

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Relatório de Pesquisa Quantitativa

CURITIBA – PARANÁ
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 Curitiba, no estado do Paraná, sobre a prestação de serviços públicos municipais. A avaliação da satisfação dos cidadãos em relação aos serviços público é um importante instrumento de gestão e aprimoramento da administração pública.

A satisfação dos usuários é considerada um indicador relevante da qualidade dos serviços públicos, permitindo identificar pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria, a qualidade dos serviços municipais não deve ser medida apenas por critérios técnicos ou administrativos, mas também pela experiência e percepção dos cidadãos que utilizam esses serviços.

Curitiba, capital do Paraná e polo da Região Metropolitana de Curitiba, possui uma população superior a 1,7 milhão de habitantes e exerce papel estratégico no desenvolvimento econômico e social do estado. Suas características urbanas e a diversidade de demandas da população requerem a oferta contínua e qualificada de serviços públicos nas áreas de saúde, educação, assistência social, mobilidade urbana, infraestrutura e atendimento ao cidadão.

Nesse contexto, a presente pesquisa tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços públicos oferecidos no município de Curitiba, contribuindo para a identificação de demandas, o fortalecimento das políticas públicas e o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública. Os resultados obtidos servirão como subsídio para a tomada de decisões, visando promover maior eficiência, qualidade e alinhamento dos serviços às expectativas da população.

INTRODUÇÃO: CONTEXTO E RELEVÂNCIA DO ESTUDO



1,7 mi

habitantes em Curitiba, capital e polo metropolitano do Paraná

7.000

entrevistas telefônicas pelo sistema CATI-IPESPE

±1,2 p.p.

margem de erro, com 95% 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. Complementa — sem substituir — os indicadores de produto e de execução orçamentária usados no monitoramento da gestão.

Curitiba apresenta duas condições que tornam a mensuração especialmente exigente: a escala de uma capital com mais de 1,7 milhão de habitantes e uma tradição consolidada de planejamento urbano, que estabelece um parâmetro de comparação elevado. A população avalia a gestão atual também contra a referência histórica da própria cidade.

O QUE O ESTUDO PERMITE AFERIR — E O QUE NÃO PERMITE

Com 7.000 entrevistas e margem de ±1,2 ponto percentual, este é o levantamento de maior precisão do conjunto. A dimensão amostral permite leituras firmes por subgrupo: mesmo o menor estrato de escolaridade reúne cerca de 1.400 entrevistas.

O desenho 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, os resultados descrevem percepções e não estabelecem relações de causa e efeito entre ações da gestão e avaliações registradas.

OBJETIVOS GERAIS: 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.

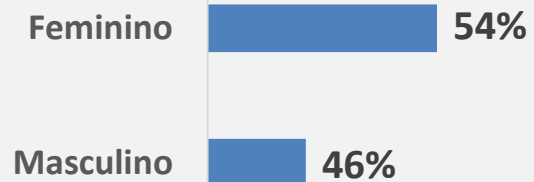
02. METODOLOGIA E AMOSTRA

- Coleta.** Utilizou-se a tecnologia CATI-Ipespe (Computer Assisted Telephone Interview), que viabiliza a pesquisa em tempo reduzido e com eficiente gerenciamento da coleta, por meio de sistema exclusivo desenvolvido para as pesquisas telefônicas do IPESPE.
- 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 telepesquisadores 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 Curitiba–PR com 18 anos ou mais.
Amostra:	7.000 entrevistas, com cotas de sexo, idade e escolaridade.
Margem de erro:	± 1,2 pontos percentuais, com intervalo de confiança de 95%.
Período:	Maio de 2026.



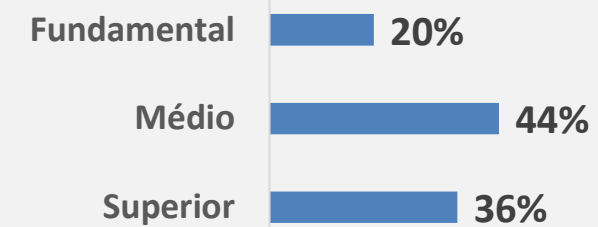
SEXO



IDADE



INSTRUÇÃO



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 concentrada a cobrança; quanto menor, mais difusa.

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 $\pm 1,2$ p.p. (95%) vale para a amostra total ($n = 7.000$). Em perguntas filtradas — áreas que melhoraram ($n \approx 2.699$) e que pioraram ($n \approx 1.686$) — a margem sobe para cerca de $\pm 1,9$ e $\pm 2,4$ p.p., patamares que ainda permitem leitura firme.

