente pior, e a média de 7,0 suaviza a experiência do usuário cativo.

A faixa de 35 a 49 anos registra 6,4, a menor nota da área e uma das mais baixas de todo o levantamento.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CULTURA, ESPORTE E LAZER

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos na área de cultura, esporte e lazer?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CULTURA, ESPORTE E LAZER



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	8	9	8	6	12	4	10	13	5	5	8	10
4-6	22	21	22	31	25	20	12	21	20	31	26	14
7-10	68	66	70	63	61	76	72	64	75	58	64	76
NS/ NR	2	4	0	0	2	0	5	2	0	5	2	0
MÉDIA	7,1	7,1	7,1	7,4	6,5	7,6	7,5	6,8	7,4	6,9	7,0	7,3

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos na área de cultura, esporte e lazer?

7,1

nota média, na média geral do município

3%

citam a área como problema — a menor cobrança do estudo

22%

de notas na faixa intermediária de 4 a 6

LEITURA DOS DADOS

Cultura, esporte e lazer registra média de 7,1, na média do município, mas com apenas 68% de notas positivas — a segunda menor faixa 7 a 10 — e a maior concentração na zona intermediária de 4 a 6 (22%) depois de geração de emprego e renda.

É a área menos citada como problema (3% do total de menções) e recebe atribuição residual tanto de melhoria (5%) quanto de piora (6%).

INTERPRETAÇÃO

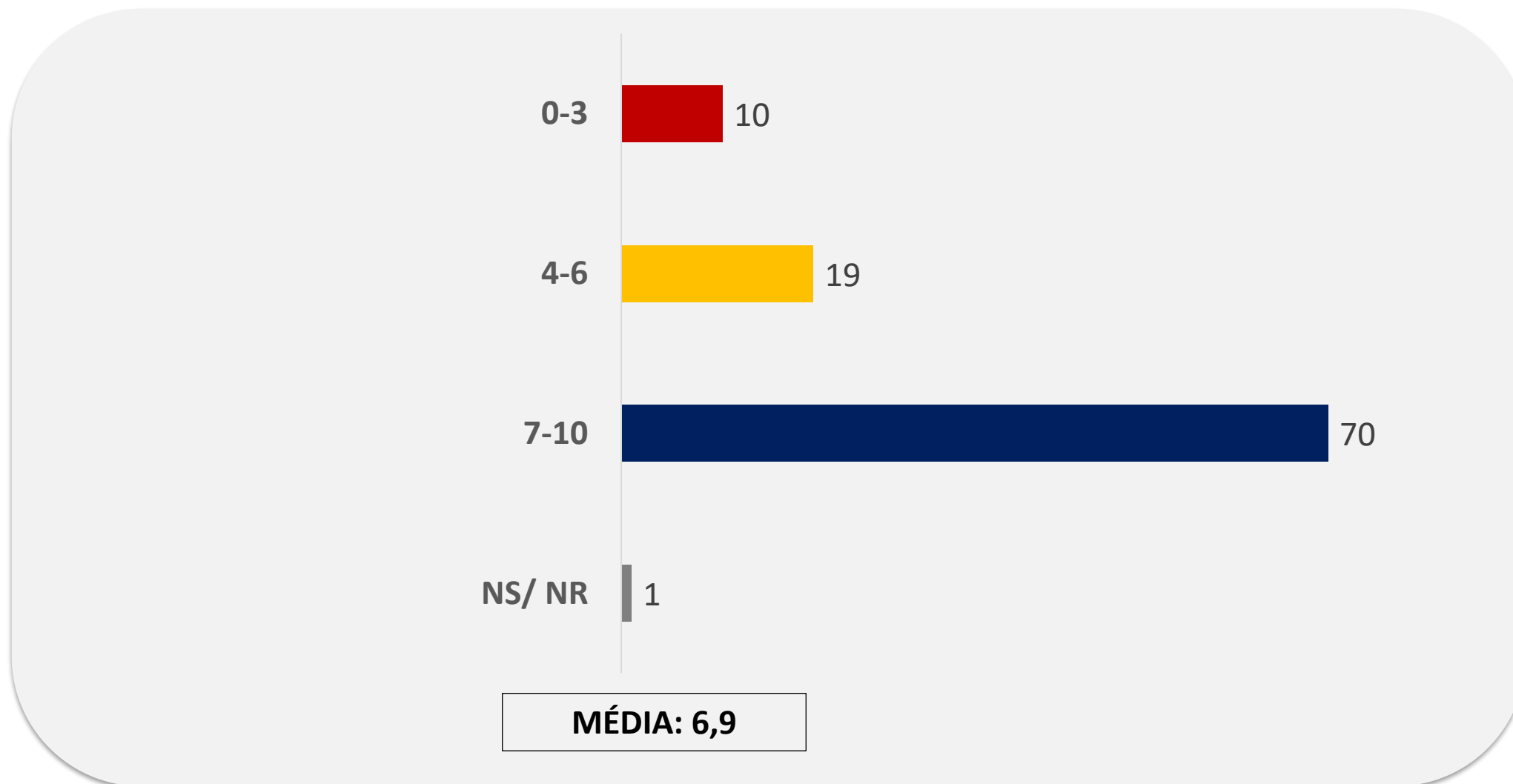
Trata-se de uma área periférica na percepção pública: não é problema nem ativo. O perfil da distribuição — poucas notas críticas e muitas notas intermediárias — é de indiferença: o serviço não incomoda e tampouco encanta.

A área tem correlação alta com a satisfação geral entre subgrupos ($r = 0,820$), mas isso não a torna uma alavanca: com saliência de 3%, ampliar o investimento aqui tende a produzir pouco movimento na avaliação da gestão. Correlação alta não equivale a alavancagem alta.

Os cruzamentos repetem o padrão do município: 7,6 entre os de 50 anos ou mais e 6,5 na faixa de 35 a 49 anos; 7,5 no ensino fundamental contra 6,8 no ensino médio.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA PÚBLICA E GUARDA MUNICIPAL

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços na segurança pública e guarda municipal?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA PÚBLICA E GUARDA MUNICIPAL



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	10	11	10	6	14	5	14	15	5	13	9	13
4-6	19	18	21	31	18	22	10	21	15	29	21	17
7-10	70	71	68	63	68	73	72	62	80	58	70	69
NS/ NR	1	0	1	0	0	0	4	2	0	0	1	0
MÉDIA	6,9	6,9	6,9	7,2	6,4	7,3	7,2	6,6	7,4	6,5	6,9	6,9

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços na segurança pública e guarda municipal?

ANÁLISE: SEGURANÇA PÚBLICA E GUARDA MUNICIPAL

6,9

nota média — a segunda mais baixa do município

18%

citam a área entre os principais problemas — a 2ª maior

2%

apenas, a apontam entre as áreas que melhoraram

LEITURA DOS DADOS

A segurança pública registra média de 6,9, a segunda mais baixa do estudo, com 70% de notas positivas e 10% na faixa crítica.

