

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Relatório de Pesquisa Quantitativa

BEZERROS – 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 Bezerros, localizado no Agreste 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 61.694 habitantes (IBGE, Censo 2022), Bezerros 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



61.694

habitantes em Bezerros (IBGE, Censo 2022)

900

entrevistas presenciais com moradores de 18 anos ou mais

±3,33 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 usados no monitoramento da gestão.

Em Bezerros, situado no Agreste de Pernambuco, o poder público é o principal provedor de atenção básica à saúde, ensino fundamental e infraestrutura urbana. Em um município cuja amostra revela 78% das famílias com renda de até dois salários mínimos, a dependência do serviço público é ainda maior, e a avaliação dos moradores funciona como medida indireta da capacidade institucional local.

O QUE O ESTUDO PERMITE AFERIR

O desenho adotado sustenta quatro leituras complementares: o nível de satisfação, geral e por área; a agenda da população, espontânea e estimulada; a trajetória percebida dos serviços nos últimos cinco anos; e o cruzamento entre saliência e desempenho de cada área.

Por se tratar de 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 comparações apresentadas ao longo do relatório têm 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.

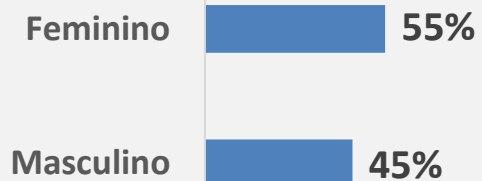
02. METODOLOGIA E AMOSTRA

- Coleta.** Utilizou-se pesquisa quantitativa face a face, com moradores de Bezerros, 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 Bezerros–PE com 18 anos ou mais.
Amostra:	900 entrevistas, com cotas de sexo, idade e escolaridade.
Margem de erro:	± 3,33 pontos percentuais, com intervalo de confiança de 95,45%.
Período:	Maior de 2026.



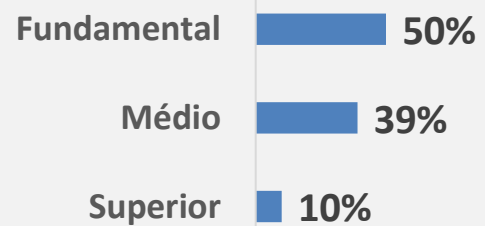
SEXO



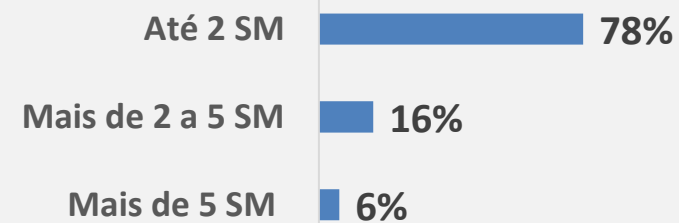
IDADE



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 $\pm 3,33$ p.p. (95,45%) vale para a amostra total ($n = 900$). 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 BEZERROS

(%)



75% dos entrevistados citam espontaneamente alguma obra ou ação — recall elevado. Calçamento de ruas (24%) e abastecimento de água (23%) dominam a lembrança.

ANÁLISE: RECALL ESPONTÂNEO DE OBRAS E AÇÕES



75%

citam espontaneamente ao menos uma obra, ação ou serviço

24%

calçamento de ruas — a ação mais lembrada

23%

abastecimento de água, praticamente empatado em segundo

LEITURA DOS DADOS

Três em cada quatro entrevistados (75%) citaram espontaneamente alguma obra, ação ou serviço em andamento; apenas 25% não souberam responder. É um patamar de lembrança elevado para esse tipo de pergunta.

Duas ações concentram a memória e estão tecnicamente empatadas: calçamento de ruas (24%) e abastecimento de água (23%). O terceiro colocado — reforma de UPAs e postos de saúde — aparece com 5%, muito distante.

As menções ligadas à saúde, quando somadas (UPAs e postos 5%, maternidade e clínica da mulher 4%, melhoria na área de saúde 4%), chegam a 13% e formam o segundo bloco temático.

INTERPRETAÇÃO

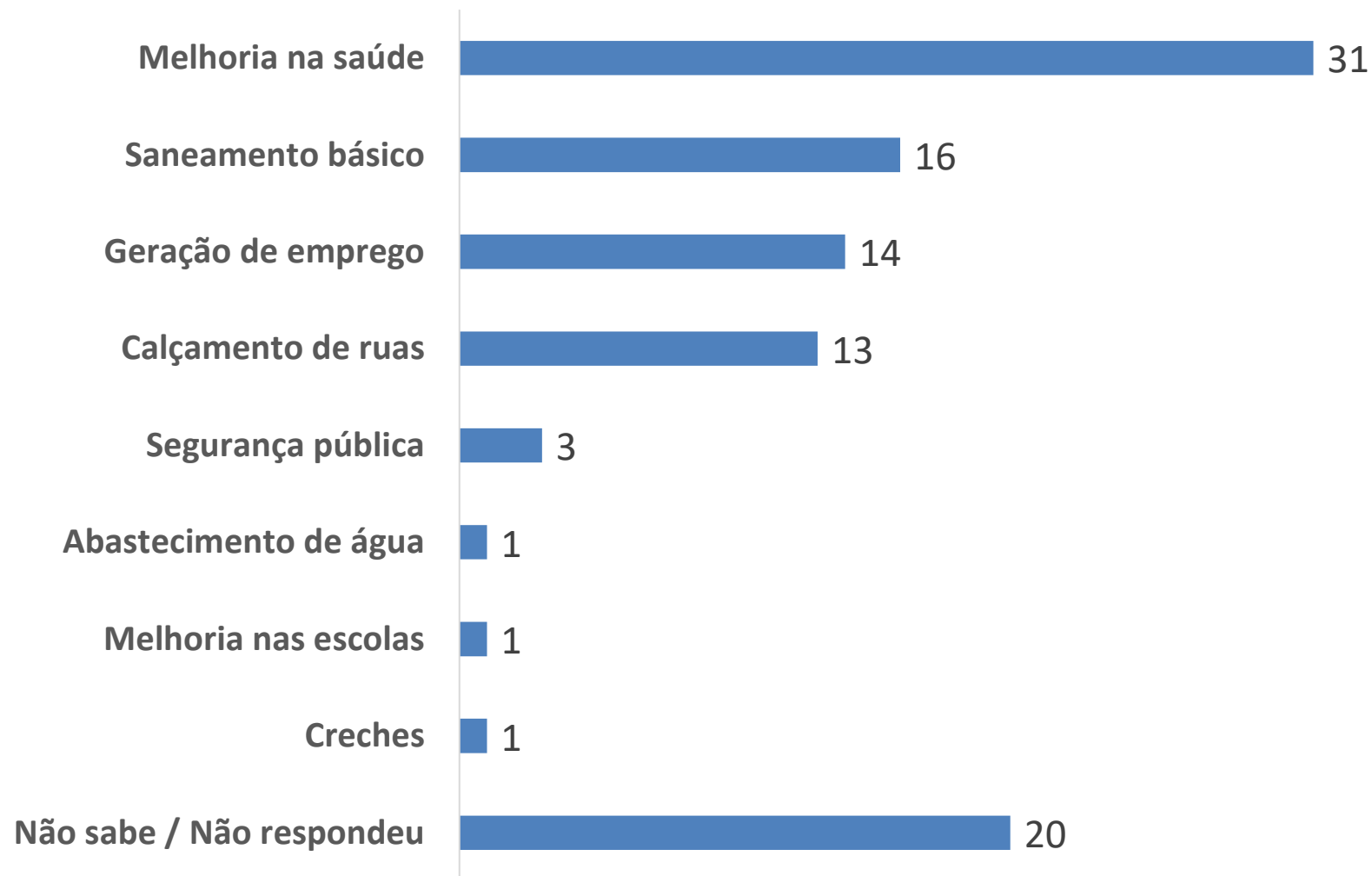
O recall alto indica que a comunicação da gestão está funcionando: a população identifica com clareza o que está sendo feito. A pauta reconhecida é de infraestrutura básica — pavimentação e água —, obras de efeito imediato e visível no cotidiano.

O contraste com a pergunta seguinte é o ponto central: as duas ações mais lembradas não são as mais demandadas. O município entrega e comunica bem aquilo que a população não elege como prioridade, enquanto a saúde — a demanda dominante — aparece de forma fragmentada no recall.

O recall mede visibilidade, não desempenho. Alta lembrança de calçamento convive com nota apenas mediana na área (6,9).

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

(%)



Só 20% não souberam apontar prioridades. A saúde lidera com folga (31%), seguida de saneamento básico (16%), geração de emprego (14%) e calçamento (13%).

ANÁLISE: DEMANDAS PRIORITÁRIAS ESPONTÂNEAS



31%

melhoria na saúde — a demanda espontânea dominante

16%

saneamento básico, em segundo lugar

20%

apenas, não souberam apontar uma prioridade

LEITURA DOS DADOS

A capacidade de formular demanda é alta: 80% dos entrevistados apontaram espontaneamente ao menos uma prioridade, contra 20% de não resposta.

A saúde lidera isolada com 31%, quase o dobro da segunda colocada. Em seguida vêm saneamento básico (16%), geração de emprego (14%) e calçamento de ruas (13%). Segurança pública (3%) e as demais ficam em patamar residual.

INTERPRETAÇÃO

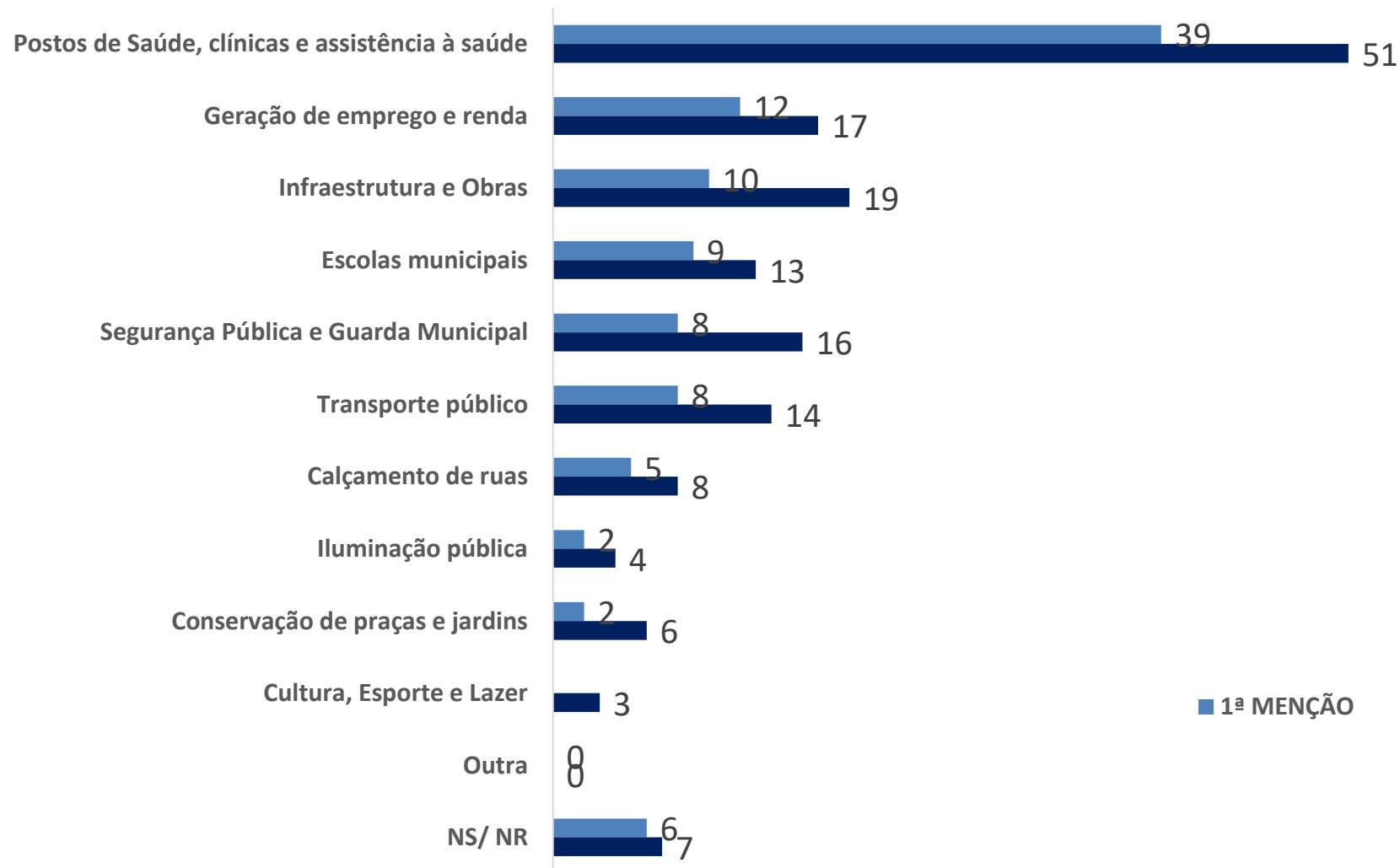
Diferentemente do que ocorre em levantamentos com baixa formulação espontânea, aqui a agenda já se manifesta sem estímulo: a saúde é prioridade declarada, não apenas latente. Isso confere robustez ao achado — ele aparece nas duas formas de pergunta.

O saneamento básico merece atenção específica. É a segunda demanda espontânea (16%), mas não integra a lista de áreas apresentada na pergunta estimulada nem a bateria de notas de 0 a 10. Trata-se de uma demanda relevante que o instrumento não mensura de forma direta, e que se recomenda incorporar em edições futuras.

Nota-se ainda a inversão entre lembrança e demanda: calçamento e água lideram o recall, mas ocupam a quarta posição e a marca residual de 1% entre as prioridades.

PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

(%)



Estimulada, a agenda é dominada pela saúde: 51% do total de menções, 32 p.p. acima da segunda colocada. Infraestrutura, emprego, segurança e transporte formam o bloco seguinte.

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

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	39	32	44	45	32	53	26	42	36	37	39	37
Geração de emprego e renda	12	10	13	31	14	8	2	5	15	23	13	8
Infraestrutura e Obras	10	13	7	0	11	10	13	14	6	8	13	3
Escolas municipais	9	9	8	6	8	4	19	8	9	13	5	16
Segurança Pública e Guarda Municipal	8	12	5	6	6	7	15	6	10	10	6	12
Transporte público	8	6	9	0	10	10	3	12	4	5	7	9
Calçamento de ruas	5	7	4	0	8	6	3	3	10	0	6	4
Iluminação pública	2	0	4	0	4	2	0	0	5	0	3	0
Conservação de praças e jardins	2	1	2	0	4	0	0	0	3	0	1	3
Cultura, esporte e lazer	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Outra	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Não sabe / Não respondeu	6	9	4	12	3	0	18	10	2	5	6	6

PERGUNTA: Em quais dessas áreas estão os principais problemas do município de Bezerros? (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	51	43	57	45	49	61	43	53	48	57	50	53
Infraestrutura e Obras	19	22	17	6	24	19	18	22	17	17	23	11
Geração de emprego e renda	17	15	19	31	20	14	8	11	19	33	19	14
Segurança Pública e Guarda Municipal	16	25	9	18	14	18	15	16	15	20	15	17
Transporte público	14	10	17	0	18	17	6	18	10	10	12	16
Escolas municipais	13	15	12	12	11	11	22	12	14	17	8	24
Calçamento de ruas	8	8	8	9	12	6	3	3	13	9	9	7
Conservação de praças e jardins	6	5	7	6	8	5	3	5	6	9	5	8
Iluminação pública	4	2	5	0	7	4	0	1	7	0	6	0
Cultura, Esporte e Lazer	3	1	4	0	6	0	3	4	2	0	3	3
Outra	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Não sabe / Não respondeu	7	9	5	12	3	2	18	10	4	5	6	7

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

ANÁLISE: PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

51%

saúde — total de menções, isolada no topo da agenda

32 p.p.

de distância entre a saúde e a segunda área mais citada

0,76

razão 1ª menção / total na saúde — a maior intensidade do estudo

LEITURA DOS DADOS

A agenda estimulada confirma e amplia o resultado espontâneo. A saúde alcança 39% de primeira menção e 51% do total de menções, 32 pontos percentuais à frente de infraestrutura e obras (19%).