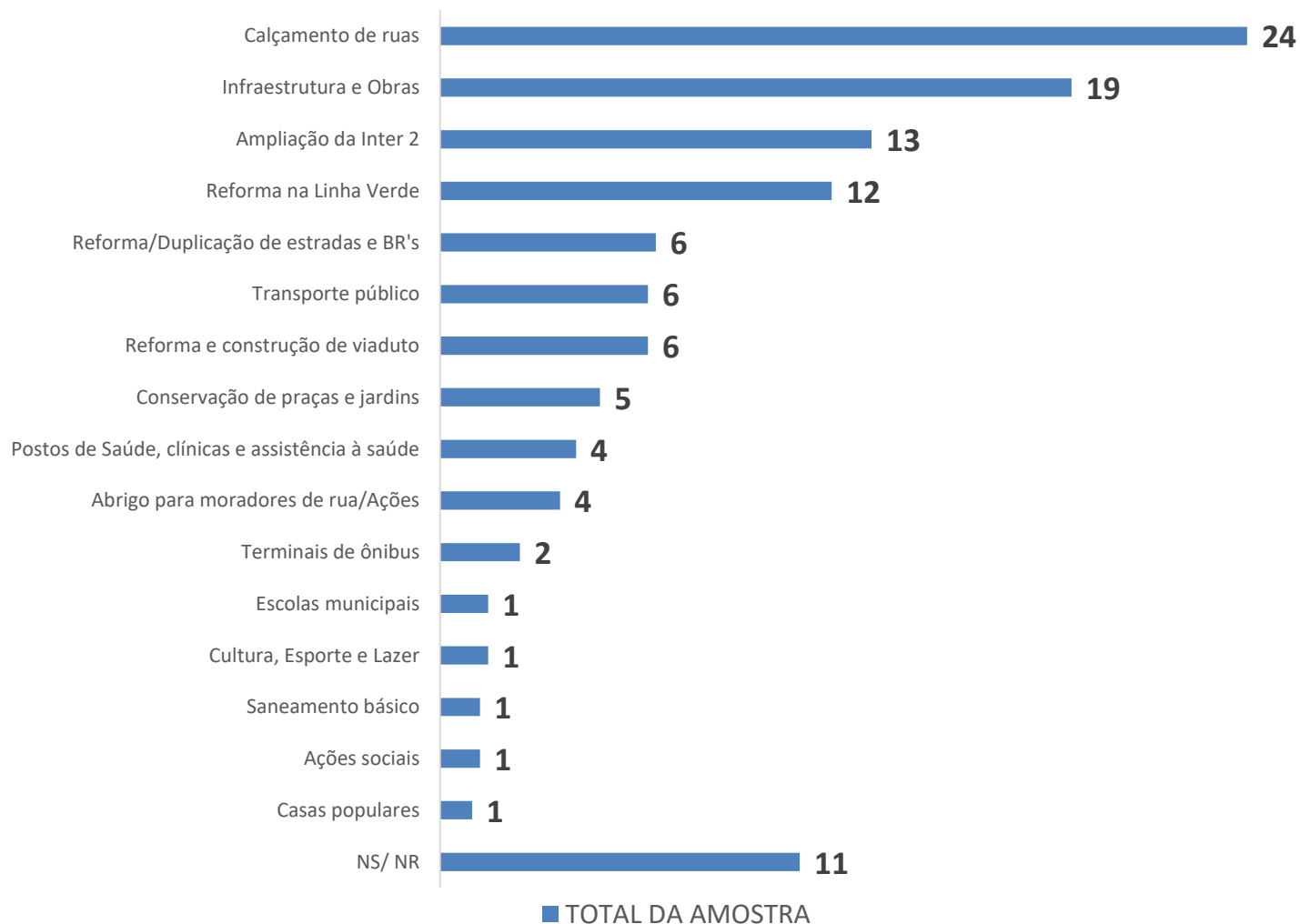
CRUZAMENTOS POR SUBGRUPO

Os resultados são abertos por sexo, faixa etária, escolaridade e renda familiar. Com a dimensão desta amostra, todos os subgrupos têm base superior a 1.000 entrevistas: diferenças acima de 4 pontos percentuais entre segmentos são consistentes.

03. RESULTADOS

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

(%)



89% citam espontaneamente alguma obra ou ação — o maior recall registrado. Calçamento (24%), infraestrutura e obras (19%), Inter 2 (13%) e Linha Verde (12%) lideram.