Está na agenda com 18% do total de menções entre os principais problemas — a segunda posição — e é praticamente ausente do repertório de avanços: apenas 2% a citam como área que melhorou, contra 12% que a apontam como área que piorou.

INTERPRETAÇÃO

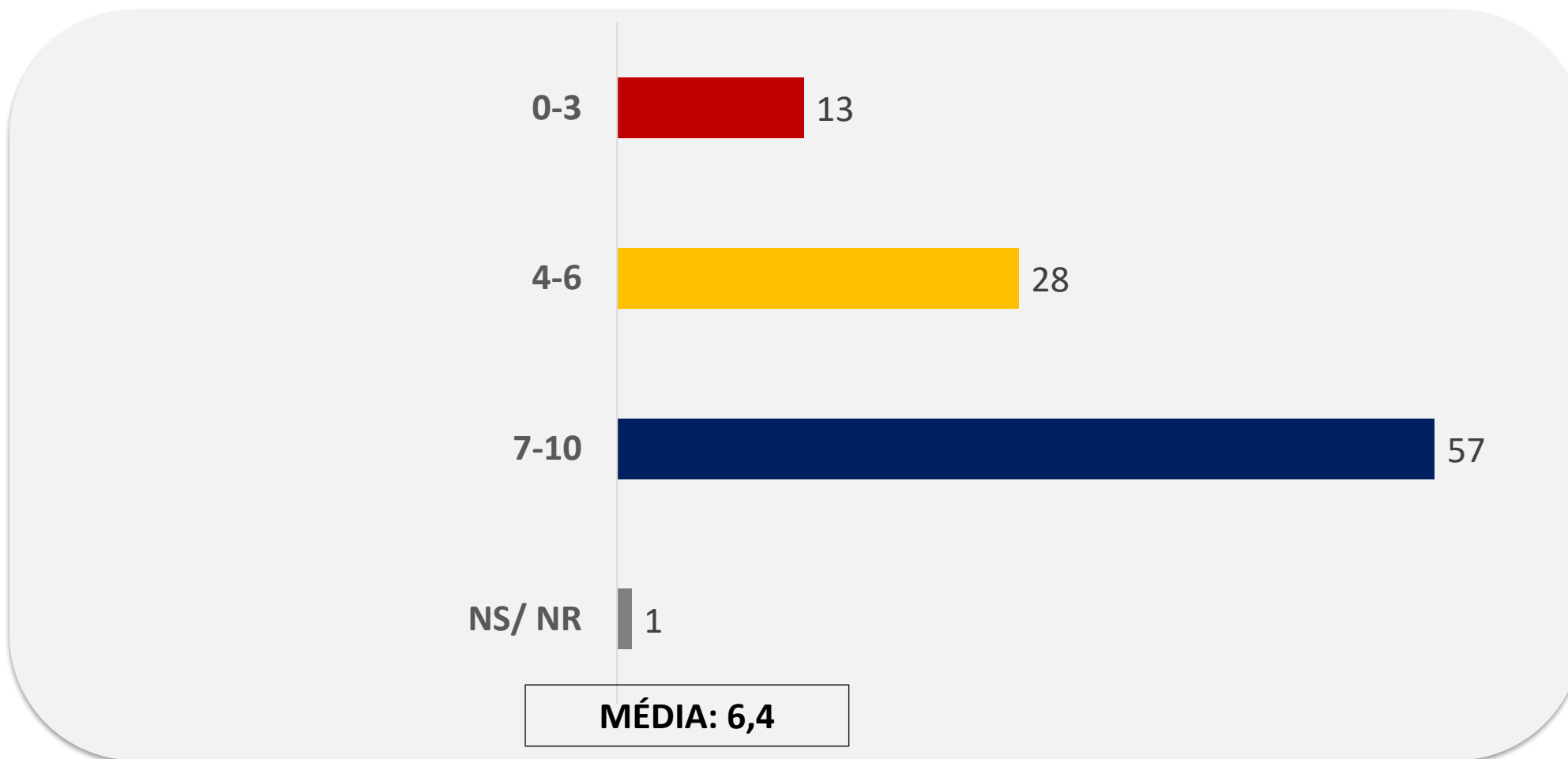
A combinação de cobrança relevante, nota abaixo da média e ausência entre os avanços coloca a segurança no quadrante de prioridade. É, ao lado de geração de emprego e renda, uma das duas áreas em que o investimento tem maior probabilidade de se converter em ganho de percepção.

A cobrança é fortemente marcada por gênero: 24% dos homens a citam entre os principais problemas contra 13% das mulheres — a maior assimetria de gênero registrada na agenda do município.

Cabe a ressalva de competência: a segurança pública é atribuição majoritariamente estadual, cabendo ao município a guarda municipal. A cobrança, no entanto, é dirigida à administração pública. Nas notas, o contraste por escolaridade é expressivo: 7,4 no superior contra 6,6 no ensino médio.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS NA GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos na geração de emprego e renda?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS NA GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	13	11	15	9	18	6	18	20	8	10	13	13
4-6	28	29	27	36	27	36	14	20	36	30	31	23
7-10	57	56	58	56	54	58	64	59	56	54	54	63
NS/ NR	1	3	0	0	2	0	4	2	0	5	2	0
MÉDIA	6,4	6,5	6,4	6,2	6,1	6,8	6,8	6,2	6,6	6,3	6,2	6,8

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos na geração de emprego e renda?

ANÁLISE: GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA

6,4

nota média — a mais baixa do município

41%

atribuem nota 6 ou menos à área

1%

apenas, a apontam entre as áreas que melhoraram

LEITURA DOS DADOS

Geração de emprego e renda é o ponto mais frágil do município: média de 6,4, a única abaixo de 6,5, com 13% de notas críticas e 28% na faixa intermediária. Os 57% de notas positivas são o único caso em que a aprovação não alcança 60%.

É citada por 15% como um dos principais problemas, com alta intensidade — a razão entre primeira menção e total de menções é de 0,73 —, e aparece com apenas 1% entre os avanços percebidos.