O bloco intermediário reúne geração de emprego e renda (17%), segurança pública (16%), transporte público (14%) e escolas municipais (13%) — diferenças que não se distinguem dentro da margem de erro. Na base, calçamento (8%), praças e jardins (6%), iluminação (4%) e cultura, esporte e lazer (3%).

A não resposta é baixa: 7%.

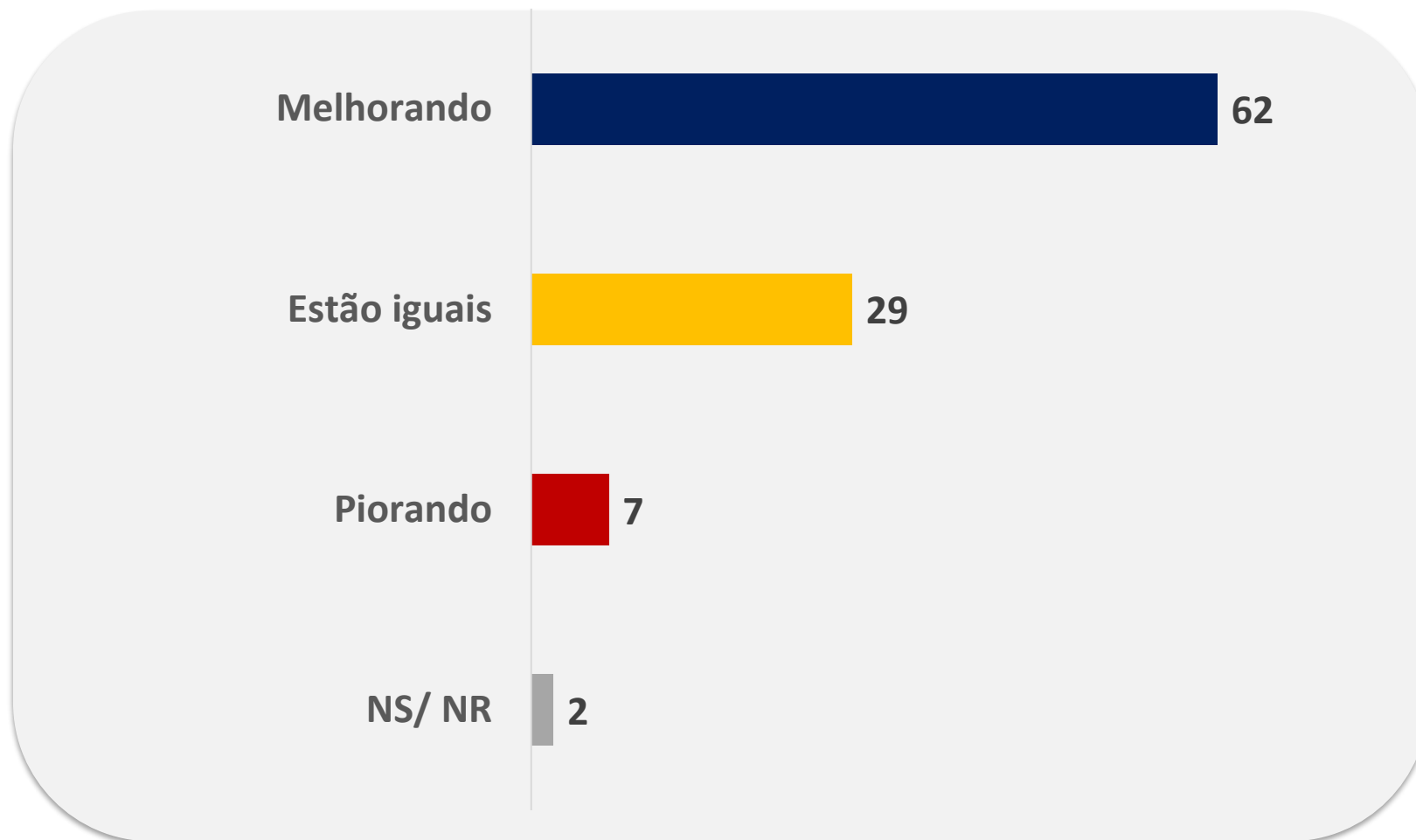
INTERPRETAÇÃO

A razão entre primeira menção e total de menções mede a intensidade da cobrança. Na saúde ela é de 0,76 — três em cada quatro entrevistados que citam a área a colocam em primeiro lugar. Em geração de emprego e renda é de 0,71, também alta. Já em infraestrutura (0,53) e segurança (0,50) o tema é lembrado, mas raramente como problema principal.

Os cruzamentos delimitam os públicos: a saúde é mais cobrada por mulheres (57% contra 43% entre homens) e pelos entrevistados de 50 anos ou mais (61%); emprego e renda concentra-se nos jovens de 18 a 34 anos (31%) e na faixa de até 2 salários mínimos (33%); segurança pública é fortemente masculina (25% contra 9%).

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

(%)



62% percebem melhora e 7% percebem piora — saldo de +55 p.p. Os 29% que veem estabilidade são o maior contingente de indecisos do estudo.

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	62	68	57	69	61	61	62	56	66	65	58	69
Estão iguais	29	28	30	16	27	33	34	33	24	34	30	28
Piorando	7	2	12	9	10	6	5	9	8	1	10	3
NS/ NR	2	1	2	6	2	0	0	2	1	0	2	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



62%

percebem melhora dos serviços públicos

+55 p.p.

de saldo entre percepção de melhora e de piora

29%

consideram que os serviços permanecem iguais

LEITURA DOS DADOS

A trajetória percebida é positiva: 62% avaliam que os serviços melhoraram nos últimos cinco anos, 29% consideram que permanecem iguais e 7% identificam piora. O saldo é de +55 pontos percentuais.

O cruzamento por sexo revela a diferença mais expressiva do bloco: entre os homens, 68% percebem melhora e apenas 2% percebem piora; entre as mulheres, 57% e 12%, respectivamente. A percepção de piora é seis vezes maior no público feminino.

Por renda, a faixa de 2 a 5 salários mínimos é a menos otimista (58% de melhora, 10% de piora).

INTERPRETAÇÃO

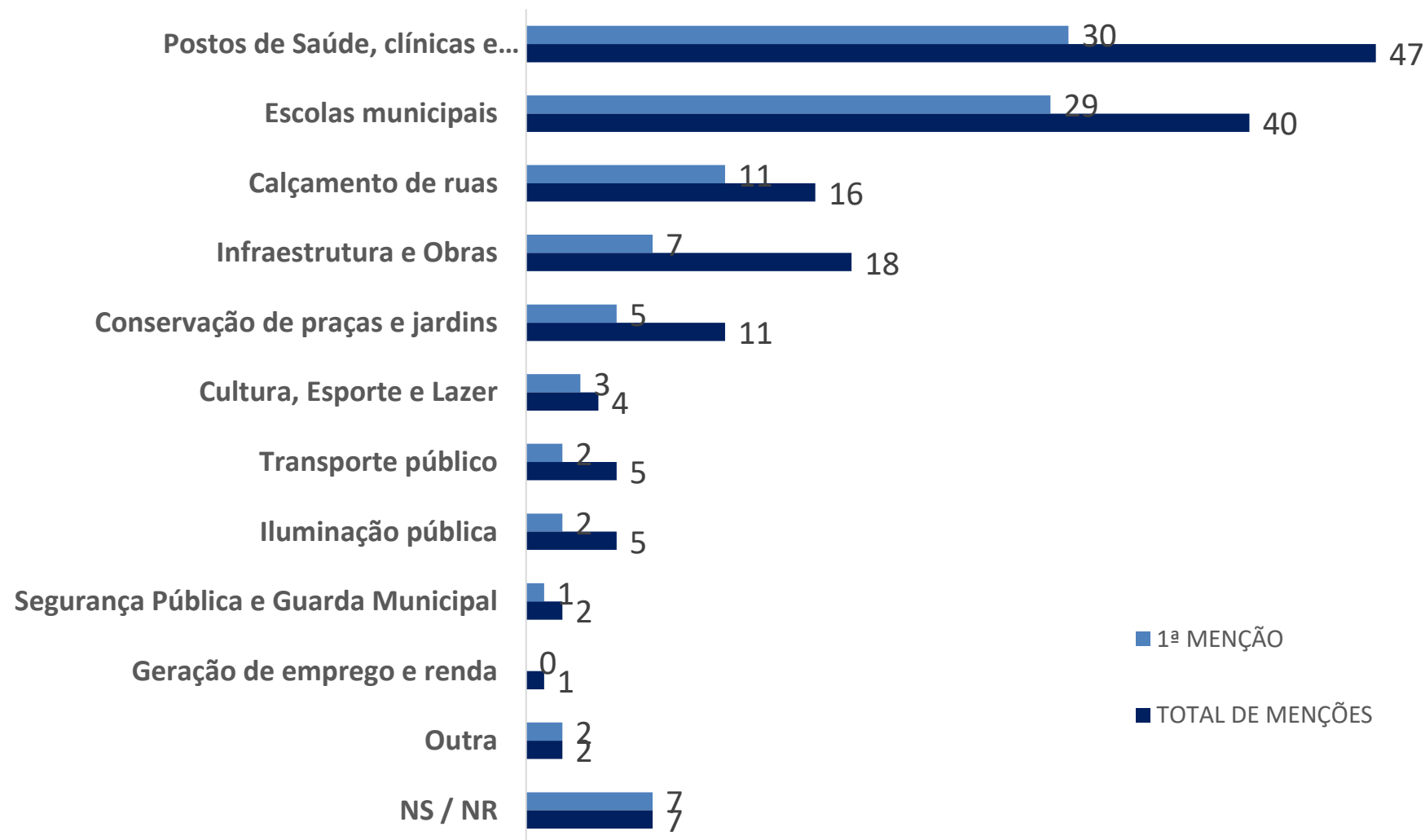
O indicador sustenta a legitimidade da gestão, mas com margem menor do que o percentual isolado sugere. O contingente de 29% que não percebe mudança é grande: quase um terço da população para quem a ação municipal ainda não produziu efeito perceptível — um público disponível, que pode migrar para qualquer das duas pontas.

A assimetria de gênero é o achado a monitorar. Ela não se restringe a esta pergunta: as mulheres também apresentam satisfação geral menor (70% contra 75%) e atribuem notas médias inferiores em todas as dez áreas avaliadas, com diferenças entre 0,2 e 0,6 ponto. Trata-se de um padrão consistente, e não de variação pontual.

ÁREAS QUE TIVERAM MELHORIAS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(%)

(APENAS PARA QUEM DISSE QUE OS SERVIÇOS MELHORARAM)



Base: os 62% que percebem melhora (n ≈ 558). Saúde (47%) e escolas (40%) concentram a atribuição do avanço; a terceira colocada aparece 22 p.p. abaixo.

■ 1ª MENÇÃO

■ TOTAL DE MENÇÕES

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	30	28	32	33	31	28	30	32	29	29	31	28
Escolas municipais	29	30	29	26	22	30	44	32	33	9	31	25
Calçamento de ruas	11	14	8	12	12	15	0	13	10	5	10	13
Infraestrutura e Obras	7	8	5	6	4	10	6	5	3	25	8	3
Conservação de praças e jardins	5	5	6	0	10	5	0	4	6	10	3	10
Cultura, Esporte e Lazer	3	4	2	6	2	4	2	3	4	0	1	7
Transporte público	2	1	3	0	6	0	0	2	2	5	3	2
Iluminação pública	2	0	3	6	1	2	0	0	2	5	2	2
Segurança Pública e Guarda Municipal	1	1	1	12	0	0	0	0	1	5	2	0
Outra	2	2	3	0	0	0	13	2	3	0	1	5
Não sabe / Não respondeu	7	7	7	0	12	5	5	7	7	8	8	6

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	47	46	48	43	43	46	58	52	47	29	49	42
Escolas municipais	40	40	40	38	29	48	52	41	45	31	45	18
Infraestrutura e Obras	18	21	16	28	16	16	22	20	11	38	23	8
Calçamento de ruas	16	19	14	12	13	23	11	18	16	10	16	15
Conservação de praças e jardins	11	12	10	6	16	13	0	6	13	18	6	21
Iluminação pública	5	5	5	6	4	8	0	2	4	17	4	7
Transporte público	5	1	7	0	11	2	0	4	6	5	4	7
Cultura, Esporte e Lazer	4	5	3	6	5	4	2	3	4	10	1	11
Segurança Pública e Guarda Municipal	2	1	3	21	0	0	0	0	3	5	3	0
Geração de emprego e renda	1	1	0	0	0	0	3	1	0	0	0	2
Outra	2	2	3	0	0	0	13	2	3	0	1	5
Não sabe / Não respondeu	7	7	7	0	12	5	5	7	7	8	8	6

ANÁLISE: ÁREAS QUE MELHORARAM NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



47%

saúde — a maior atribuição de avanço

40%

escolas municipais, em segundo lugar

n ≈ 558

base da pergunta: apenas quem percebeu melhora

LEITURA DOS DADOS

Entre os 62% que percebem melhora — base aproximada de 558 entrevistados — a atribuição do avanço concentra-se em saúde (47%) e escolas municipais (40%). A terceira colocada, infraestrutura e obras, aparece 22 pontos percentuais abaixo (18%).

Geração de emprego e renda (1%) e segurança pública (2%) são praticamente ausentes do repertório de avanços percebidos.