PERGUNTA: Que obras, ações ou serviços mais importantes o(a) Sr(a) lembra ou ouviu falar que estão sendo realizados em Curitiba? (ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA)

ANÁLISE: RECALL ESPONTÂNEO DE OBRAS E AÇÕES



89%

citam espontaneamente ao menos uma obra, ação ou serviço

24%

calçamento de ruas — a ação mais lembrada

19%

infraestrutura e obras, em segundo lugar

LEITURA DOS DADOS

O recall é o mais alto registrado neste conjunto de estudos: apenas 11% não souberam citar alguma obra ou ação em andamento.

A lembrança concentra-se em mobilidade e infraestrutura: calçamento de ruas (24%), infraestrutura e obras em geral (19%), ampliação da Inter 2 (13%) e reforma da Linha Verde (12%). Somadas às menções de estradas, viadutos e terminais, essas frentes respondem por mais de 80 pontos percentuais de menção.

Saúde (4%) e escolas municipais (1%) aparecem em patamar residual no recall espontâneo.

INTERPRETAÇÃO

O grau de lembrança indica uma comunicação de obras bem-sucedida e uma população atenta à agenda urbana — comportamento característico de capital, onde as intervenções são de grande porte e alta visibilidade.

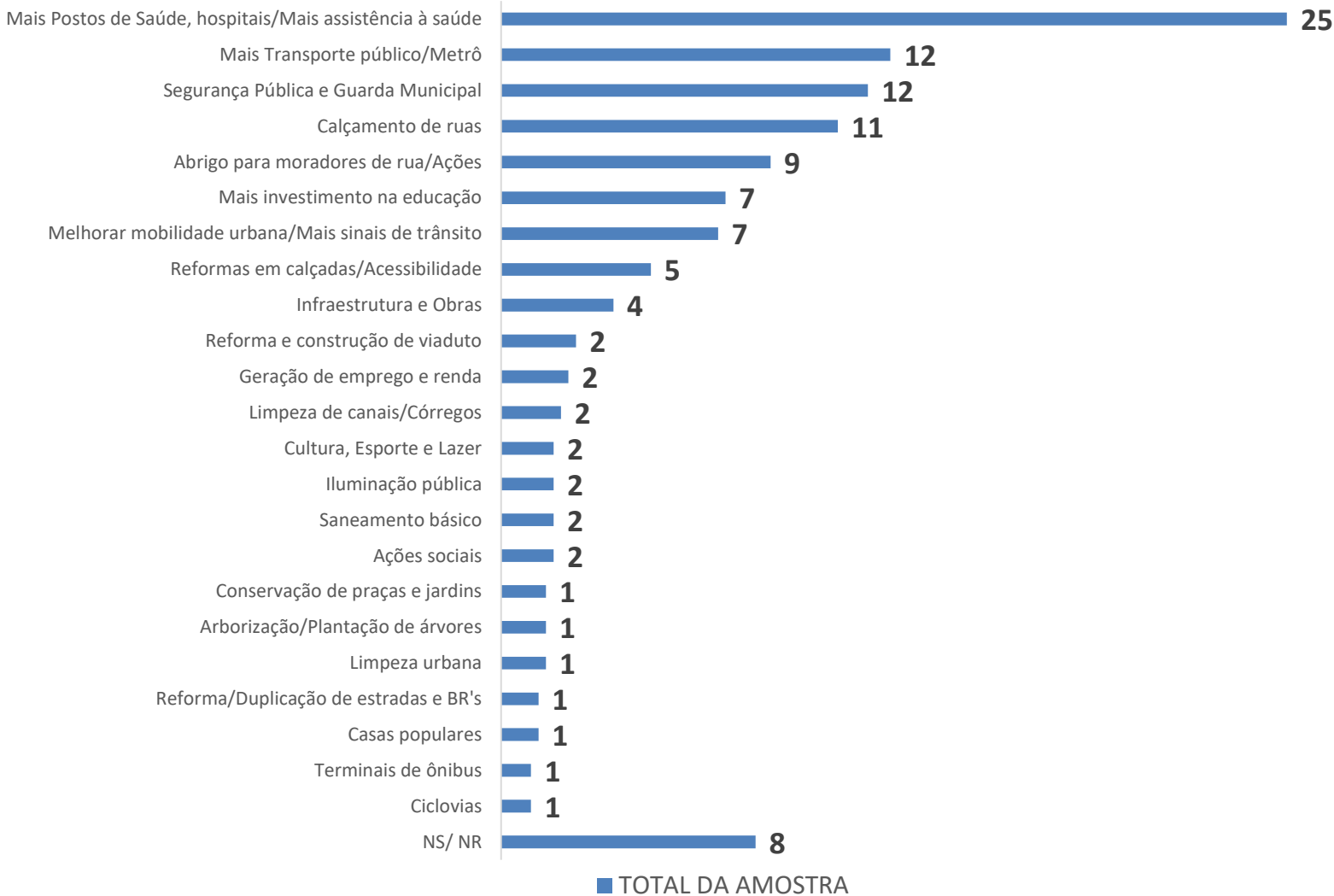
A pauta reconhecida, porém, é quase inteiramente de mobilidade e infraestrutura, enquanto a agenda de problemas é liderada pela saúde (52%). Há um descolamento entre o que a gestão comunica e o que a população cobra.