INTERPRETAÇÃO

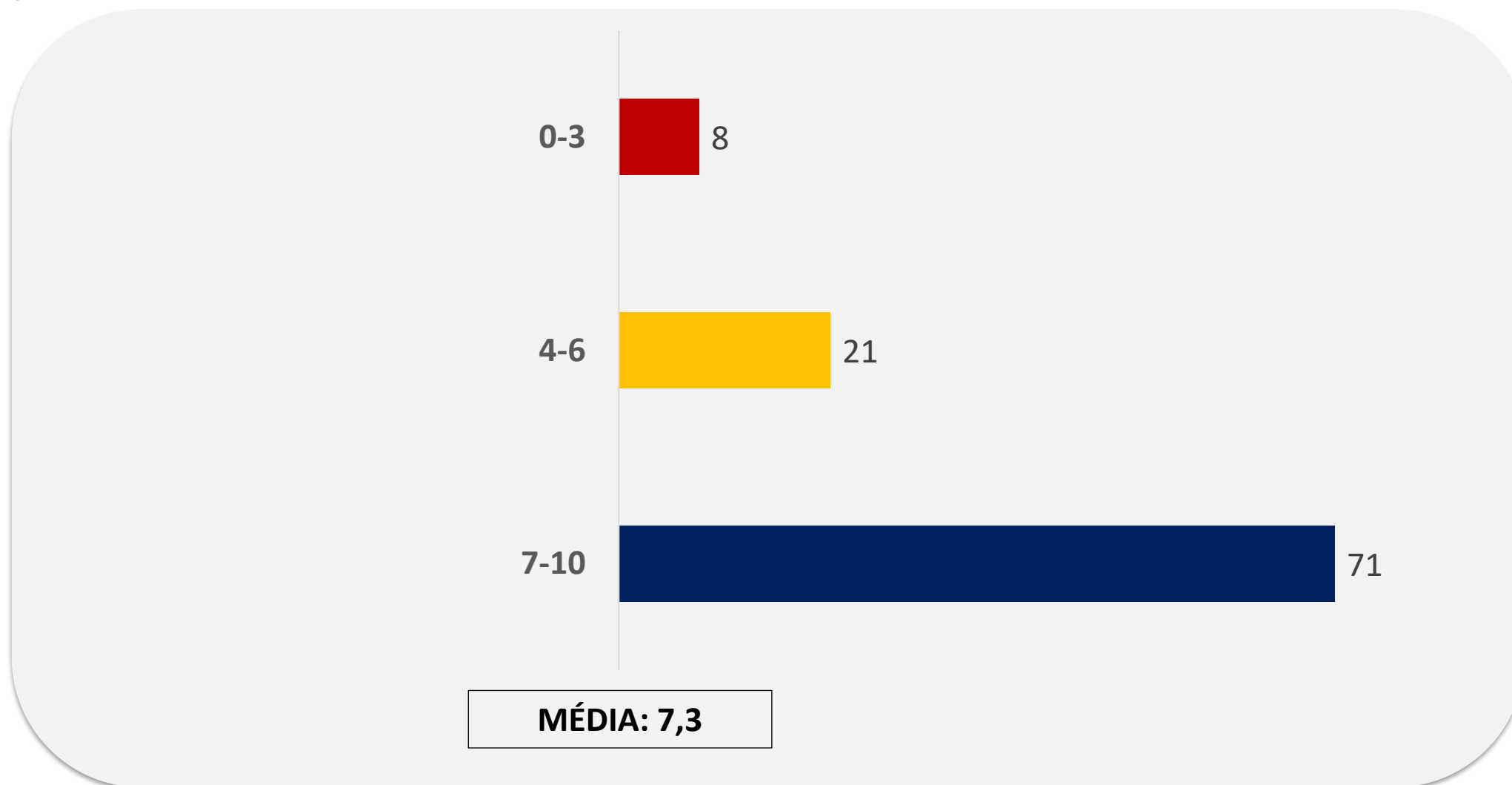
A área reúne todos os sinais negativos do estudo: a menor nota, a maior dispersão e presença apenas residual no repertório de avanços. Reponderado sobre a amostra total, o saldo líquido de evolução é praticamente nulo (+0,15 p.p.) — o menor do município.

A cobrança é socialmente localizada: 28% dos jovens de 18 a 34 anos e 37% dos entrevistados na faixa até 2 salários mínimos citam a área entre os principais problemas, contra 15% no total da amostra.

Nas notas, a insatisfação é mais aguda na faixa de 35 a 49 anos (6,1) e no ensino médio (6,2), contra 6,8 entre os de 50 anos ou mais e no ensino fundamental. Cabe registrar que o desempenho econômico depende de fatores que extrapolam a gestão pública — o que não impede que a população o associe à administração pública.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM O CALÇAMENTO DE RUAS

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de calçamento de ruas?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM O CALÇAMENTO DE RUAS

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDFA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	8	4	11	9	13	1	7	9	6	10	8	7
4-6	21	20	22	18	24	18	23	22	18	30	22	19
7-10	71	75	67	74	63	82	70	69	76	59	70	73
MÉDIA	7,3	7,5	7,2	7,5	6,7	8,0	7,6	7,3	7,5	6,9	7,1	7,7

ANÁLISE: CALÇAMENTO DE RUAS

7,3

nota média — entre as quatro mais altas do município

16%

de recall espontâneo — a ação mais lembrada

8%

apenas, citam a área entre os principais problemas

LEITURA DOS DADOS

O calçamento de ruas obtém média de 7,3, com 71% de notas positivas e apenas 8% na faixa crítica. É a ação mais lembrada espontaneamente pela população (16% do recall de obras) e a demanda espontânea mais citada, empatada com a reforma de praças (9%).

A cobrança é baixa: 8% do total de menções entre os principais problemas. Entre as áreas que melhoraram, aparece com 16%.

INTERPRETAÇÃO

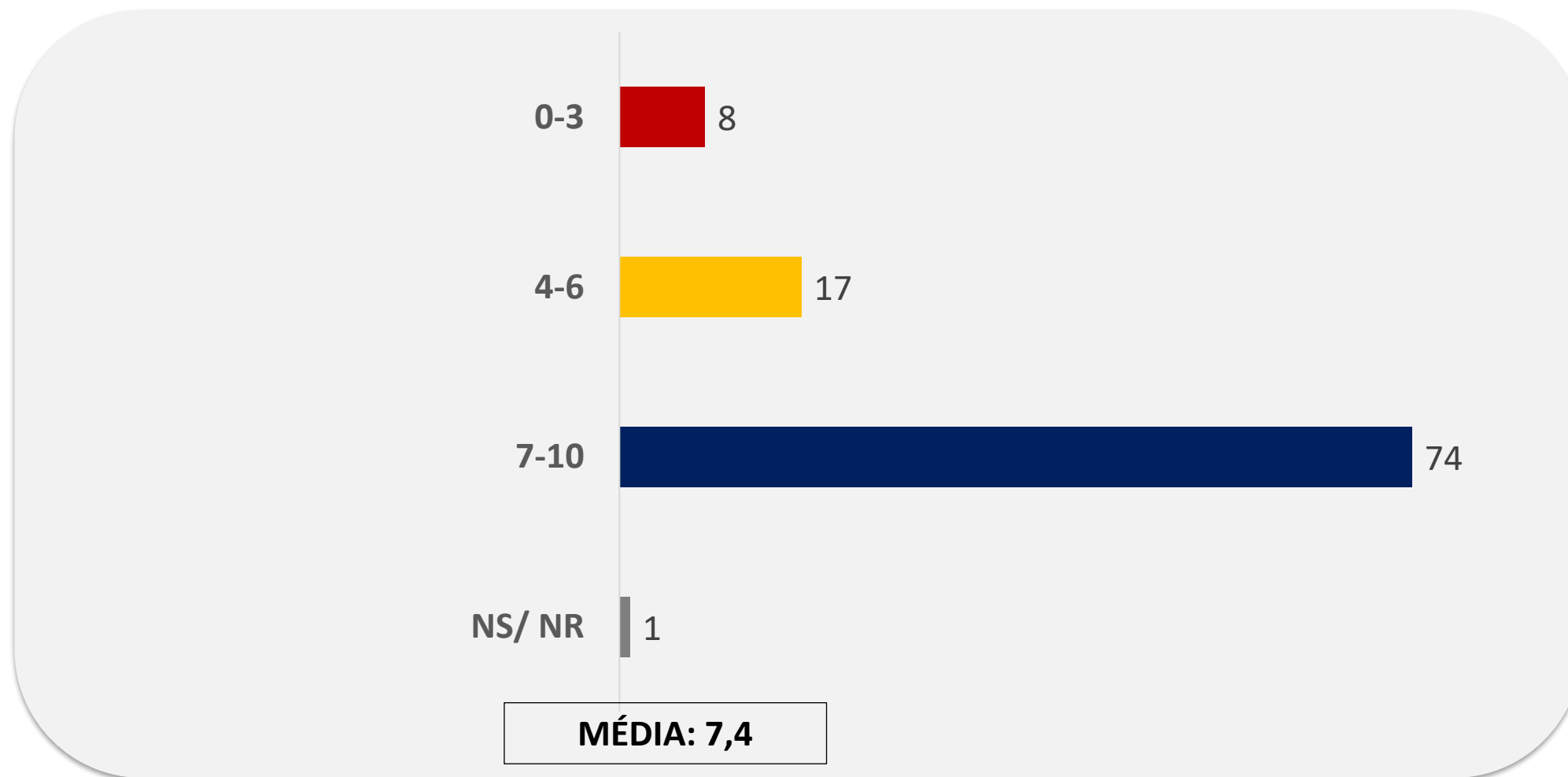
A combinação de boa avaliação, alta visibilidade e baixa cobrança caracteriza um serviço já consolidado na percepção pública. O ganho marginal de novos investimentos tende a ser reduzido; o retorno está na preservação e manutenção do que já foi entregue.