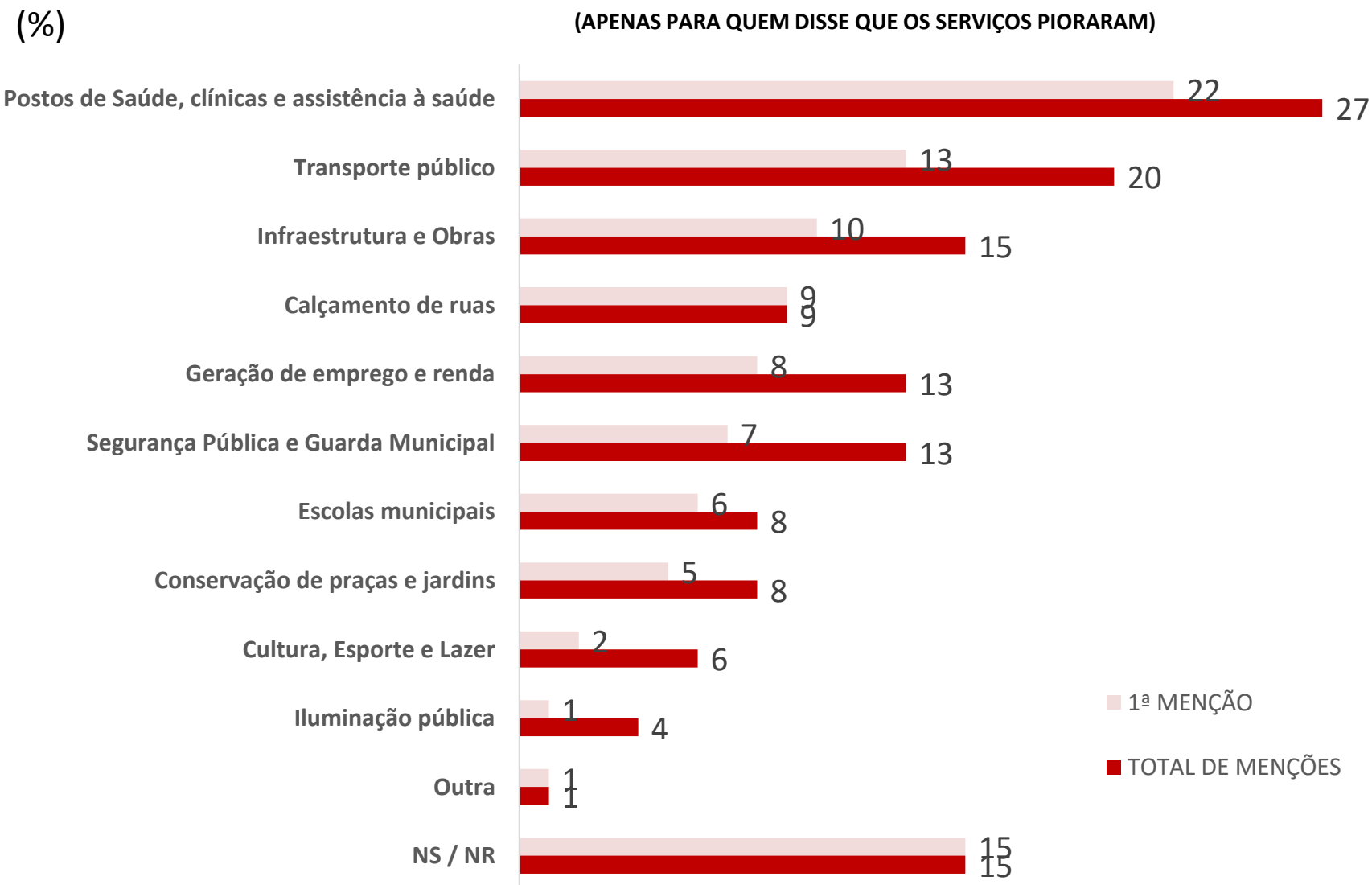
INTERPRETAÇÃO

Saúde e educação concentram a percepção de avanço pela mesma razão que concentram a cobrança: são os serviços de maior uso cotidiano, e a intensidade de uso amplia tanto a capacidade de notar mudanças quanto o nível de exigência.

O caso da saúde é o mais expressivo do estudo. É simultaneamente a área em que mais se percebe avanço (47%), a mais apontada como problema (51%) e a principal demanda espontânea (31%) — com nota apenas mediana (6,5). O reconhecimento do esforço não se converteu, até aqui, em percepção de problema resolvido.

Chama atenção que o calçamento de ruas, líder absoluto do recall espontâneo (24%), apareça com apenas 16% entre as áreas que melhoraram: a obra é lembrada, mas não é lida como evolução do serviço.

ÁREAS QUE TIVERAM PIORA NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



Base reduzida: os 7% que percebem piora (n ≈ 63), com margem acima de ±12 p.p. Leitura indicativa. Saúde (27%) e transporte público (20%) 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	22	19	23	29	21	27	9	28	16	20	22	21
Transporte público	13	13	13	12	13	13	15	16	10	17	13	14
Infraestrutura e Obras	10	13	8	6	11	6	18	14	8	5	13	4
Calçamento de ruas	9	4	13	9	8	8	11	7	13	0	11	3
Geração de emprego e renda	8	7	9	12	9	8	5	4	12	10	7	10
Segurança Pública e Guarda Municipal	7	8	7	0	8	7	11	4	12	5	4	14
Escolas municipais	6	6	6	0	7	6	7	4	8	8	5	8
Conservação de praças e jardins	5	8	3	6	5	4	8	6	5	0	5	5
Cultura, Esporte e Lazer	2	3	2	6	3	2	0	1	3	5	1	6
Iluminação pública	1	0	2	4	0	2	0	0	1	4	2	0
Outra	1	1	1	0	0	3	0	2	0	0	1	1
Não sabe / Não respondeu	15	19	13	16	16	14	16	14	14	27	16	14

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	27	25	29	29	30	31	17	33	22	27	28	27
Transporte público	20	23	17	12	20	20	23	24	15	22	18	24
Infraestrutura e Obras	15	17	13	12	15	10	26	20	12	10	19	7
Segurança Pública e Guarda Municipal	13	12	14	0	17	15	11	10	18	10	10	19
Geração de emprego e renda	13	11	14	21	16	11	5	7	17	15	12	15
Calçamento de ruas	9	4	13	9	8	8	11	7	13	0	11	3
Escolas municipais	8	6	10	6	9	6	10	7	8	13	8	9
Conservação de praças e jardins	8	10	5	12	8	6	8	8	8	5	8	7
Cultura, Esporte e Lazer	6	6	6	12	7	7	0	5	5	13	5	9
Iluminação pública	4	3	5	10	2	4	3	1	6	4	5	2
Outra	1	1	1	0	0	3	0	2	0	0	1	1
Não sabe / Não respondeu	15	19	13	16	16	14	16	14	14	27	16	14

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

ANÁLISE: ÁREAS QUE PIORARAM NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

27%

saúde — a menção mais frequente de piora

20%

transporte público, em segundo lugar

n ≈ 63

base da pergunta: apenas quem percebeu piora

LEITURA DOS DADOS

A pergunta é dirigida apenas aos 7% que percebem piora — base aproximada de 63 entrevistados.

Nessa base, as menções concentram-se em saúde (27%) e transporte público (20%), seguidos de infraestrutura e obras (15%), segurança pública e geração de emprego e renda (13% cada). A não resposta é de 15%.

INTERPRETAÇÃO E RESSALVA DE BASE

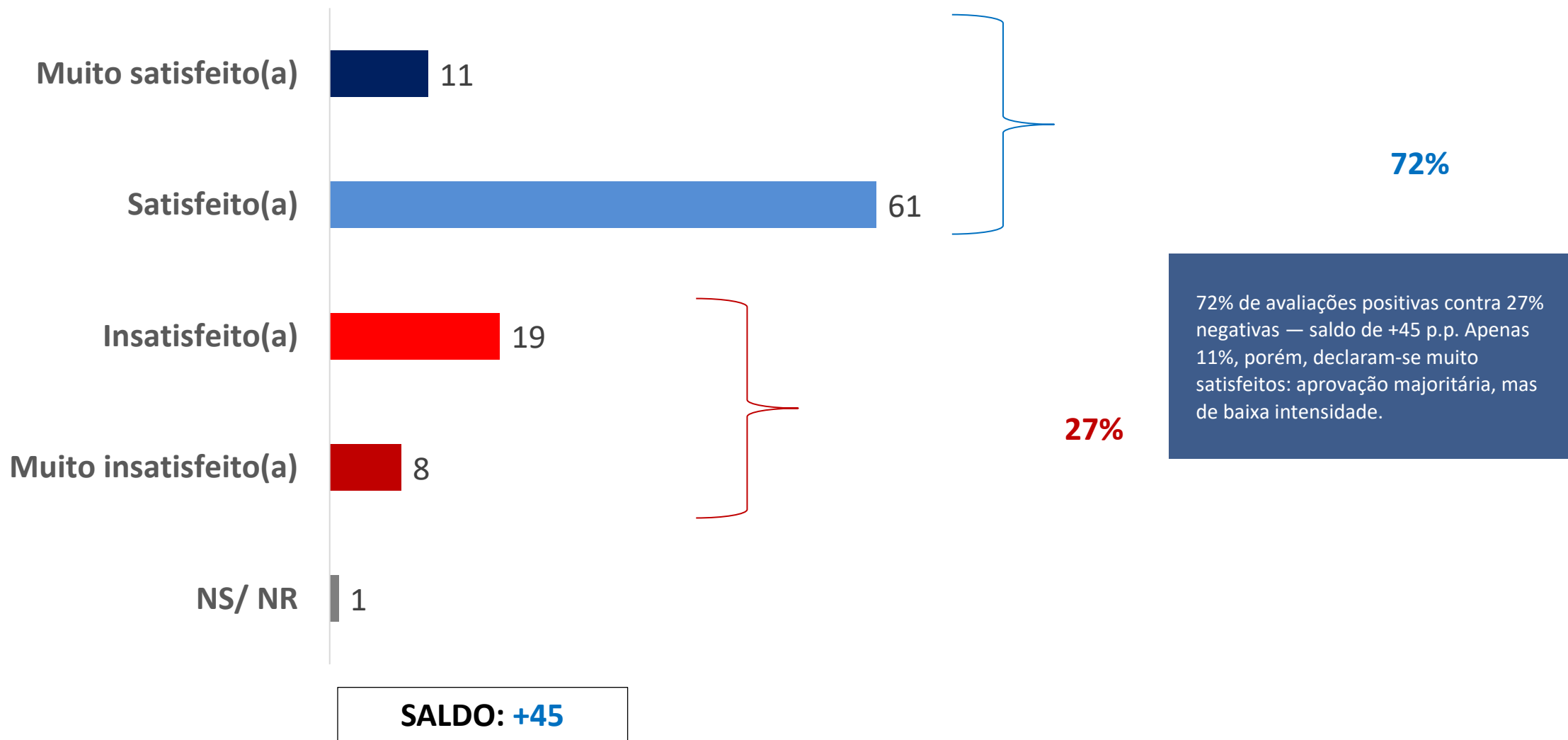
Duas cautelas são indispensáveis. A primeira é estatística: com $n \approx 63$, a margem de erro do subgrupo supera ± 12 pontos percentuais, o que torna indistinguíveis quase todas as posições do ranking. A leitura é indicativa, não conclusiva.

A segunda é de comparabilidade. Confrontar diretamente estes percentuais com os de melhoria é indevido, pois as bases diferem — 558 contra 63 entrevistados. Recalculados sobre a amostra total, o quadro muda de forma relevante: a saúde passa de 27% de piora para 1,9% da amostra, contra 29,1% que a citam como área de melhoria.

Feito esse ajuste, apenas uma área apresenta saldo negativo: geração de emprego e renda, com 0,6% de menções de melhoria contra 0,9% de piora. É a única área do município cuja trajetória percebida não é positiva.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO DE BEZERROS

(%)



PERGUNTA: Qual o seu nível de satisfação com os serviços públicos em geral prestados no município de Bezerros? (ESTIMULADA)

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO DE BEZERROS



(%)	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)	11	9	13	0	13	6	24	16	10	3	11	13
Satisfeito(a)	61	66	57	85	57	71	41	51	65	77	57	69
Insatisfeito(a)	19	18	20	0	22	21	23	23	15	20	23	10
Muito insatisfeito(a)	8	6	9	9	9	3	13	10	8	0	8	8
NS/ NR	1	1	0	6	0	0	0	0	1	0	1	0

PERGUNTA: Qual o seu nível de satisfação com os serviços públicos em geral prestados no município de Bezerros? (ESTIMULADA)

ANÁLISE: NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS



72%

de avaliações positivas — saldo de +45 p.p.

11%

apenas, declaram-se muito satisfeitos

65%

satisfação no ensino fundamental — a menor do estudo

LEITURA DOS DADOS

A satisfação com os serviços públicos é majoritária, mas menos expressiva do que os demais indicadores sugeririam: 72% de avaliações positivas contra 27% negativas, com saldo de +45 pontos percentuais.

A composição interna é o dado mais relevante: apenas 11% se declaram muito satisfeitos, ante 61% de satisfeitos. Na ponta negativa, 19% estão insatisfeitos e 8%, muito insatisfeitos.

Por segmento, os índices mais altos aparecem entre os entrevistados de até 2 salários mínimos (80%), acima de 5 salários mínimos (82%) e de 18 a 34 anos (85%). Os mais baixos estão no ensino fundamental (65%), na faixa de 2 a 5 salários mínimos (68%) e entre 35 e 49 anos (70%).

INTERPRETAÇÃO

A aprovação é ampla e rasa: apenas 15% dos avaliadores positivos escolhem a categoria superior da escala. Aprovações com esse perfil são mais sensíveis a eventos negativos, porque a migração de “satisfeito” para “insatisfeito” exige um deslocamento curto — e há 27% já na ponta negativa, patamar que não é residual.

Dois pontos de atenção se destacam. O primeiro é a faixa de 35 a 49 anos, que registra 70% de satisfação e apresenta a menor nota média em todas as dez áreas avaliadas, sem exceção — o segmento mais consistentemente crítico do levantamento.

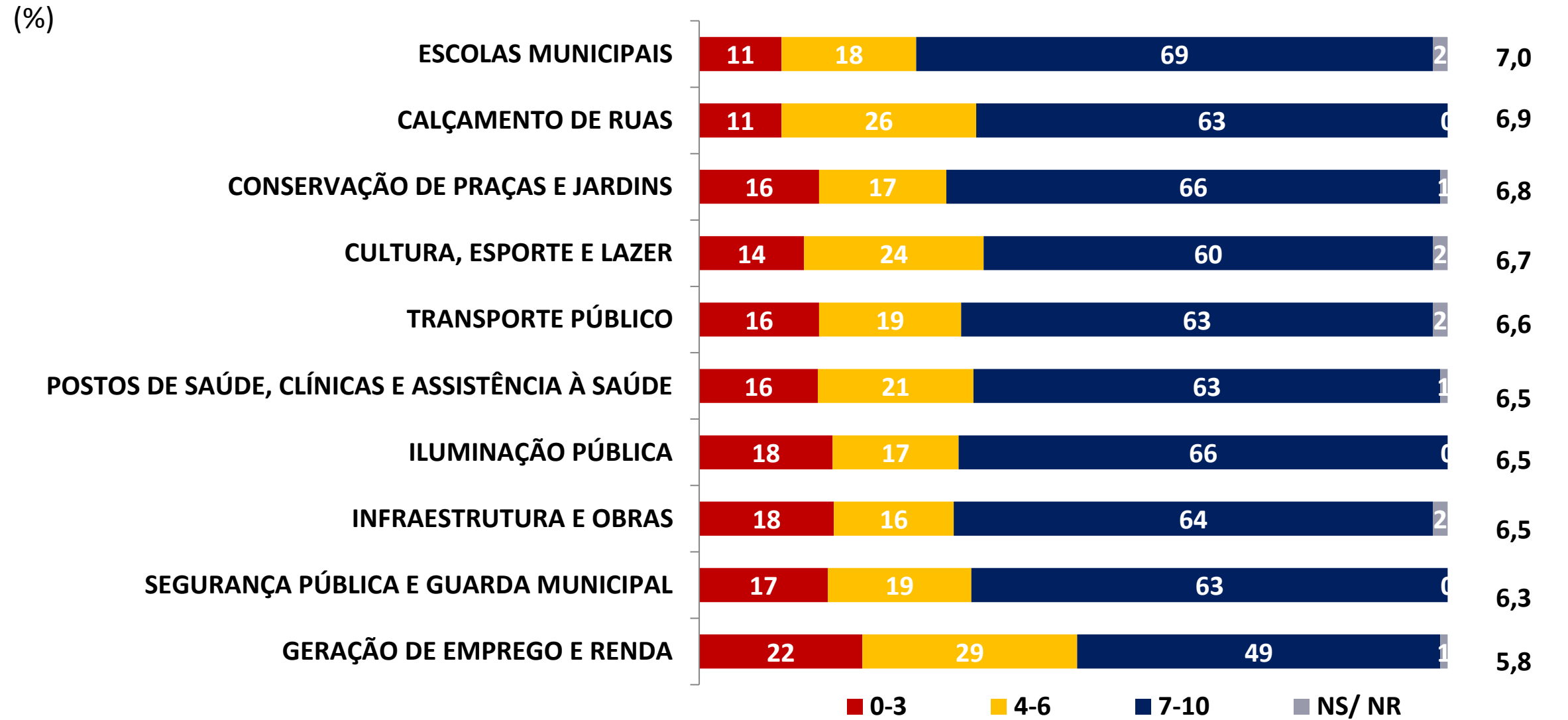
O segundo é o estrato de renda intermediária (2 a 5 salários mínimos): 68% de satisfação, contra 80% na baixa renda e 82% na renda alta. O padrão em U sugere que a insatisfação se concentra em quem não é alcançado por programas sociais nem dispõe de alternativas privadas aos serviços públicos.