A presença de dois projetos nomeados no recall — Inter 2 e Linha Verde — é significativa: obras identificadas por nome têm efeito de memória superior ao de intervenções genéricas, e sustentam boa parte da percepção de que a cidade avança.

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



(%)



92% conseguem apontar uma prioridade. A saúde lidera com 25%, seguida de transporte público e metrô (12%), segurança (12%) e calçamento de ruas (11%).

ANÁLISE: DEMANDAS PRIORITÁRIAS ESPONTÂNEAS



25%

mais postos de saúde e hospitais — a demanda dominante

12%

mais transporte público e metrô, em segundo lugar

92%

conseguem apontar ao menos uma prioridade

LEITURA DOS DADOS

A capacidade de formular demanda é a mais alta do conjunto: apenas 8% não souberam apontar uma prioridade.

A saúde lidera com 25%, seguida de transporte público e metrô (12%), segurança pública (12%) e calçamento de ruas (11%). Em quinto lugar aparece um tema de natureza distinta: abrigo e ações para moradores de rua, com 9%.

A demanda é mais distribuída do que em municípios menores: dezoito temas diferentes recebem ao menos 1% de menção.

INTERPRETAÇÃO

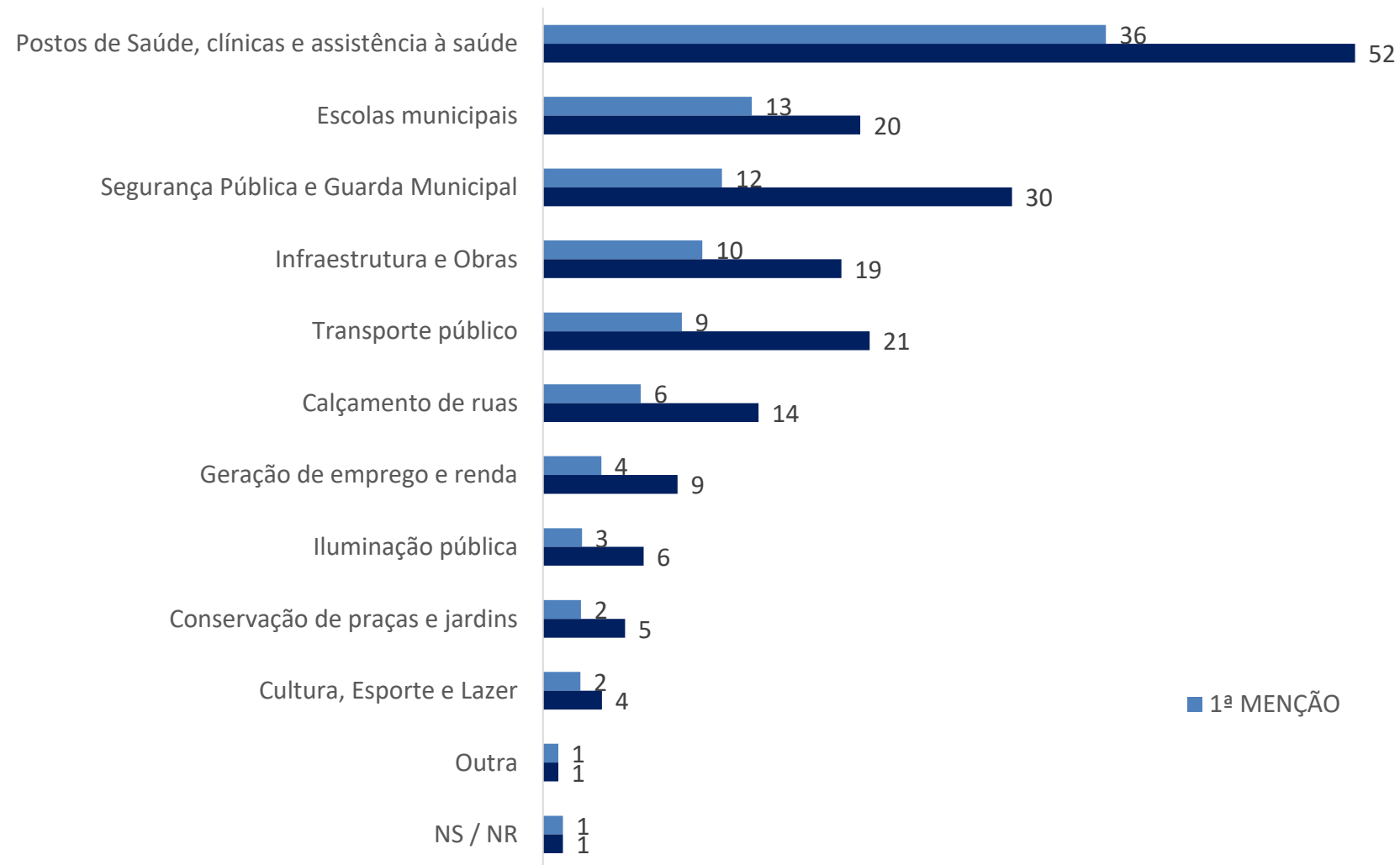
A agenda de Curitiba é mais plural e menos concentrada. A saúde lidera, mas com 25% — bem abaixo dos patamares observados em municípios de menor porte, onde a demanda tende a se concentrar em um único tema.