A área também ilustra o funcionamento da comunicação da gestão em Belo Jardim: é pela intervenção física perceptível no cotidiano que a administração chega à população — padrão que contrasta com a educação, mais bem avaliada e quase invisível no recall.

O recorte etário é o mais acentuado da área: 8,0 entre os entrevistados de 50 anos ou mais contra 6,7 na faixa de 35 a 49 anos. Por renda, a nota vai de 6,9 até 2 salários mínimos a 7,7 acima de 5 salários mínimos.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM A CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E JARDINS

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de conservação de praças e jardins?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM A CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E JARDINS

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	8	7	8	9	10	3	9	9	6	5	7	8
4-6	17	17	17	12	19	18	13	21	14	15	17	18
7-10	74	74	75	80	69	79	74	68	78	80	74	74
NS/ NR	1	3	0	0	2	0	4	1	1	0	2	0
MÉDIA	7,4	7,4	7,5	7,6	6,9	7,8	8,0	7,2	7,6	7,5	7,4	7,6

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de conservação de praças e jardins?

ANÁLISE: CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E JARDINS

7,4

nota média — a segunda mais alta do município

74%

de notas na faixa 7 a 10

9%

de recall espontâneo — a terceira ação mais lembrada

LEITURA DOS DADOS

A conservação de praças e jardins alcança média de 7,4, a segunda melhor entre as dez áreas, com 74% de notas positivas e 8% na faixa crítica.

A reforma de praças está entre as ações mais lembradas espontaneamente (9%) e figura, empatada com o calçamento, como a demanda espontânea mais citada. A cobrança é baixa: 9% do total de menções entre os principais problemas.

INTERPRETAÇÃO

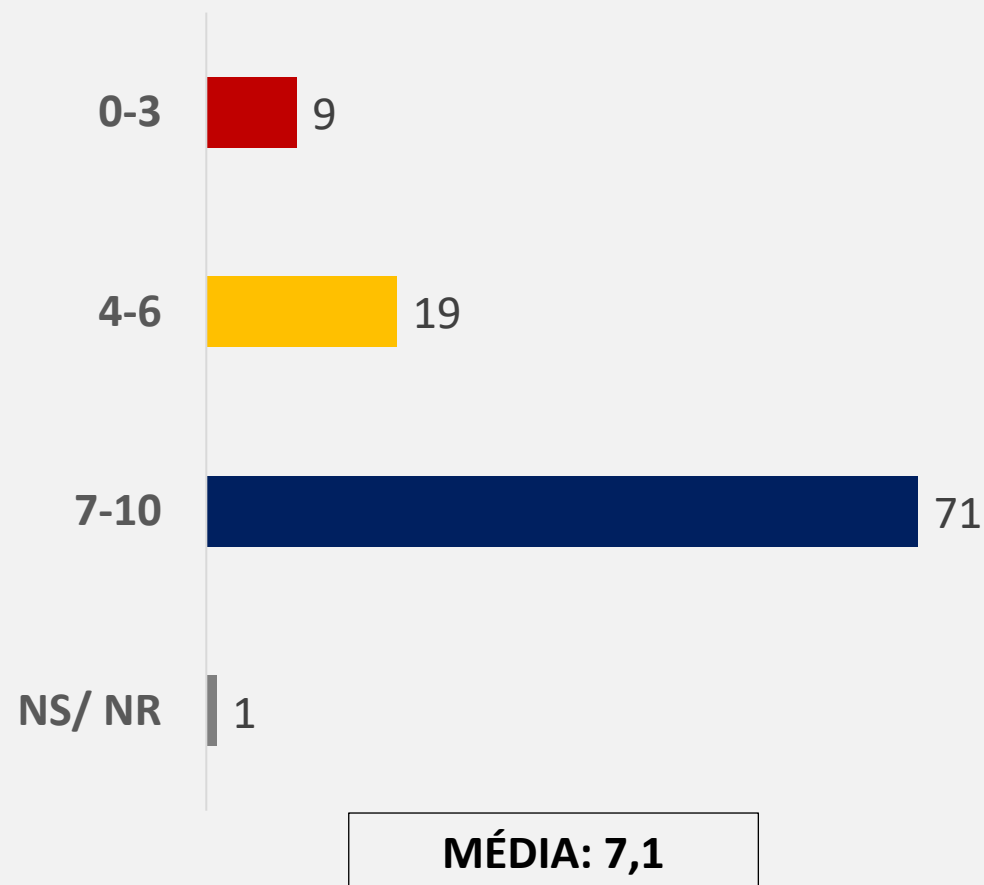
Trata-se de uma entrega visível e bem avaliada, que sustenta a percepção geral de melhoria mais do que resolve demandas prioritárias. Sua contribuição está na manutenção da imagem do conjunto dos serviços.

Esta é a área com a maior correlação com a satisfação geral entre os subgrupos ($r = 0,831$). O coeficiente, porém, deve ser lido com cuidado: correlação alta não significa alavancagem alta. Com saliência de apenas 9%, o investimento adicional aqui produz pouco movimento na agenda — o que o coeficiente indica é que falhas visíveis nesta área tendem a contaminar a avaliação do conjunto.