NOTAS DE SATISFAÇÃO POR ÁREA (GRÁFICO RESUMO)

Amplitude de 1,2 ponto entre a maior e a menor média (7,0 a 5,8) e média geral de 6,56: sete das dez áreas ficam a menos de 0,3 ponto da média.



MÉDIAS



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

ANÁLISE: NOTAS DE SATISFAÇÃO POR ÁREA DE SERVIÇO



7,0

escolas municipais — a maior média entre as dez áreas

5,8

geração de emprego e renda — a única abaixo de 6,0

6,56

média geral das dez áreas avaliadas

LEITURA DOS DADOS

As dez áreas distribuem-se entre 5,8 e 7,0 — amplitude de 1,2 ponto — com média geral de 6,56. Sete das dez áreas ficam a menos de 0,3 ponto dessa média.

Formam o grupo superior escolas municipais (7,0), calçamento de ruas (6,9) e praças e jardins (6,8). No inferior estão segurança pública (6,3) e geração de emprego e renda (5,8).

A geração de emprego e renda destoa em dispersão: 51% das notas estão em 6 ou menos (22% na faixa 0–3 e 29% na faixa 4–6) e apenas 49% na faixa positiva — o único caso em que a avaliação positiva não é majoritária.

INTERPRETAÇÃO

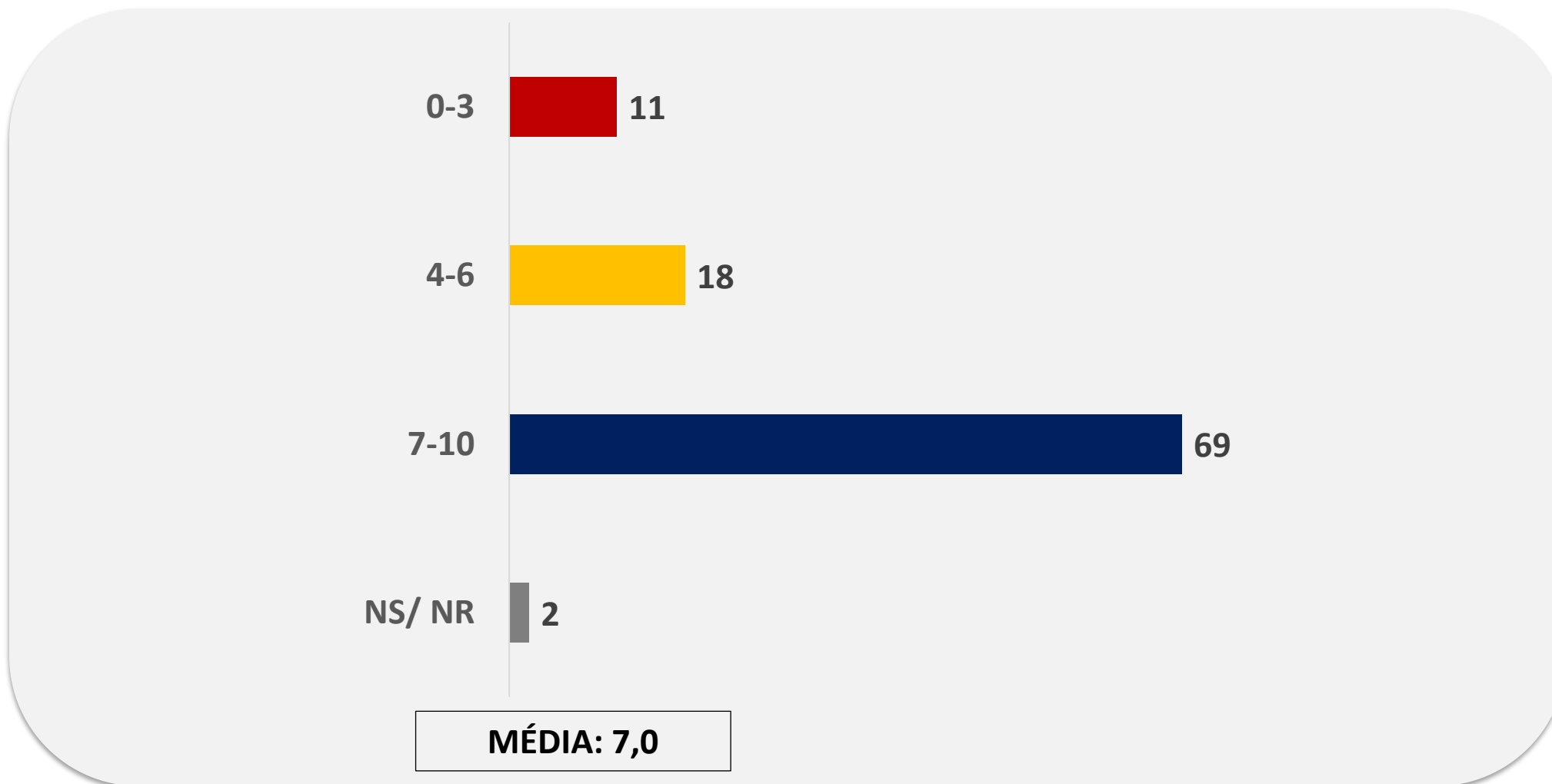
Nenhuma área do município alcança 7,1. O patamar geral é de aprovação moderada, sem excelência percebida em nenhum serviço, e com baixa diferenciação entre eles: a nota, isoladamente, não é capaz de hierarquizar prioridades.

Há ainda uma divergência importante entre os dois indicadores de satisfação. O saldo da pergunta direta é de +45 p.p. (72% positivos), enquanto a faixa 7–10 das notas por área reúne, em média, 63% — nove pontos abaixo. A pergunta genérica capta clima geral; as notas por área captam a experiência concreta com cada serviço, e são sistematicamente mais severas.

É por isso que a leitura decisória exige cruzar desempenho com saliência, como faz a matriz da seção seguinte.

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 FАMILIAR		
		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	10	12	0	9	16	15	14	8	15	15	3
4-6	18	15	20	12	25	17	8	20	15	18	17	19
7-10	69	74	65	88	63	67	74	63	76	66	65	76
NS/ NR	2	1	3	0	4	0	3	4	1	0	2	2
MÉDIA	7,0	7,3	6,7	7,6	6,6	7,0	7,2	6,7	7,3	6,5	6,7	7,5

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

7,0

nota média — a mais alta entre as dez áreas

69%

de notas na faixa positiva (7 a 10)

13%

citam a área entre os principais problemas

LEITURA DOS DADOS

A educação municipal registra a melhor avaliação do município: média de 7,0, com 69% de notas entre 7 e 10 e apenas 11% na faixa crítica. É a segunda área mais citada entre as que melhoraram nos últimos cinco anos (40%).

A cobrança é moderada: 13% do total de menções entre os principais problemas, abaixo de saúde, infraestrutura, emprego, segurança e transporte.

INTERPRETAÇÃO

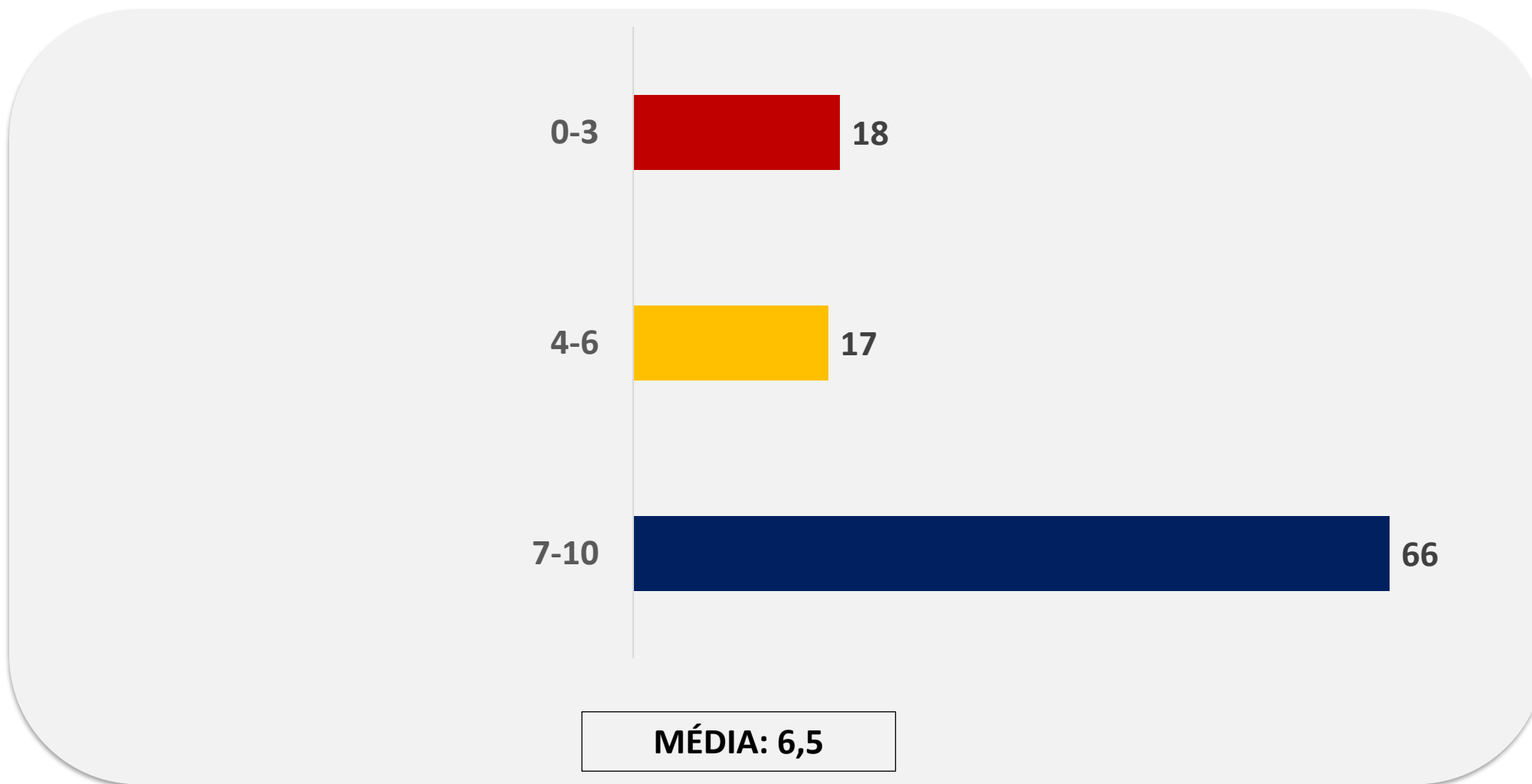
A educação é o principal ativo de percepção da gestão — a única área que combina a melhor nota com atribuição expressiva de avanço. Ainda assim, 7,0 não é excelência: quase um terço dos entrevistados atribui nota 6 ou menos.

Os cruzamentos apontam dois públicos distintos: homens avaliam em 7,3 e mulheres em 6,7; a faixa de 35 a 49 anos, que concentra pais de alunos, dá a menor nota (6,6). Justamente o público de contato mais direto com a rede é o mais crítico.

Pelo efeito de arraste sobre a avaliação do conjunto, uma falha visível na educação não ficaria contida na área — daí a recomendação de sustentar e comunicar o resultado.

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	18	11	23	9	22	12	23	26	11	13	22	8
4-6	17	22	13	12	16	25	8	13	22	13	18	15
7-10	66	67	64	79	62	63	69	62	67	75	60	77
MÉDIA	6,5	6,9	6,3	7,5	6,0	6,7	6,8	6,1	6,9	7,0	6,1	7,5

6,5

nota média, no patamar médio do município

18%

de notas na faixa crítica (0 a 3)

$r = 0,82$

a maior associação com a satisfação geral

LEITURA DOS DADOS

A iluminação pública alcança média de 6,5, com 66% de notas positivas — mas também 18% na faixa crítica, o segundo maior índice do estudo depois de emprego e renda. A avaliação é, portanto, mais polarizada do que a média sugere.

A cobrança é baixa: apenas 4% a citam entre os principais problemas do município.