Nos cruzamentos, a nota alcança 8,0 no ensino fundamental e 7,8 entre os de 50 anos ou mais, caindo para 6,9 na faixa de 35 a 49 anos.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS POSTOS DE SAÚDE, CLÍNICAS E ASSISTÊNCIA À SAÚDE

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de postos de saúde, clínicas e assistência à saúde?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS POSTOS DE SAÚDE, CLÍNICAS E ASSISTÊNCIA À SAÚDE

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDА FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
0-3	9	8	10	6	12	3	14	15	4	5	8	11
4-6	19	16	21	20	22	21	10	21	19	13	22	13
7-10	71	74	68	74	66	74	76	64	75	82	68	76
NS/ NR	1	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0
MÉDIA	7,1	7,3	6,9	7,0	6,7	7,4	7,3	6,6	7,5	7,1	7,0	7,2

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de postos de saúde, clínicas e assistência à saúde?

ANÁLISE: POSTOS DE SAÚDE, CLÍNICAS E ASSISTÊNCIA À SAÚDE



7,1

nota média, exatamente na média geral do município

48%

citam a saúde como principal problema — isolada no topo

54%

a maior atribuição de avanço entre as dez áreas

LEITURA DOS DADOS

A saúde ocupa posição central em todos os blocos do estudo. Registra média de 7,1, exatamente no patamar médio do município, com 71% de notas positivas e 9% na faixa crítica.

É simultaneamente a área mais citada como problema (48% do total de menções, 30 pontos à frente da segunda colocada), a que mais concentra atribuição de avanço (54%) e a mais mencionada entre as que pioraram (25%). A razão entre primeira menção e total de menções é de 0,75, a maior intensidade de cobrança do estudo.

INTERPRETAÇÃO

A aparente contradição tem explicação conhecida em avaliação de políticas públicas: quanto maior a utilização e a relevância social do serviço, maior a capacidade de perceber mudanças e maior o nível de exigência. A população reconhece o esforço e continua cobrando.

O ponto decisivo é que a prioridade da saúde não decorre da nota — que é mediana —, e sim da saliência isolada na agenda. Atribuí-la ao desempenho seria uma leitura equivocada dos dados. Reponderado sobre a amostra total, o saldo líquido de evolução é de +36 p.p., o maior do município.

Os cruzamentos indicam avaliação mais severa entre mulheres (6,9 contra 7,3 dos homens), na faixa de 35 a 49 anos (6,7) e no ensino médio (6,6), contra 7,5 no superior. A cobrança concentra-se nos entrevistados de 50 anos ou mais (59%) e na faixa até 2 salários mínimos (53%).

04. SÍNTESE E CONCLUSÕES

ANÁLISE DESCRITIVA DOS DADOS

AVANÇOS RECONHECIDOS E DESAFIOS PERSISTENTES

- A pesquisa revela um cenário predominantemente positivo da gestão pública: **69% dos moradores avaliam que os serviços públicos melhoraram nos últimos cinco anos**, enquanto apenas 5% percebem piora.
- Os maiores avanços percebidos concentram-se em **saúde (54%) e educação (43%)**, as duas áreas em que a população mais percebe avanço — sem que isso permita leitura causal (ver Achado 2).
- Apesar desse reconhecimento, a **saúde permanece como principal problema do município (48%)**, evidenciando um fenômeno comum em políticas públicas: quanto maior a utilização e a relevância social do serviço, maior também o nível de exigência dos cidadãos.
- A coexistência entre avaliação positiva e cobrança por melhorias sugere que a população reconhece os esforços realizados, mas entende que as necessidades ainda superam a capacidade de resposta atual dos serviços.
- Do ponto de vista sociopolítico, observa-se uma população que valoriza entregas concretas, especialmente em áreas diretamente relacionadas à qualidade de vida, como saúde, educação, infraestrutura e mobilidade.

Belo Jardim apresenta um ambiente de avaliação pública favorável, marcado pelo reconhecimento dos avanços recentes. Entretanto, a pesquisa demonstra que o fortalecimento da satisfação cidadã dependerá da capacidade da gestão de converter melhorias em respostas efetivas às áreas identificadas como prioritárias pela população.

OPORTUNIDADES E DIRECIONAMENTOS

- Os resultados indicam a existência de um **capital de confiança institucional relevante**, sustentado pela percepção majoritária de melhoria dos serviços públicos.
- A agenda de prioridades da população permanece fortemente concentrada em **saúde, segurança pública, infraestrutura, escolas municipais, transporte público e geração de emprego e renda**, áreas que tendem a influenciar diretamente a avaliação futura da administração.
- Sob a perspectiva da análise quantitativa, o estudo revela um quadro de **aprovação baseada em entregas**, e não apenas em percepções abstratas, o que fortalece a importância de manter políticas visíveis, mensuráveis e alinhadas às demandas cotidianas da população.
- O principal desafio estratégico para os próximos anos será **transformar o reconhecimento dos avanços em percepção de solução dos problemas estruturais**, reduzindo especialmente as demandas associadas à saúde, mobilidade e geração de oportunidades econômicas.

05. ANÁLISE DE CORRELAÇÃO E QUADRANTES

SATISFAÇÃO GERAL X SATISFAÇÃO ESPECÍFICA COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS

O desenho: 11 subgrupos como unidades de análise.

● satisfação geral

Saldo = % (muito satisfeito + satisfeito)
– % (insatisfeito + muito insatisfeito).
Varia de 65 a 84 entre subgrupos (DP = 5,8).

● satisfação específica

As 10 médias 0–10 por área de serviço, também abertas por subgrupo.
Inserida a variável “principais problemas do município” para análise inferencial mais robusta.

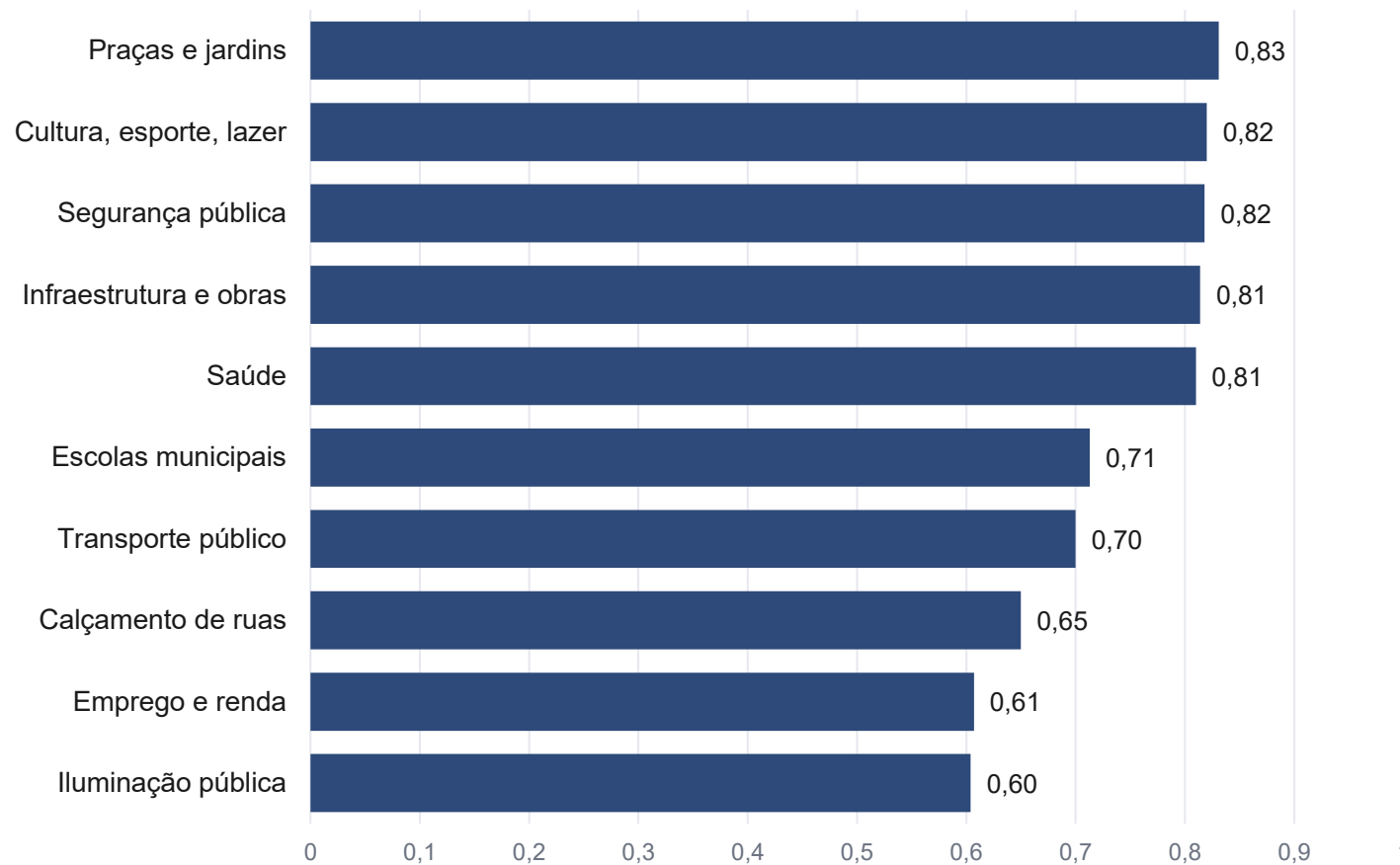
● Unidades (n = 11)

M, F · 18-34, 35-49, 50+ · fundamental, médio, superior · até 2 SM, 2-5 SM, +5 SM.

As análises estatísticas foram realizadas com intervalo de confiança de 95%.

Todas as dez áreas caminham com a satisfação geral na mesma direção

Correlação de Pearson entre a nota média da área e o saldo de satisfação geral, entre os 11 subgrupos.



Nenhuma área é irrelevante

r entre 0,60 e 0,83. Não existe serviço desconectado da avaliação global da gestão.

Mas a ordem surpreende

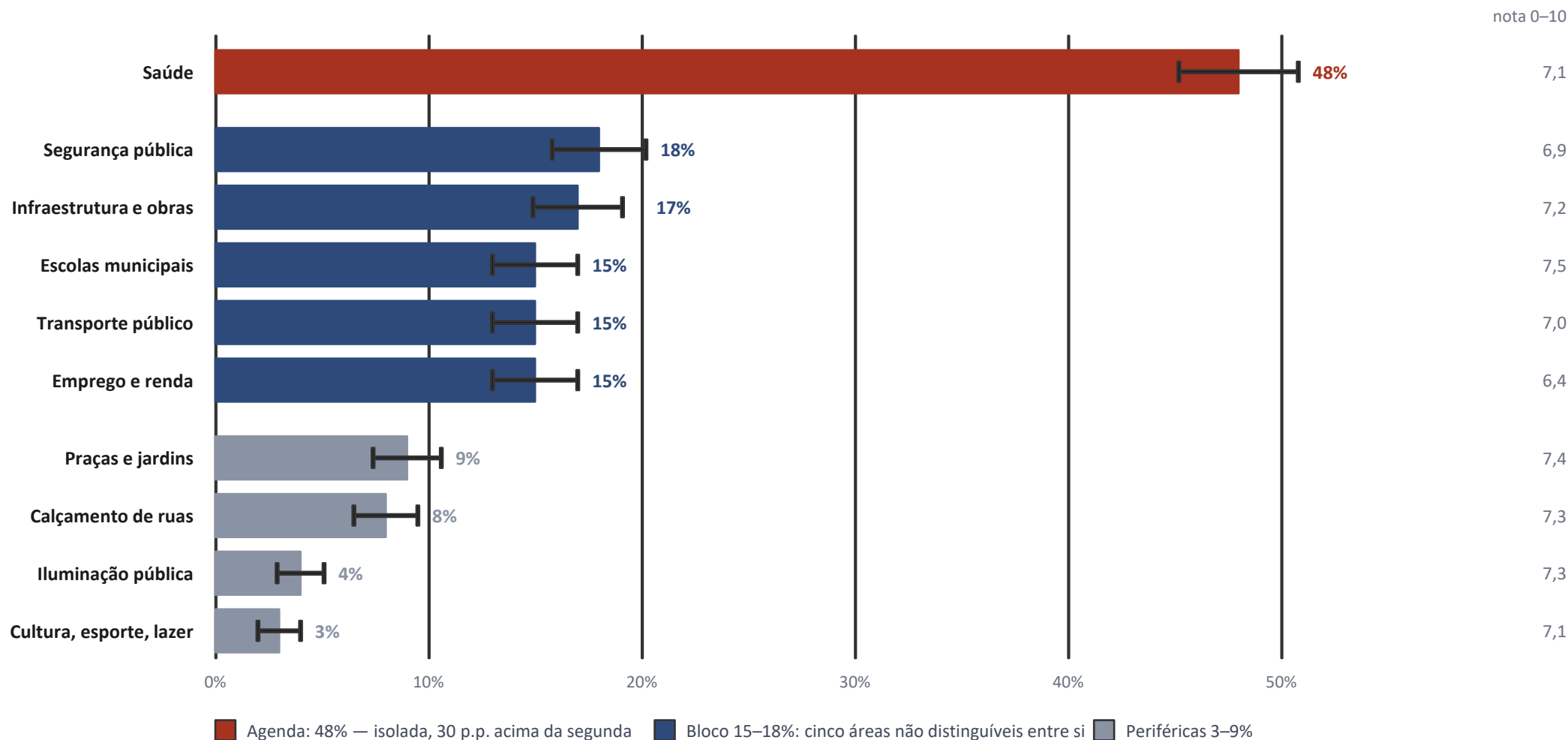
Praças e jardins lidera; emprego e renda — a pior nota do município (6,4) — fica em penúltimo.

Por que isso importa

Correlação alta $\neq$ alavancagem alta.