INTERPRETAÇÃO

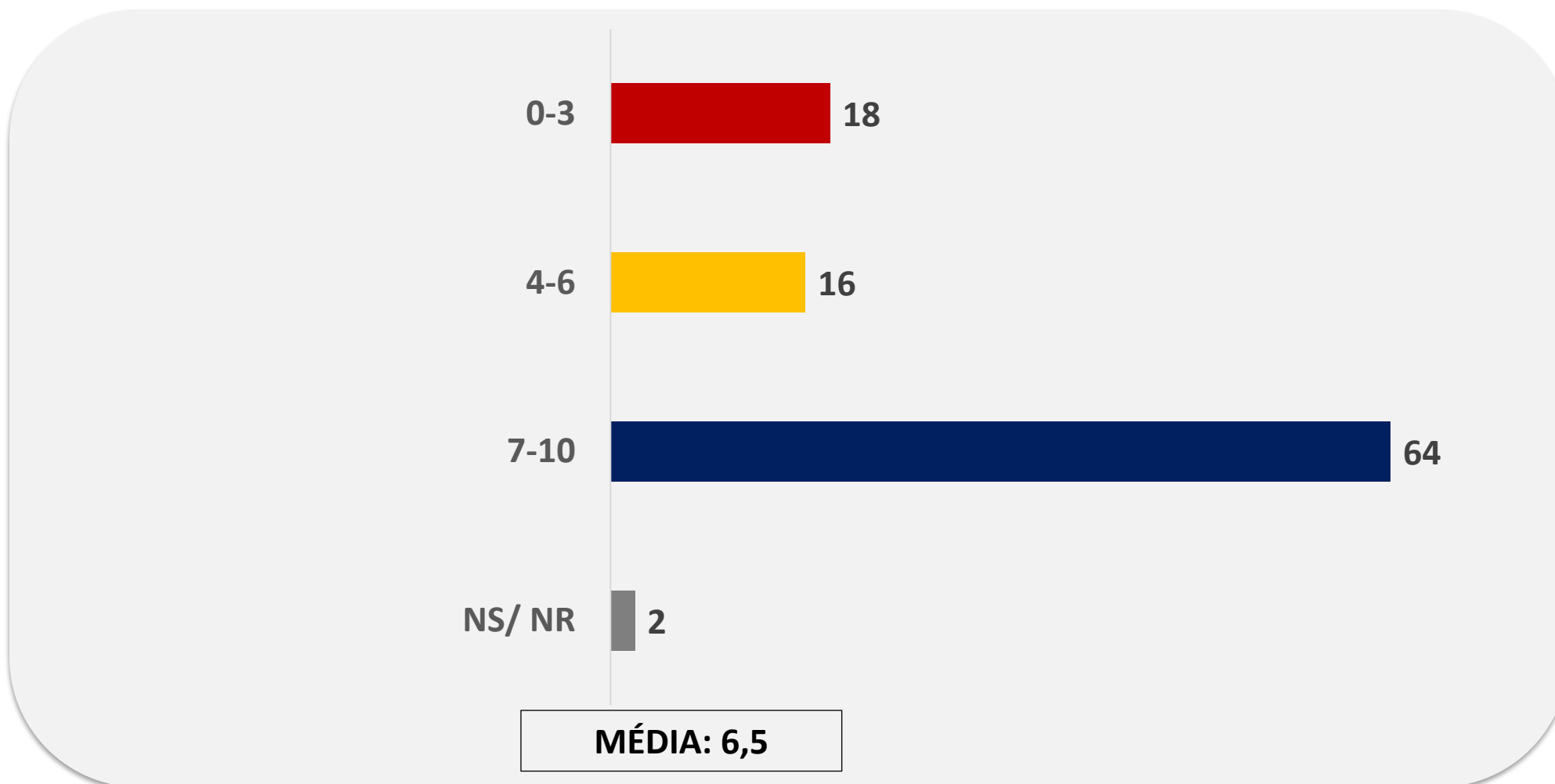
O dado decisivo sobre esta área não está na nota, e sim na correlação: é o serviço mais fortemente associado à satisfação geral ($r = 0,82$) e o único que mantém associação robusta mesmo descontado o efeito de avaliação global (r parcial = 0,76).

A leitura correta desse coeficiente exige cuidado. Correlação alta não significa alavancagem alta: como a cobrança é baixa (4%), investir aqui produz pouco movimento na agenda. O que o coeficiente indica é que falhas na iluminação tendem a contaminar a avaliação do conjunto com intensidade acima da média — é uma área a proteger, não a expandir.

A polarização interna (18% de notas críticas) sugere problema localizado em determinadas áreas do município, e não deficiência generalizada.

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 Bezerros?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E OBRAS



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			REND A 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	18	15	21	9	22	16	19	24	13	15	22	10
4-6	16	20	13	35	16	9	19	13	16	25	15	18
7-10	64	64	64	56	60	76	58	59	70	60	60	72
NS/ NR	2	1	2	0	2	0	3	4	0	0	2	0
MÉDIA	6,5	6,7	6,3	7,0	5,9	6,9	6,7	6,1	6,8	6,5	6,1	7,2

6,5

nota média, igual à média geral do município

19%

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

18%

de notas na faixa crítica (0 a 3)

LEITURA DOS DADOS

Infraestrutura e obras registra média de 6,5, praticamente idêntica à média geral (6,56), com 64% de notas positivas e 18% na faixa crítica.

É a segunda área mais citada como problema (19% do total de menções) e a terceira em atribuição de avanço (18%) — presença simultânea nos dois extremos da percepção.

INTERPRETAÇÃO

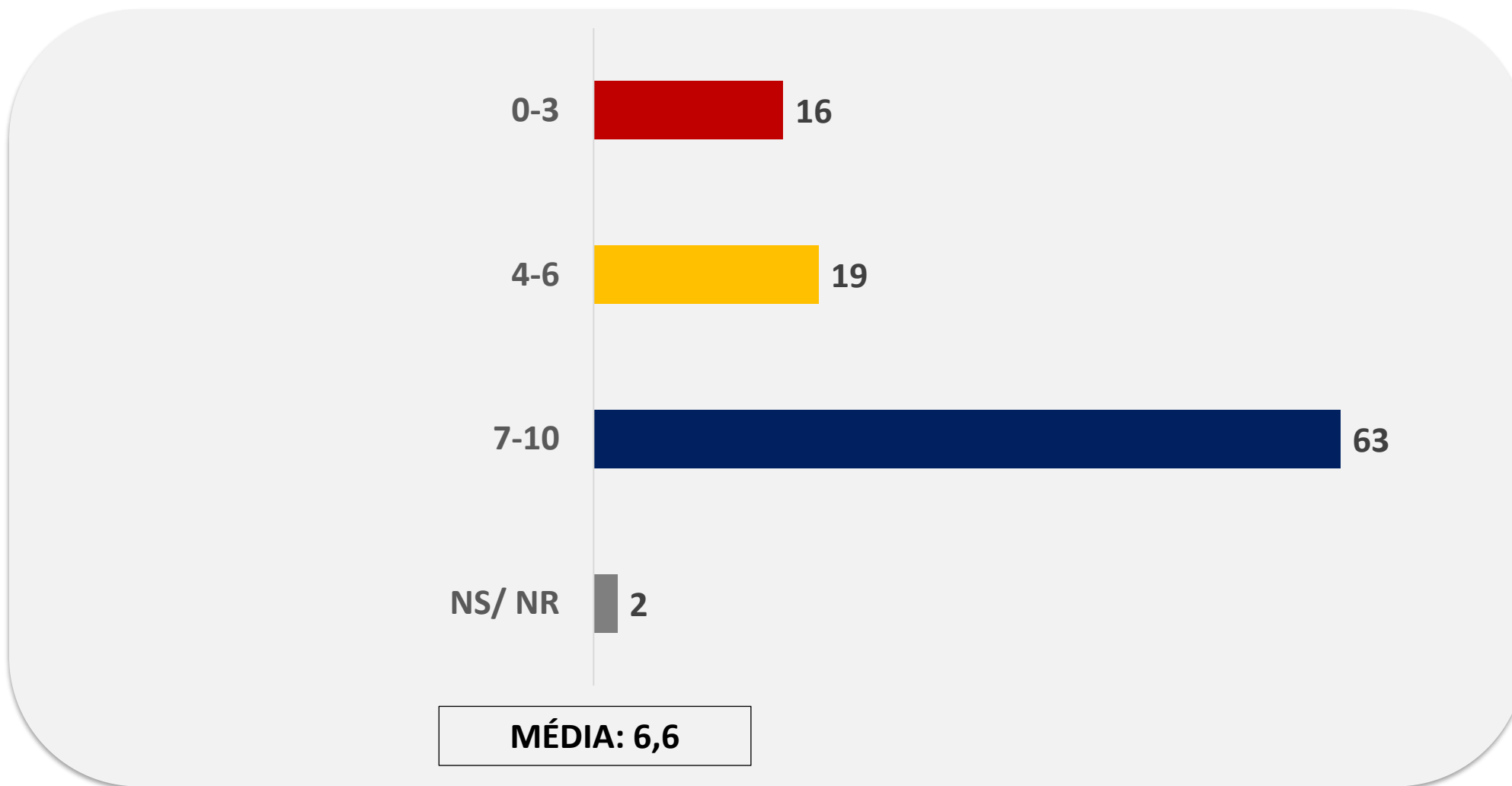
A área está na agenda pública sem desempenho correspondente: cobrada por quase um quinto dos entrevistados e avaliada exatamente na média. É o perfil clássico de área a corrigir, onde o investimento tem chance real de se converter em percepção.

A razão entre primeira menção e total de menções é de 0,53 — a área é lembrada, mas raramente apontada como o problema principal, o que a coloca um degrau abaixo da saúde em urgência.

O cruzamento revela concentração da insatisfação na faixa de 35 a 49 anos (nota 5,9) e no estrato de 2 a 5 salários mínimos (6,1), os mesmos segmentos que puxam para baixo a satisfação geral.

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			REND A 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	16	14	17	0	20	14	19	19	11	25	18	12
4-6	19	14	22	44	19	18	6	20	19	15	24	9
7-10	63	70	57	50	59	66	72	61	69	50	55	79
NS/ NR	2	1	3	6	2	2	2	1	1	10	3	0
MÉDIA	6,6	6,8	6,4	7,0	6,0	6,9	6,8	6,4	6,9	5,8	6,2	7,3

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

6,6

nota média, ligeiramente acima da média geral

20%

das menções de piora — a 2ª maior

5,8

nota entre os entrevistados de até 2 salários mínimos

LEITURA DOS DADOS

O transporte público obtém média de 6,6, com 63% de notas positivas. É citado por 14% como um dos principais problemas do município.

Entre quem percebe piora dos serviços, é a segunda área mais mencionada (20%), atrás apenas da saúde — e recebe apenas 5% das menções de melhoria.

INTERPRETAÇÃO

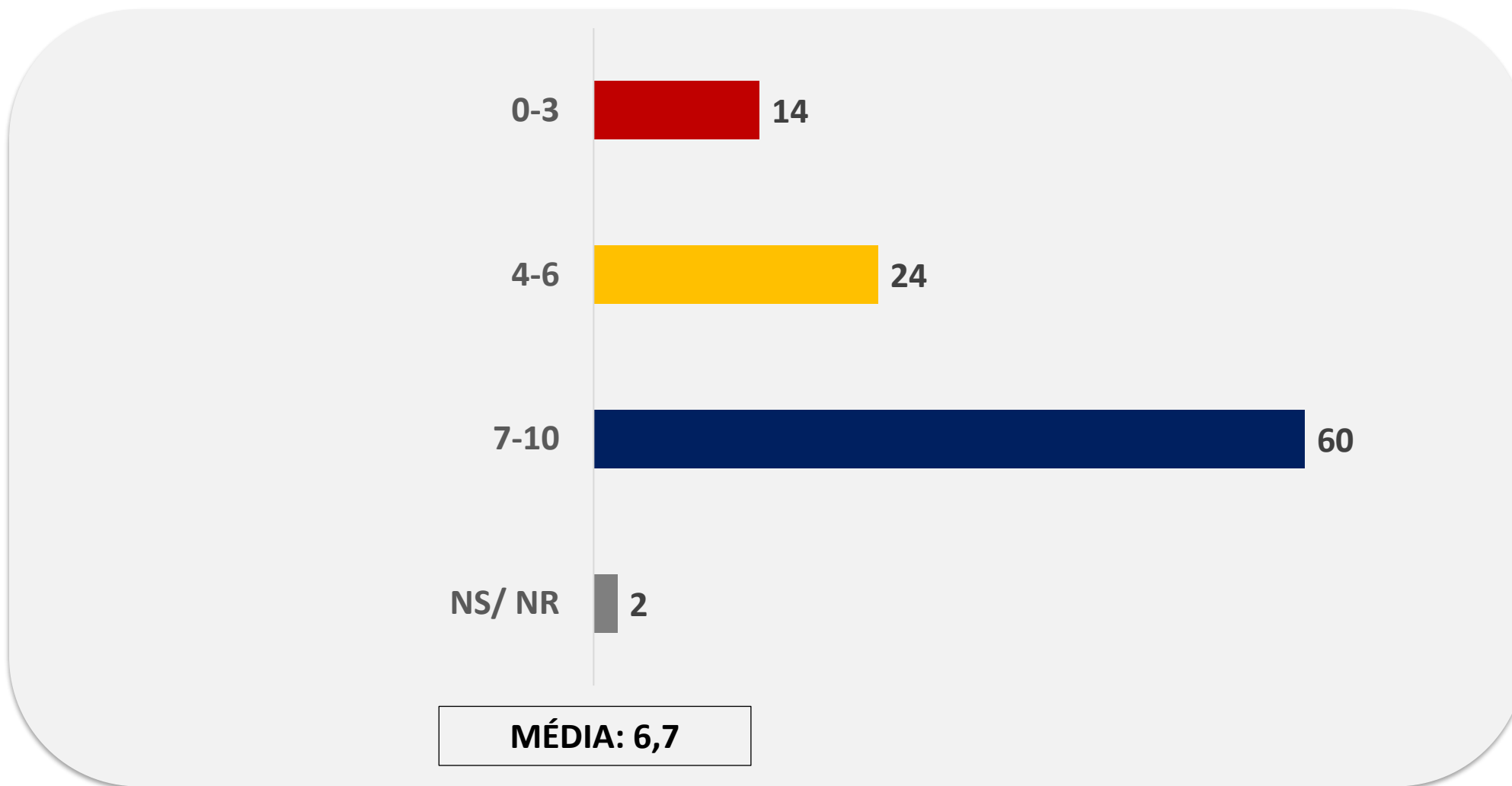
O transporte apresenta o pior balanço entre melhora e piora percebidas depois de emprego e renda. Ainda que a base da pergunta sobre piora seja pequena ($n \approx 63$), o sinal é consistente com a posição da área na agenda.

O achado mais relevante está no recorte por renda: a nota cai para 5,8 entre os entrevistados de até 2 salários mínimos — 1,5 ponto abaixo do estrato acima de 5 salários (7,3). É a maior desigualdade de avaliação registrada em qualquer área do estudo.

O padrão é esperado e revelador: quem depende do transporte coletivo o avalia mal; quem tem alternativa privada o avalia bem. A média de 6,6 mascara a experiência do público que efetivamente usa o serviço.

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	14	12	15	0	16	12	19	19	8	15	16	9
4-6	24	21	27	34	31	25	3	22	25	28	29	15
7-10	60	62	58	66	51	63	69	56	66	52	52	76
NS/ NR	2	5	0	0	2	0	8	4	0	5	3	0
MÉDIA	6,7	7,0	6,5	7,9	6,0	6,9	7,0	6,4	7,0	6,3	6,3	7,4

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?

6,7

nota média, acima da média geral do município

3%

citam a área como problema — a menor cobrança

60%

de notas positivas — a 2ª menor faixa 7 a 10

LEITURA DOS DADOS

Cultura, esporte e lazer registra média de 6,7, quarta melhor do município, mas com a segunda menor proporção de notas positivas (60%) e a maior concentração na faixa intermediária de 4 a 6 (24%).

É a área menos citada como problema (3% do total de menções) e recebe atribuição residual tanto de melhoria (4%) quanto de piora (6%).

INTERPRETAÇÃO

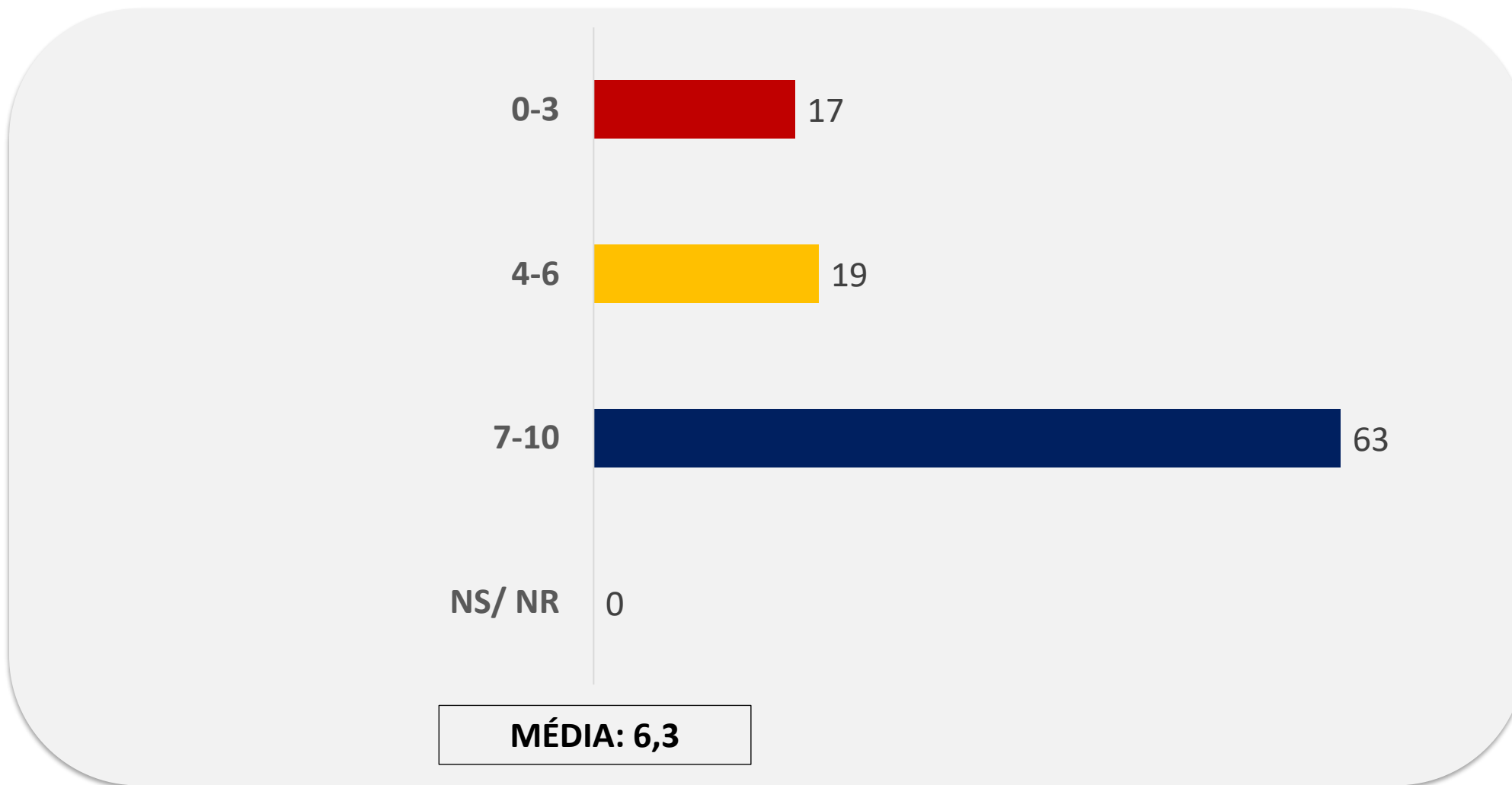
Trata-se de uma área periférica na percepção pública: não é problema nem ativo. A nota relativamente boa convive com a menor saliência do estudo, o que significa que ampliar investimento aqui tende a render pouco em avaliação da gestão.

A distribuição, porém, é peculiar: a área tem poucas notas críticas, mas muitas notas intermediárias. O perfil é de indiferença — o serviço não incomoda e tampouco encanta.

A faixa de 35 a 49 anos volta a aparecer como a mais crítica (6,0), enquanto os jovens de 18 a 34 anos atribuem a maior nota registrada nesta área (7,9).

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	17	14	20	0	20	19	19	22	12	20	21	10
4-6	19	18	20	28	20	17	17	20	17	23	18	21
7-10	63	68	59	72	60	64	61	56	71	57	60	69
NS/ NR	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0
MÉDIA	6,3	6,6	6,1	7,7	5,8	6,3	6,5	6,0	6,6	6,0	6,0	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



6,3

nota média — a 2ª mais baixa do município

16%

citam a área entre os principais problemas

2%

apenas, a apontam como área que melhorou

LEITURA DOS DADOS

A segurança pública registra média de 6,3, a segunda mais baixa entre as dez áreas, com 17% de notas críticas e 63% de notas positivas.

Está na agenda com 16% do total de menções entre os principais problemas, e é praticamente ausente do repertório de avanços: apenas 2% a citam como área que melhorou, contra 13% que a apontam como área que piorou.

INTERPRETAÇÃO

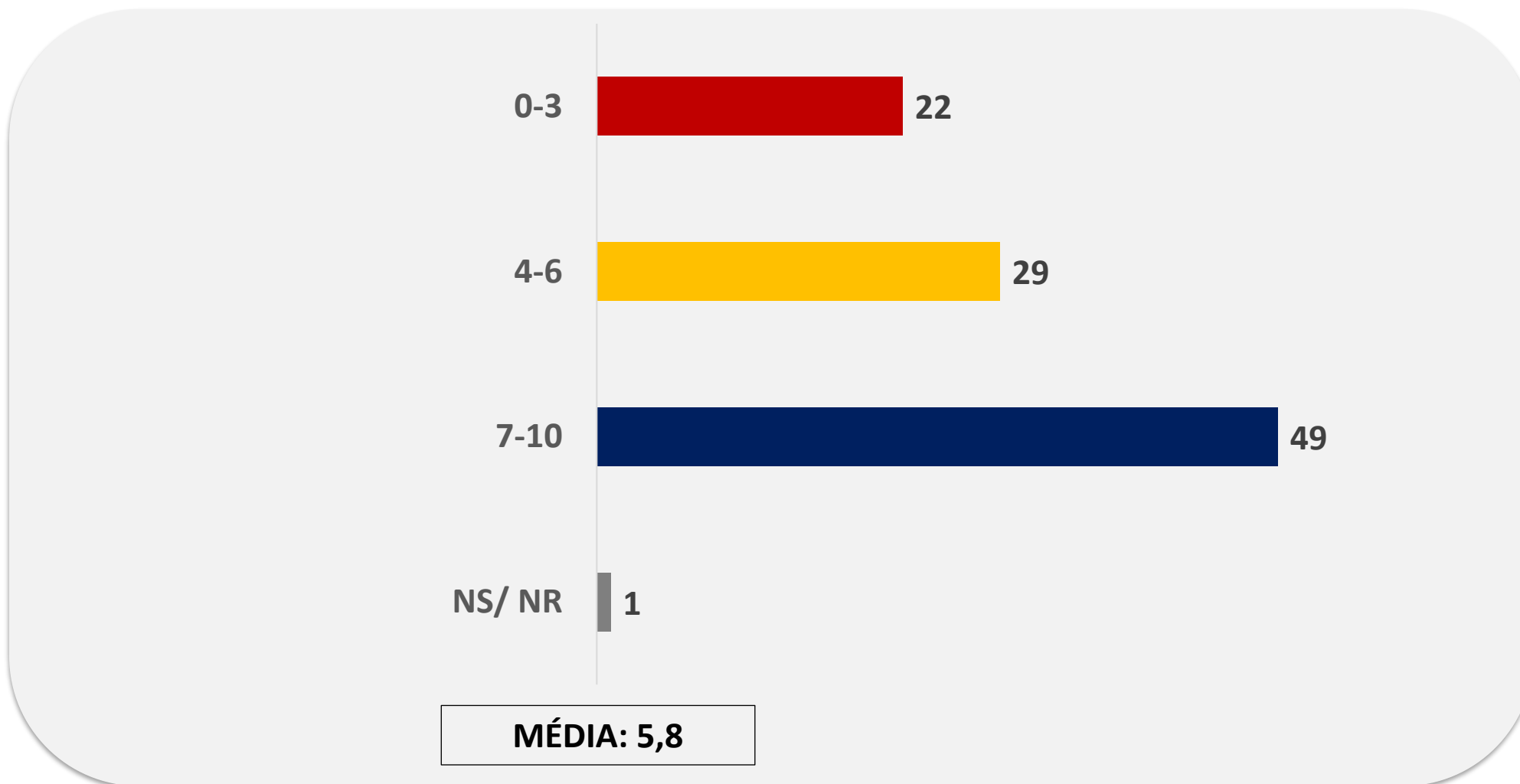
A combinação de cobrança relevante, nota abaixo da média e ausência entre os avanços coloca a segurança no quadrante de prioridade. É, ao lado de emprego e renda, uma das áreas em que investimento tem maior probabilidade de se converter em ganho de percepção.

A área apresenta a maior assimetria de gênero na cobrança do estudo: 25% dos homens a citam entre os principais problemas, contra 9% das mulheres — embora as mulheres atribuam nota inferior (6,1 contra 6,6).

Cabe a ressalva de competência: a segurança pública é atribuição majoritariamente estadual, e a atuação municipal se limita à guarda. A cobrança, no entanto, é dirigida à administração pública.

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	22	16	27	9	26	21	22	29	15	20	27	10
4-6	29	28	29	41	30	31	14	15	42	29	27	31
7-10	49	54	44	50	42	48	62	55	43	46	44	58
NS/ NR	1	2	0	0	2	0	2	1	0	5	2	0
MÉDIA	5,8	6,2	5,5	6,0	5,4	5,8	6,6	5,8	5,9	5,4	5,3	6,9

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

5,8

nota média — a única abaixo de 6,0

51%

atribuem nota 6 ou menos à área

$r = 0,21$

a menor associação com a satisfação geral

LEITURA DOS DADOS

Geração de emprego e renda é o ponto mais frágil do município: média de 5,8, a única abaixo de 6,0, com 22% de notas críticas e apenas 49% na faixa positiva. É a única área em que a avaliação positiva não é majoritária.

É citada por 17% como um dos principais problemas, com alta intensidade (0,71 entre primeira menção e total), e é a terceira demanda espontânea da população (14%). Entre os avanços percebidos, aparece com 1%.

INTERPRETAÇÃO

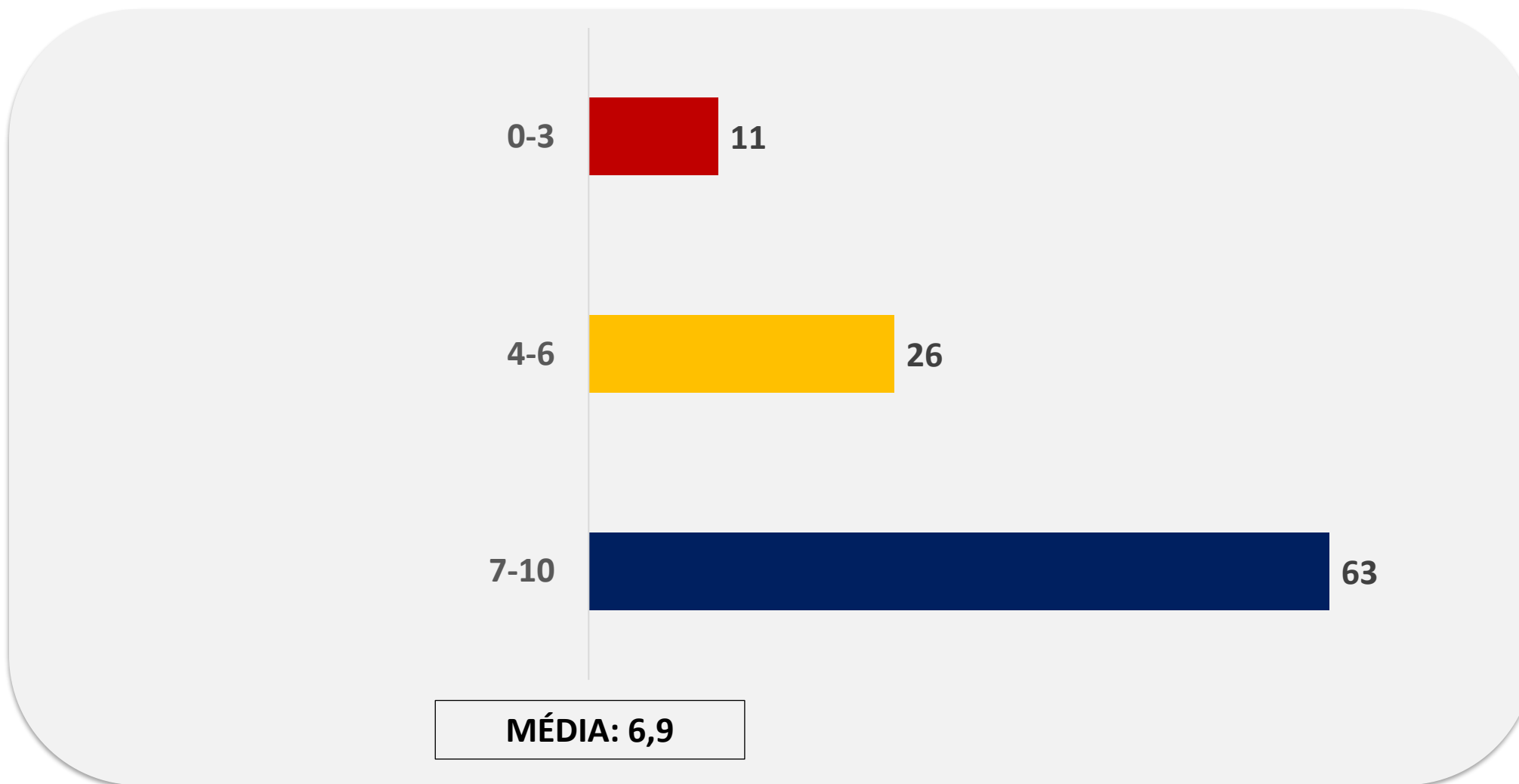
Reúne todos os sinais negativos do estudo. Recalculada sobre a amostra total, é a única área com saldo levemente negativo entre menções de melhora e de piora — nenhuma outra apresenta trajetória percebida desfavorável.

A baixa correlação com a satisfação geral ($r = 0,21$) merece leitura cuidadosa: ela não indica que o tema seja irrelevante, e sim que a população não responsabiliza o poder público pelo desempenho econômico com a mesma intensidade com que a responsabiliza por serviços de prestação direta.

A insatisfação é mais aguda entre mulheres (5,5), na faixa de 35 a 49 anos (5,4) e no estrato de 2 a 5 salários mínimos (5,3), contra 6,9 acima de 5 salários mínimos.

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			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	9	12	15	17	0	15	14	6	17	11	9
4-6	26	18	32	18	31	28	15	26	26	25	30	16
7-10	63	73	56	67	52	72	70	60	68	58	58	75
MÉDIA	6,9	7,2	6,6	7,0	6,1	7,7	7,1	6,6	7,2	6,5	6,6	7,5

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

ANÁLISE: CALÇAMENTO DE RUAS

6,9

nota média — a 2ª mais alta do município

24%

de recall espontâneo — a ação mais lembrada

8%

apenas, citam a área como problema

LEITURA DOS DADOS

O calçamento de ruas obtém média de 6,9, a segunda mais alta, com 63% de notas positivas e apenas 11% na faixa crítica. É a ação mais lembrada espontaneamente pela população (24%).