Uma área é a agenda — as outras nove formam dois grupos

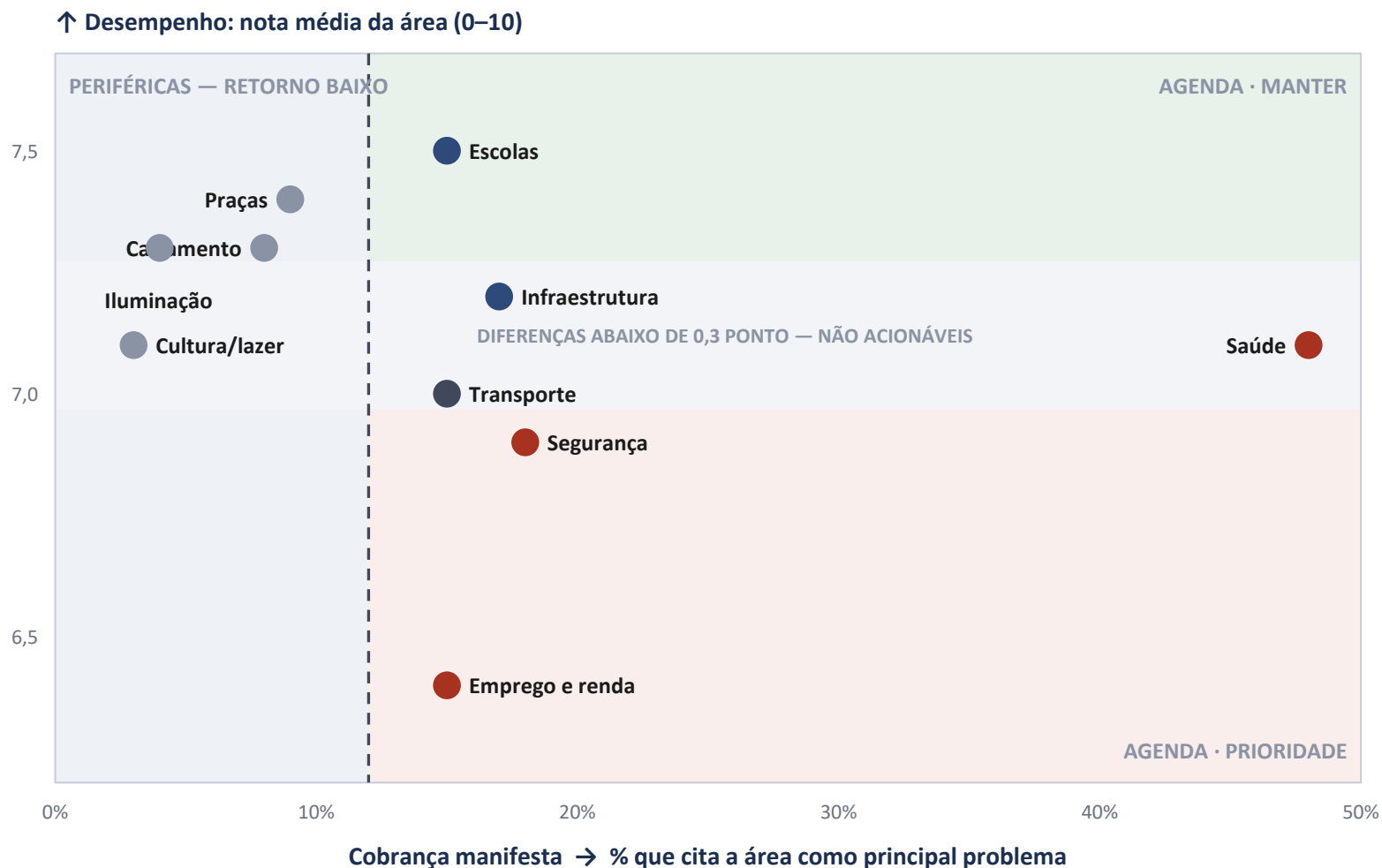
% que cita cada área como principal problema do município. Barras com intervalo de confiança de 95% (n = 1.200).



Margem de erro (95%) da proporção com n = 1.200: $\pm 1,0$ a $\pm 2,8$ p.p. — nesta seção os intervalos são a 95%; a ficha técnica reporta $\pm 2,9$ p.p. a 95,45%. Praças e calçamento (8–9%) distinguem-se de iluminação e cultura (3–4%). A nota 0–10 é referência secundária: a amplitude entre as dez áreas é de 1,1 ponto (6,4 a 7,5).

Saliência × desempenho, com cortes substantivos

Corte de X na lacuna empírica da distribuição (12%), não na mediana. Eixo Y com escala visível e faixa de diferenças não acionáveis.



Por que o corte mudou

A mediana (15%) caía exatamente sobre escolas, transporte e emprego e renda. O quadrante das três era decidido por arredondamento. O corte de 12% cai na única lacuna real da distribuição, entre 9% e 15%. Corte definido após a observação dos dados.

Prioridade defensável

Segurança (6,9) e emprego e renda (6,4): estão na agenda e são as únicas claramente abaixo da média. É a recomendação que sobrevive a qualquer especificação.

Saúde vem do eixo X

48% da agenda e desempenho médio (7,1). A prioridade da saúde não vem da posição no quadrante — vem da saliência isolada. Dizer o contrário é atribuir ao eixo Y uma força que ele não tem.

O que manter, o que corrigir, o que vigiar

As dez áreas agrupadas por posição na matriz. A diretriz de cada grupo decorre da combinação dos dois eixos, não da nota isolada.

ZONA	ÁREAS	EVIDÊNCIA	DIRETRIZ
 PRIORIDADE	Segurança pública · Emprego e renda	Nota 6,9 e 6,4 cobrança 18% e 15%	As duas únicas áreas cobradas e claramente abaixo da média. É aqui que investimento vira percepção. Segurança acumula trajetória negativa (–10 p.p.) — está piorando, não apenas ruim.
 ATENÇÃO	Saúde · Infraestrutura e obras · Transporte público	Nota 7,0 a 7,2 cobrança 48%, 17% e 15%	Saúde domina a agenda com 48% e nota média — a prioridade vem do eixo horizontal, não do quadrante. Transporte tem a pior trajetória do município (–18 p.p.): próxima candidata a prioridade.
 MANTER	Escolas municipais	Nota 7,5 (a maior) cobrança 15%	Único ativo do município: bem avaliada e no radar da população. Sustentar e comunicar. Pelo efeito halo, uma falha visível aqui não fica contida na educação — contamina a avaliação do conjunto.
 BAIXO RETORNO	Praças e jardins · Calçamento · Iluminação pública	Nota 7,3 a 7,4 cobrança 4% a 9%	Notas boas sem cobrança: ampliar investimento aqui rende pouco em percepção. A diretriz vem de nota alta + cobrança baixa, não do r com a satisfação geral — alto aqui, mas também em segurança e cultura.
 PERIFÉRICA	Cultura, esporte e lazer	Nota 7,1 cobrança 3% (a menor)	Nem problema nem ativo. A trajetória negativa registrada no balanço melhorias × piora (slides 17 e 20) a mantém sob observação, mas sem urgência.