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

INTERPRETAÇÃO

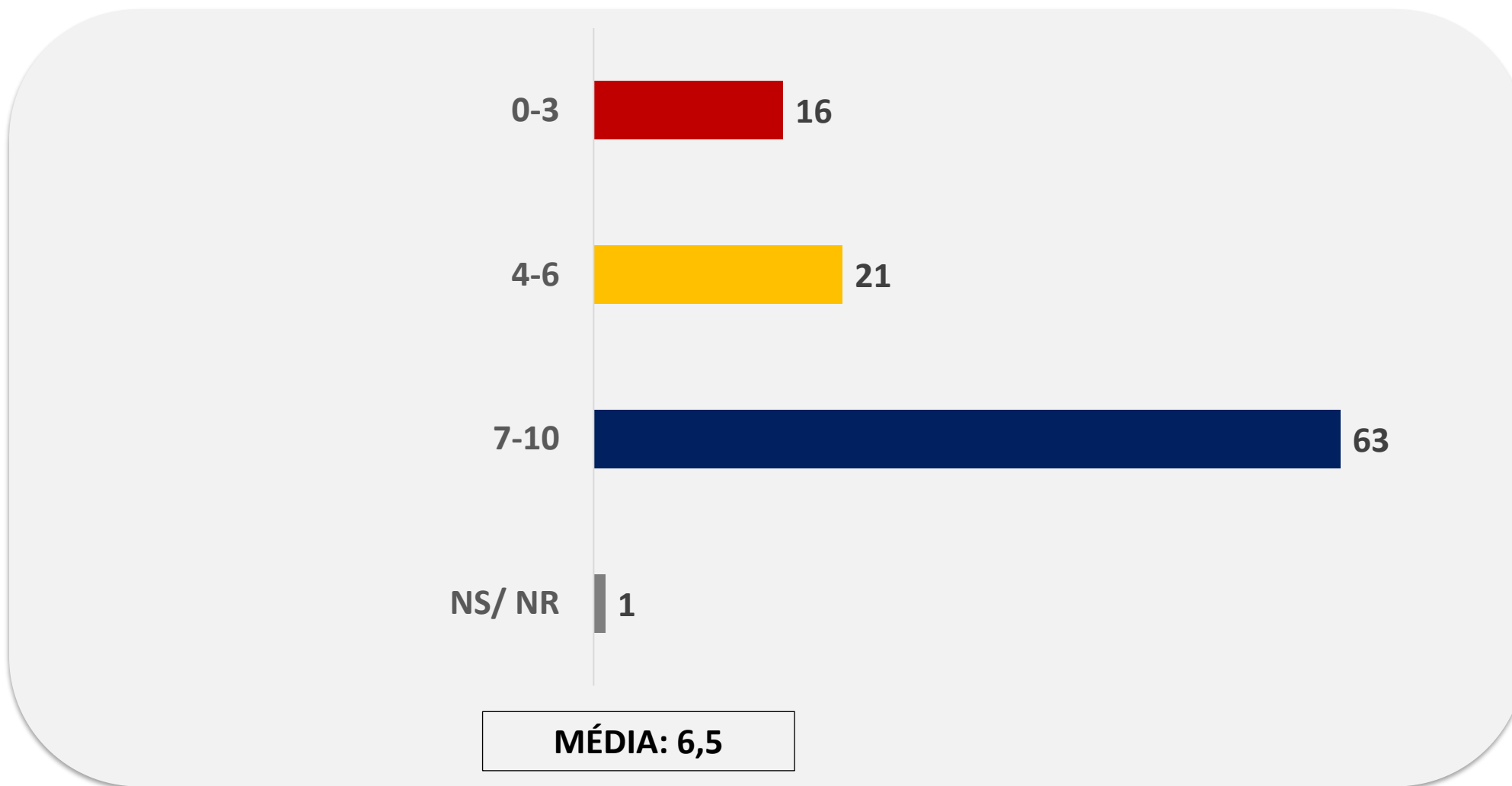
A área ilustra o descompasso central do município entre visibilidade e prioridade: é a obra mais lembrada e uma das mais bem avaliadas, mas ocupa a quarta posição entre as demandas espontâneas e é pouco citada como problema.

O padrão configura um serviço consolidado na percepção pública. Ampliar o investimento aqui tende a produzir ganho marginal reduzido em satisfação; o retorno está na manutenção do que já foi entregue.

O recorte etário é expressivo: 7,7 entre os entrevistados de 50 anos ou mais, contra 6,1 na faixa de 35 a 49 anos — 1,6 ponto de diferença dentro da mesma área.

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 Posto de Saúde, Clínicas e Assistência à Saúde?

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



(%)	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	16	13	18	0	18	17	19	25	10	8	20	9
4-6	21	13	27	33	27	20	3	16	25	22	23	16
7-10	63	72	55	67	55	61	77	59	64	70	56	75
NS/ NR	1	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0
MÉDIA	6,5	6,9	6,1	7,2	6,0	6,3	7,1	6,1	6,8	6,7	6,1	7,3

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços de Posto de Saúde, Clínicas e Assistência à Saúde?

ANÁLISE: POSTOS DE SAÚDE, CLÍNICAS E ASSISTÊNCIA À SAÚDE



6,5

nota média, na média geral do município

51%

citam a saúde como principal problema — isolada

47%

a apontam como a área que mais melhorou

LEITURA DOS DADOS

A saúde ocupa posição central em todos os blocos do estudo. Registra média de 6,5, exatamente no patamar médio do município, com 63% de notas positivas e 16% na faixa crítica.

É simultaneamente a área mais citada como problema (51%), a principal demanda espontânea (31%), a que mais concentra atribuição de avanço (47%) e a mais mencionada entre as que pioraram (27%).

INTERPRETAÇÃO

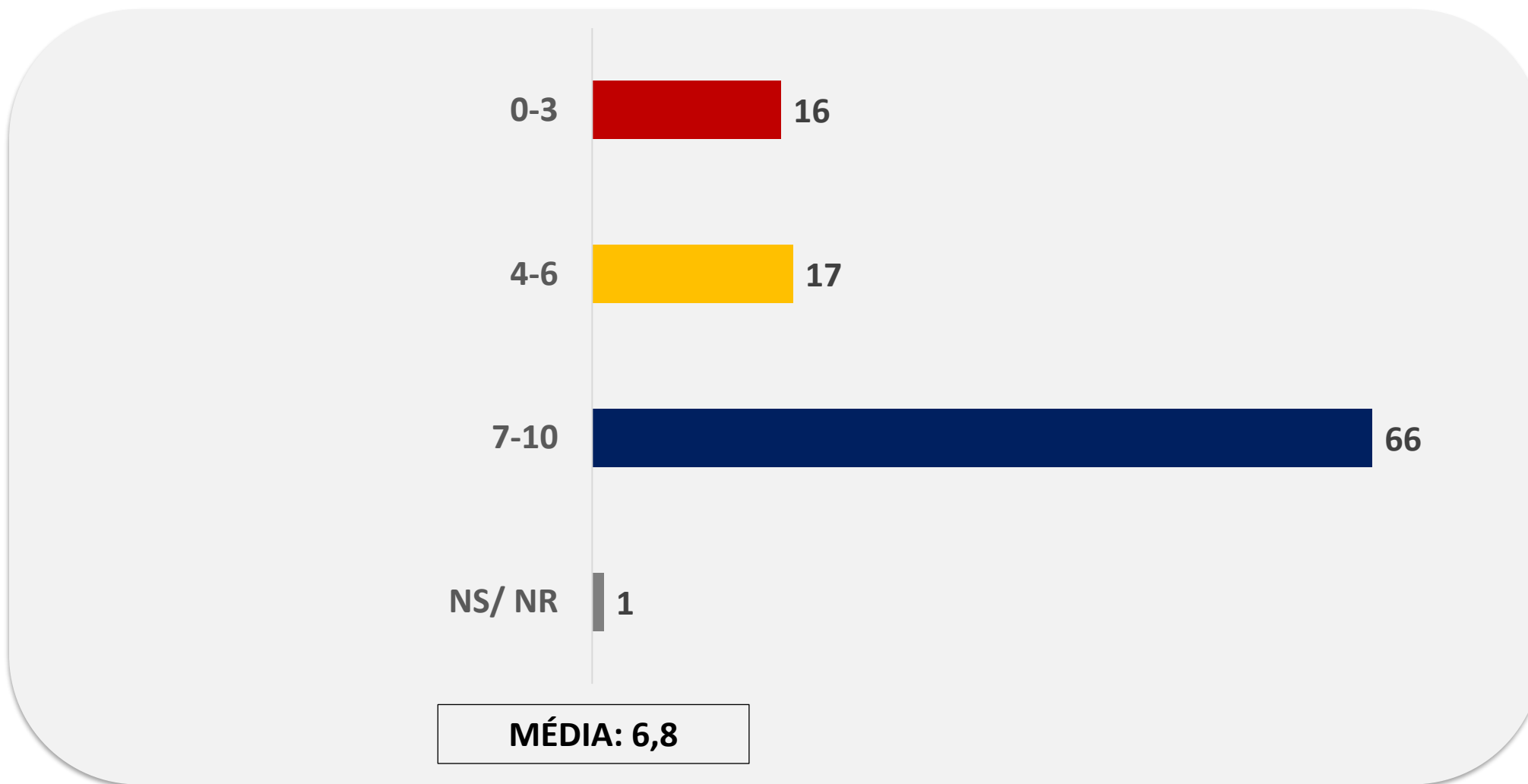
A aparente contradição tem explicação conhecida em avaliação de políticas públicas: quanto maior a utilização e a relevância social do serviço, maior a capacidade de perceber mudanças e maior o nível de exigência. A população reconhece o esforço e continua cobrando.

O ponto decisivo é que a prioridade da saúde não decorre da nota — que é mediana —, e sim da saliência isolada na agenda: 51% de menções, 32 pontos à frente da segunda colocada. Atribuir a prioridade ao desempenho seria uma leitura equivocada dos dados.

Os cruzamentos indicam avaliação mais severa entre mulheres (6,1 contra 6,9), na faixa de 35 a 49 anos (6,0) e no ensino médio (6,1), contra 7,1 no ensino fundamental.

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	16	17	16	9	20	13	19	20	13	15	19	10
4-6	17	11	22	18	22	17	8	19	17	15	17	18
7-10	66	71	62	73	58	70	69	60	70	70	63	72
NS/ NR	1	1	0	0	0	0	3	1	0	0	1	0
MÉDIA	6,8	6,9	6,7	7,6	6,1	7,0	7,3	6,4	7,1	6,8	6,5	7,4

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



6,8

nota média — a 3ª mais alta do município

66%

de notas na faixa positiva (7 a 10)

6%

apenas, citam a área como problema

LEITURA DOS DADOS

A conservação de praças e jardins alcança média de 6,8, terceira melhor do município, com 66% de notas positivas — embora com 16% de notas críticas, indicando avaliação desigual entre diferentes pontos da cidade.

A cobrança é baixa (6% do total de menções) e a área recebe 11% das menções de melhoria, quinta posição.

INTERPRETAÇÃO

É uma entrega visível e bem avaliada, com baixa saliência na agenda. Sua contribuição está mais na sustentação da imagem geral da gestão do que na resolução de demandas prioritárias.

A presença de 16% de notas críticas em uma área de média alta sugere heterogeneidade territorial: praças bem conservadas convivendo com espaços degradados. Trata-se de um problema de cobertura, não de padrão de serviço.

A faixa de 35 a 49 anos volta a registrar a menor nota (6,1), contra 7,6 entre os jovens de 18 a 34 anos.

04. SÍNTESE E CONCLUSÕES

ANÁLISE DESCRITIVA

Saúde apontada como principal problema (51%), seguida por infraestrutura (19%) e emprego (17%); saúde também lidera as prioridades futuras (31%), enquanto 62% avaliam que os serviços públicos vêm melhorando nos últimos cinco anos.

- A pesquisa revela um ambiente de avaliação favorável da gestão dos serviços públicos municipais. Mais da metade da população (62%) percebe melhora dos serviços nos últimos cinco anos, enquanto apenas 7% entendem que houve piora.
- Sob a perspectiva sociopolítica, observa-se que a população reconhece avanços concretos da administração, especialmente em áreas visíveis de infraestrutura, como calçamento de ruas e abastecimento de água, que lideram o recall espontâneo de obras e ações realizadas no município.
- Entretanto, os resultados demonstram que a percepção positiva não elimina a existência de demandas estruturais.
- O principal desafio da gestão continua concentrado na saúde pública, área que aparece simultaneamente como o maior problema do município e a principal prioridade para investimentos futuros. Esse padrão sugere que os cidadãos avaliam positivamente o esforço governamental, mas esperam respostas mais robustas em serviços essenciais.

Bezerros apresenta um cenário de avaliação positiva dos serviços públicos, mas a saúde permanece como principal desafio da gestão, concentrando simultaneamente as maiores demandas e expectativas da população.

A agenda pública de Bezerros encontra-se claramente organizada em torno de quatro eixos prioritários: saúde, geração de emprego, infraestrutura urbana e segurança. Juntos, esses temas concentram a maior parte das preocupações e expectativas da população.

- Do ponto de vista quantitativo, os dados indicam um cenário de legitimidade administrativa associado à percepção de entregas concretas. Contudo, existe uma assimetria entre reconhecimento de obras e satisfação com serviços continuados, especialmente na saúde, que permanece como principal fator de cobrança social.
- Sugere-se, portanto, que a manutenção dos níveis atuais de aprovação dependerá da capacidade de melhorar a qualidade dos serviços de saúde, ampliar oportunidades de emprego e consolidar avanços em infraestrutura e segurança. São essas áreas que possuem maior potencial de fortalecer o vínculo entre gestão e população e sustentar avaliações positivas no médio prazo.