O quadrante vazio também informa: não há área mal avaliada e ignorada. Toda área com nota baixa já está na agenda pública — não existe problema oculto que a população ainda não percebeu.

Cortes: X = 12% (lacuna empírica da distribuição), Y = 7,12 ± 0,15. Notas e percentuais: n = 1.200 entrevistas (ver ressalvas técnicas, último slide). Trajetória percebida: slides 17 e 20 (total de menções de melhoria menos total de menções de piora).

Duas áreas exigem ação — segurança e emprego e renda. Uma exige presença permanente porque domina a agenda: saúde. Uma exige vigilância porque piora rápido: transporte. Uma deve ser protegida: escolas. As quatro restantes funcionam sem cobrar atenção.

06.

ANÁLISE FINAL E CONCLUSÃO

INTERPRETAÇÃO INTEGRADA DOS RESULTADOS DA PESQUISA

ANÁLISE FINAL: O QUE OS RESULTADOS DIZEM EM CONJUNTO

UMA APROVAÇÃO AMPLA, ANCORADA EM ENTREGAS VISÍVEIS

Os três indicadores globais do estudo convergem: 88% de satisfação, 69% de percepção de melhora e nota média de 7,1 nas dez áreas. A convergência não é trivial — indica que a avaliação positiva não decorre de um item isolado, mas de uma leitura consistente do conjunto. O recall espontâneo revela a que essa aprovação está ancorada: obras físicas perceptíveis no cotidiano — calçamento, praças, rodovias e hospital.

AMPLA, PORÉM DE BAIXA INTENSIDADE

A mesma aprovação é rasa. Apenas 23% se dizem muito satisfeitos e a amplitude entre a melhor e a pior área é de 1,1 ponto: a população aprova de modo generalizado e pouco diferenciado. Aprovações desse tipo são estáveis enquanto o cenário não muda, mas migram com relativa facilidade diante de falhas visíveis, porque o deslocamento exigido na escala é curto.

SAÚDE: ESTAR NA AGENDA NÃO É SINÔNIMO DE MÁ AVALIAÇÃO

A saúde é, ao mesmo tempo, o principal problema apontado (48%), a área em que mais se percebe avanço (54%) e um serviço de nota mediana (7,1). Não há contradição: a intensidade de uso amplia simultaneamente a percepção de melhora e o nível de exigência. A prioridade da saúde decorre de sua saliência isolada na agenda — 30 pontos à frente da segunda colocada — e não de um desempenho ruim.

O DÉFICIT ESTÁ NA ECONOMIA, NÃO NA INFRAESTRUTURA

Geração de emprego e renda reúne todos os sinais negativos do estudo: a menor nota (6,4), a maior dispersão (41% de notas até 6), presença no bloco intermediário da agenda (15%) e ausência quase completa entre os avanços percebidos (1%). Segurança pública apresenta padrão semelhante, em intensidade menor. São as duas áreas em que o investimento adicional tem maior probabilidade de se converter em ganho de percepção.

O SEGMENTO DE 35 A 49 ANOS

É o grupo mais crítico do levantamento: 82% de satisfação, contra 92% entre os de 50 anos ou mais; 11% de muito insatisfeitos, o maior índice registrado; e as menores notas médias em praticamente todas as dez áreas avaliadas. Trata-se da população economicamente ativa, usuária intensiva de transporte, escolas e serviços de saúde, e a que mais sente o desempenho da área de emprego e renda.

A BAIXA RENDA E A PERCEPÇÃO DE TRAJETÓRIA

A faixa de até 2 salários mínimos — 65% da amostra — combina a menor percepção de melhora (64%) com a maior percepção de piora (10%), e concentra a cobrança por saúde (53%) e por geração de emprego e renda (37%). É o segmento em que a distância entre expectativa e entrega percebida se mostra mais ampla, e aquele cujo peso amostral mais influencia os resultados agregados.

O DÉFICIT DE COMUNICAÇÃO DA EDUCAÇÃO

A educação é a área mais bem avaliada (nota 7,5) e a segunda em percepção de avanço (43%), mas é lembrada espontaneamente por apenas 5% dos entrevistados. O reconhecimento existe quando o tema é apresentado; não emerge quando não é. Há aqui um ativo de gestão subaproveitado do ponto de vista da comunicação pública — o resultado já foi entregue, mas não está associado à administração na memória espontânea.

O QUE O ESTUDO NÃO ENCONTROU

Nenhuma área combina nota baixa com ausência da agenda pública: não há problema oculto que a população ainda não tenha percebido. Também não se identificou segmento em ruptura com a gestão — a menor satisfação registrada entre subgrupos é de 82%, patamar ainda majoritariamente positivo. O quadro é de ajuste de prioridades, e não de reversão de avaliação.

CONCLUSÃO CONSOLIDADA: PRINCIPAIS ACHADOS DO ESTUDO

1

APROVAÇÃO CONSOLIDADA

88% de satisfação, 69% de percepção de melhora e saldo de +76 p.p. compõem um quadro favorável e homogêneo entre os segmentos da população.

2

APROVAÇÃO DE BAIXA INTENSIDADE

Apenas 23% de muito satisfeitos e 1,1 ponto de amplitude entre as dez áreas: aprovação ampla e pouco diferenciada, portanto sensível a falhas visíveis.

3

A SAÚDE É A AGENDA

48% do total de menções, 30 p.p. à frente da segunda colocada, e a maior intensidade de cobrança do estudo (razão de 0,75 entre 1ª menção e total de menções).

4

EMPREGO E RENDA É O DÉFICIT

A menor nota (6,4), a maior dispersão (41% de avaliações até 6) e presença apenas residual entre os avanços percebidos (1%) — o ponto mais frágil do conjunto.

5

A EDUCAÇÃO É O ATIVO

Melhor nota do município (7,5) e segunda maior percepção de avanço (43%), com apenas 5% de lembrança espontânea: reconhecimento sem visibilidade.

6

35 A 49 ANOS É O SEGMENTO DE ATENÇÃO

Menor satisfação (82%), maior insatisfação severa (11%) e as menores notas médias em quase todas as áreas avaliadas pela pesquisa.

CONSIDERAÇÕES DECORRENTES DA PESQUISA

O estudo descreve um município cuja administração dispõe de um capital de confiança consolidado, construído sobre entregas concretas e visíveis. A questão que os dados colocam não é a de reverter uma avaliação desfavorável, mas a de sustentar uma avaliação favorável cuja intensidade é apenas moderada.

Três considerações decorrem diretamente dos resultados. A primeira é que a manutenção do patamar atual depende menos de novas entregas em áreas já bem avaliadas — praças, calçamento e iluminação — do que da preservação e manutenção do que já foi entregue.

A segunda é que o avanço de patamar depende das duas áreas hoje simultaneamente cobradas e mal avaliadas: segurança pública e geração de emprego e renda. A terceira é que a saúde exige presença permanente por dominar a agenda, independentemente da nota que recebe.