05. ANÁLISE DE CORRELAÇÃO E QUADRANTE

SATISFAÇÃO GERAL X SATISFAÇÃO ESPECÍFICA COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS

O que os dados agregados permitem concluir — e o que não permitem

82,6%

da variância comum entre os dez serviços é explicada por um único fator geral de avaliação

$r = 0,82$

iluminação pública é o serviço mais associado à satisfação geral; emprego é o menos ($r = 0,21$)

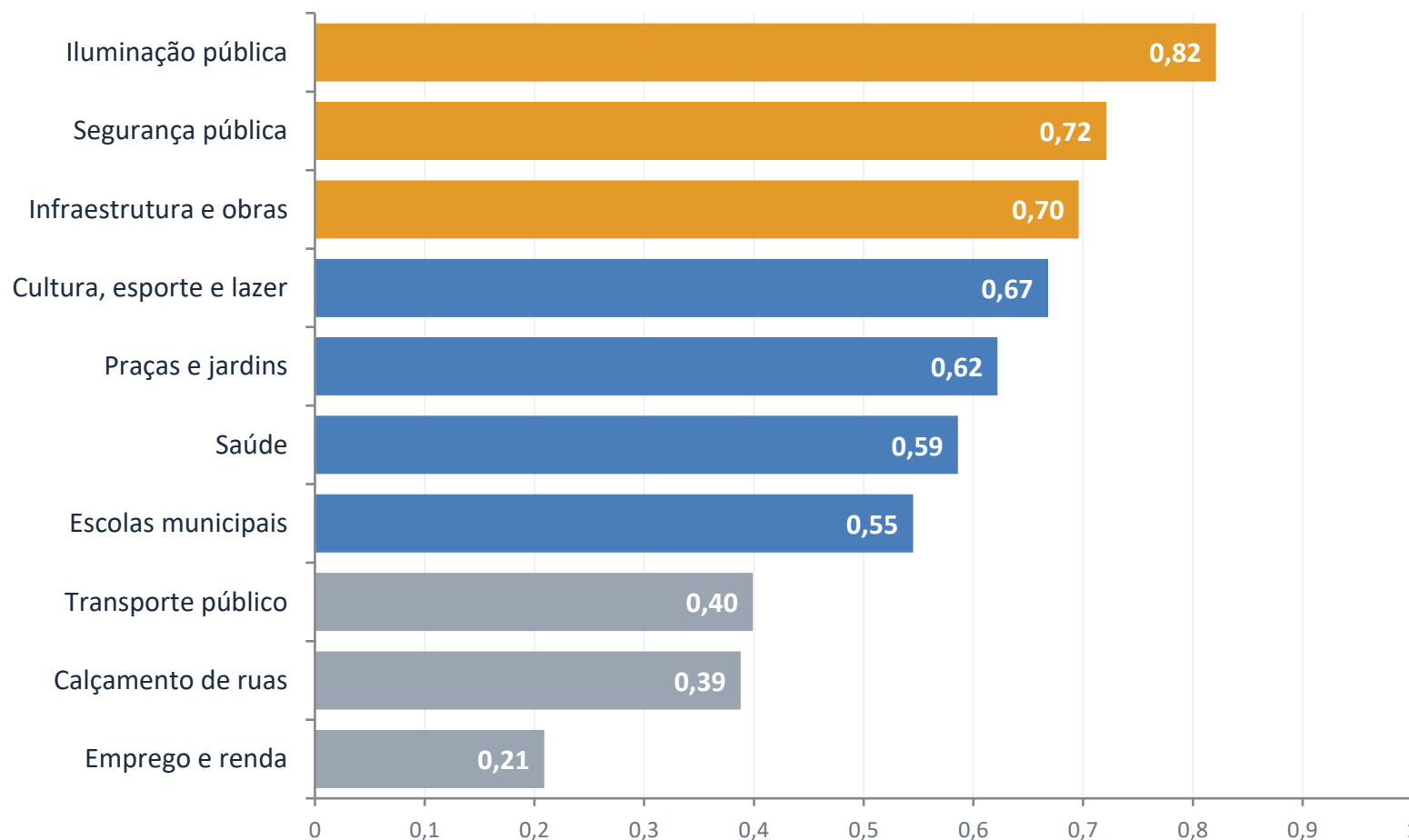
0 de 4

das áreas que concentram a agenda pública têm desempenho acima da média municipal de 6,56

+45 vs 6,56

o saldo da satisfação geral mede clima; a média das notas mede desempenho — e divergem em 9 pontos, de 72% contra 63%.

Descontado o efeito-halo, apenas a iluminação pública mantém associação específica robusta com a satisfação geral (r parcial = 0,76).



Alta associação

Iluminação, segurança e infraestrutura.
Serviços de contato universal e visibilidade cotidiana.

Associação média

Cultura, praças, saúde e escolas — todas entre 0,55 e 0,67.

Baixa associação

Transporte, calçamento e, sobretudo, emprego e renda ($R^2 = 0,04$).

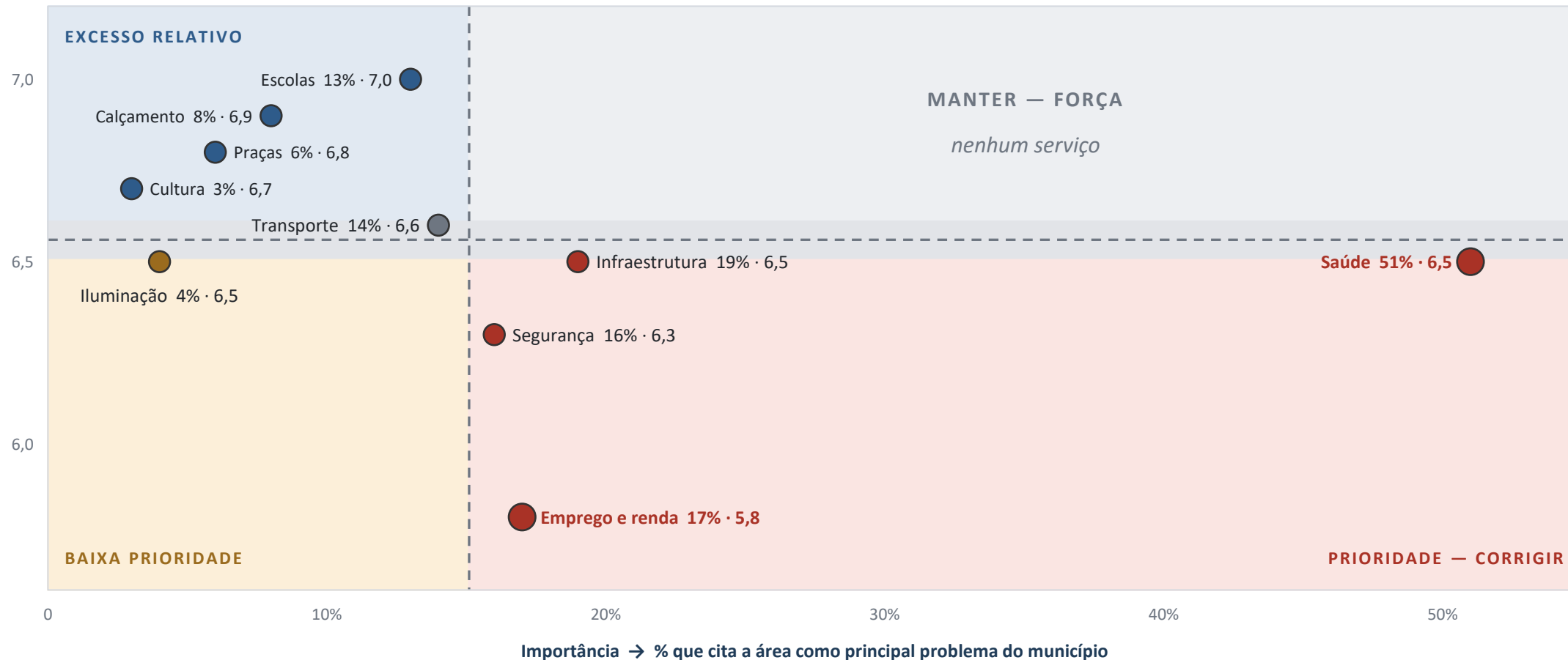
Índice sintético (média das 10 áreas) × saldo: $r = 0,63$

Pearson entre a nota média de cada serviço e o saldo de satisfação geral, 11 segmentos, que são quatro partições sobrepostas dos mesmos 900 respondentes.

O quadrante da força está vazio

Importância × desempenho. Cortes nas médias — importância 15,1% de menções e nota 6,56. Cada ponto é uma área; o eixo Y está ampliado (amplitude real de 1,2 ponto em escala 0–10).

↑ Nota média da área (0–10)



Nenhuma das quatro áreas que concentram a agenda pública tem desempenho acima da média municipal — e saúde e infraestrutura, as melhores entre elas, apenas empatam com a média. Toda a boa avaliação de Bezerras está sustentada por áreas de baixa saliência.

O que o quadrante demonstra

Dois eixos, quatro combinações. Cortes nas médias das dez áreas: importância 15,1% de menções e nota 6,56.

EIXO HORIZONTAL · IMPORTÂNCIA

Percentual que cita a área como principal problema do município. À direita do corte estão as áreas que ocupam a agenda pública; à esquerda, as que quase ninguém menciona.

EIXO VERTICAL · DESEMPENHO

Nota média de 0 a 10 atribuída à área. Acima do corte estão as áreas melhor avaliadas que a média municipal; abaixo, as piores.

PRIORIDADE — CORRIGIR

Cobradas e mal avaliadas

Saúde 51% · 6,5
Infraestrutura 19% · 6,5
Emprego e renda 17% · 5,8
Segurança 16% · 6,3

É onde o ganho de percepção é maior.

MANTER — FORÇA

Cobradas e bem avaliadas

nenhuma área

O município não tem nenhum ativo dentro da própria agenda.

EXCESSO RELATIVO

Bem avaliadas, sem cobrança

Escolas 13% · 7,0
Calçamento 8% · 6,9
Praças 6% · 6,8
Cultura 3% · 6,7
Transporte 14% · 6,6

Esforço adicional aqui rende pouco em percepção.

BAIXA PRIORIDADE

Sem cobrança e mal avaliadas

Iluminação 4% · 6,5

Nota apenas 0,06 abaixo da média — praticamente empatada.

O que o quadrante demonstra: a agenda pública de Bezerros é formada por quatro áreas — e nenhuma delas é bem avaliada. As duas melhores entre elas, saúde e infraestrutura, apenas empatam com a média. Tudo o que sustenta a boa avaliação do município está em serviços que quase ninguém aponta como problema.

Os dois eixos não separam com a mesma força. No vertical, a amplitude entre a melhor e a pior nota é de 1,2 ponto em escala 0–10, e sete das dez áreas estão a menos de 0,3 ponto da média — a posição acima ou abaixo do corte muitas vezes se decide por décimos. No horizontal a diferença é inequívoca: saúde tem 51% de menções contra 19% da segunda colocada.

06.

ANÁLISE FINAL E CONCLUSÃO

INTERPRETAÇÃO INTEGRADA DOS RESULTADOS DA PESQUISA

ANÁLISE FINAL: O QUE OS RESULTADOS DIZEM EM CONJUNTO

APROVAÇÃO MAJORITÁRIA, MAS SEM FOLGA

Os indicadores globais convergem para um cenário positivo e moderado: 72% de satisfação, 62% de percepção de melhora e média de 6,56 nas dez áreas. Nenhum serviço alcança 7,1 e apenas 11% da população se declara muito satisfeita. É uma aprovação real, porém rasa, com 27% já posicionados na ponta negativa — patamar que não pode ser tratado como residual.

A AGENDA É A SAÚDE, E ELA NÃO É LATENTE

A saúde domina os dois formatos de pergunta: 31% de demanda espontânea e 51% do total de menções na estimulada, 32 pontos à frente da segunda colocada. A intensidade também é a maior do estudo (0,76 entre 1ª menção e total). Diferentemente de outros municípios, aqui a agenda não precisa ser provocada para se manifestar — o que confere solidez ao achado e urgência à resposta.

O QUE SE ENTREGA NÃO É O QUE SE COBRA

Calçamento de ruas (24%) e abastecimento de água (23%) lideram isolados o recall espontâneo, mas são respectivamente a quarta demanda (13%) e uma menção residual (1%). A gestão comunica bem e entrega o que é visível; a cobrança, porém, está em serviços de prestação continuada. O quadrante confirma: nenhuma das quatro áreas da agenda tem nota acima da média municipal.

O DÉFICIT ESTÁ NA ECONOMIA

Geração de emprego e renda concentra todos os sinais negativos: a menor nota (5,8), a única abaixo de 6,0; 51% de avaliações iguais ou inferiores a 6; presença firme na agenda (17%, com alta intensidade); e a única trajetória percebida negativa quando as bases são equalizadas. Segurança pública apresenta padrão semelhante em menor intensidade (6,3 e 16%).

O SEGMENTO DE 35 A 49 ANOS

É o público mais consistentemente crítico do levantamento: 70% de satisfação, contra 85% entre os jovens, e a menor nota média em todas as dez áreas avaliadas, sem exceção — de 5,4 em emprego e renda a 6,6 em escolas municipais. Trata-se da população economicamente ativa, com filhos na rede pública e uso intensivo de transporte e saúde. É o segmento que mais sente a distância entre o serviço prestado e a necessidade real.

A RENDA INTERMEDIÁRIA

A satisfação por renda desenha um U: 80% na faixa de até 2 salários mínimos, 68% de 2 a 5 salários e 82% acima de 5. O estrato intermediário é o mais crítico em quase todas as áreas. O padrão sugere um público que não é alcançado por programas sociais e tampouco dispõe de alternativas privadas — e que, por isso, depende do serviço público sem se sentir por ele atendido.

A ASSIMETRIA DE GÊNERO

As mulheres avaliam pior em todos os indicadores: 70% de satisfação contra 75%; 57% de percepção de melhora contra 68%; 12% de percepção de piora contra apenas 2%. E atribuem notas inferiores nas dez áreas, com diferenças de 0,2 a 0,6 ponto. A consistência do padrão afasta a hipótese de variação amostral e sugere experiência distinta com os serviços — sobretudo em saúde (6,1 contra 6,9), a área que elas mais cobram (57%).

A DEMANDA QUE O INSTRUMENTO NÃO MEDE

O saneamento básico é a segunda demanda espontânea da população (16%), mas não integra a lista de áreas da pergunta estimulada nem a bateria de notas de 0 a 10. Não há, portanto, medida de desempenho para um tema que a própria população elege como prioritário. Recomenda-se incorporá-lo ao instrumento em edições futuras, sob pena de subestimar uma frente relevante da agenda municipal.

CONCLUSÃO CONSOLIDADA: PRINCIPAIS ACHADOS DO ESTUDO

1

APROVAÇÃO AMPLA E RASA

72% de satisfação e saldo de +45 p.p., mas apenas 11% de muito satisfeitos e 27% já na ponta negativa: aprovação majoritária, sem folga para falhas visíveis.

2

A SAÚDE É A AGENDA, SEM DISPUTA

51% do total de menções e 31% de demanda espontânea, 32 p.p. à frente da segunda área — com a maior intensidade de cobrança registrada no estudo (0,76).

3

A AGENDA NÃO TEM ATIVOS

Nenhuma das quatro áreas mais cobradas — saúde, infraestrutura, emprego e segurança — tem nota acima da média municipal de 6,56. O quadrante da força está vazio.

4

EMPREGO E RENDA É O DÉFICIT

Única nota abaixo de 6,0 (5,8), 51% de avaliações até 6 e a única trajetória percebida negativa quando as bases de melhora e piora são equalizadas.

5

A EDUCAÇÃO É O ÚNICO ATIVO

Melhor nota do município (7,0) e segunda maior atribuição de avanço (40%), com cobrança moderada (13%): a área a sustentar e comunicar.

6

TRÊS SEGMENTOS DE ATENÇÃO

35 a 49 anos (menor nota em todas as áreas), mulheres (piores índices em todos os indicadores) e renda de 2 a 5 salários mínimos (68% de satisfação).

CONSIDERAÇÕES DECORRENTES DA PESQUISA

O estudo descreve um município com avaliação favorável e margem estreita. A gestão dispõe de reconhecimento — 62% percebem melhora e 75% identificam obras em andamento —, mas esse reconhecimento se apoia em áreas que a população não elege como prioritárias, enquanto a agenda efetiva permanece sem desempenho correspondente.

Quatro considerações decorrem diretamente dos resultados. A primeira é que a saúde exige resposta e não apenas presença: é a demanda dominante nos dois formatos de pergunta, com nota mediana e a maior intensidade de cobrança do estudo.

A segunda é que geração de emprego e renda e segurança pública são as áreas de maior retorno potencial: cobradas e com baixa avaliação, é onde o investimento tem mais chance de virar percepção. A terceira é que educação, calçamento e praças devem ser preservadas e comunicadas, não expandidas — o ganho marginal ali é baixo.

A quarta é que os três segmentos críticos identificados — 35 a 49 anos, mulheres e renda intermediária — pedem leitura específica, por concentrarem de forma consistente as avaliações mais severas.