O item “abrigo e ações para moradores de rua” (9%) merece atenção específica. É a quinta demanda espontânea da cidade e 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 uma pauta que a população elege espontaneamente. Recomenda-se incorporá-la em edições futuras.

Mobilidade, somando transporte e metrô (12%), melhoria da mobilidade urbana (7%) e acessibilidade em calçadas (5%), forma na prática o segundo maior bloco de demanda da cidade.

PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

(%)



A saúde é citada por 52% e a segurança por 30%. Transporte, escolas e infraestrutura formam o bloco seguinte, entre 19% e 21% do total de menções.

PERGUNTA: Em quais dessas áreas estão os principais problemas do município de Curitiba? (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	36	30	40	36	40	31	38	30	31	44	37	30
Escolas municipais	13	12	15	13	13	14	13	16	14	13	16	12
Segurança Pública e Guarda Municipal	12	13	11	9	13	14	11	16	9	6	12	15
Infraestrutura e Obras	10	11	10	9	10	12	9	17	11	11	8	12
Transporte público	9	9	9	11	9	7	8	8	14	7	10	10
Calçamento de ruas	6	10	4	7	4	8	7	4	4	6	6	7
Geração de emprego e renda	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4
Iluminação pública	3	3	2	5	1	2	2	3	7	2	3	3
Conservação de praças e jardins	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
Cultura, Esporte e Lazer	2	2	2	3	3	2	3	0	1	2	2	3
Outra	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	0	1
NS / NR	1	2	1	1	0	3	2	0	1	1	1	2

PERGUNTA: Em quais dessas áreas estão os principais problemas do município de Curitiba? (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	52	45	57	51	56	49	54	50	45	60	56	42
Segurança Pública e Guarda Municipal	30	31	29	26	32	33	30	35	30	21	33	33
Transporte público	21	19	22	27	20	15	20	23	27	22	22	21
Escolas municipais	20	18	22	19	22	20	21	17	21	19	21	19
Infraestrutura e Obras	19	23	17	19	19	19	19	25	19	17	17	23
Calçamento de ruas	14	17	12	15	12	15	14	12	14	14	13	15
Geração de emprego e renda	9	7	10	10	8	8	8	10	9	10	9	8
Iluminação pública	6	4	8	10	5	4	6	6	9	6	7	7
Conservação de praças e jardins	5	5	5	7	4	5	5	5	7	8	3	5
Cultura, Esporte e Lazer	4	5	3	4	4	4	4	5	1	5	3	4
Outra	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	0	1
NS / NR	1	2	1	1	0	3	2	0	1	1	1	2

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

ANÁLISE: PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

52%

saúde — total de menções, isolada no topo

30%

segurança pública, a segunda mais citada

22 p.p.

de distância entre a saúde e a segunda colocada

LEITURA DOS DADOS

A agenda estimulada tem dois patamares altos: saúde, com 36% de primeira menção e 52% do total de menções, e segurança pública, com 30% do total.

Formam o bloco intermediário transporte público (21%), escolas municipais (20%) e infraestrutura e obras (19%). Calçamento de ruas aparece com 14% e as demais áreas ficam abaixo de 10%.

A não resposta é de apenas 1%, o menor índice do conjunto — reflexo da alta capacidade de formulação já observada na pergunta espontânea.

INTERPRETAÇÃO

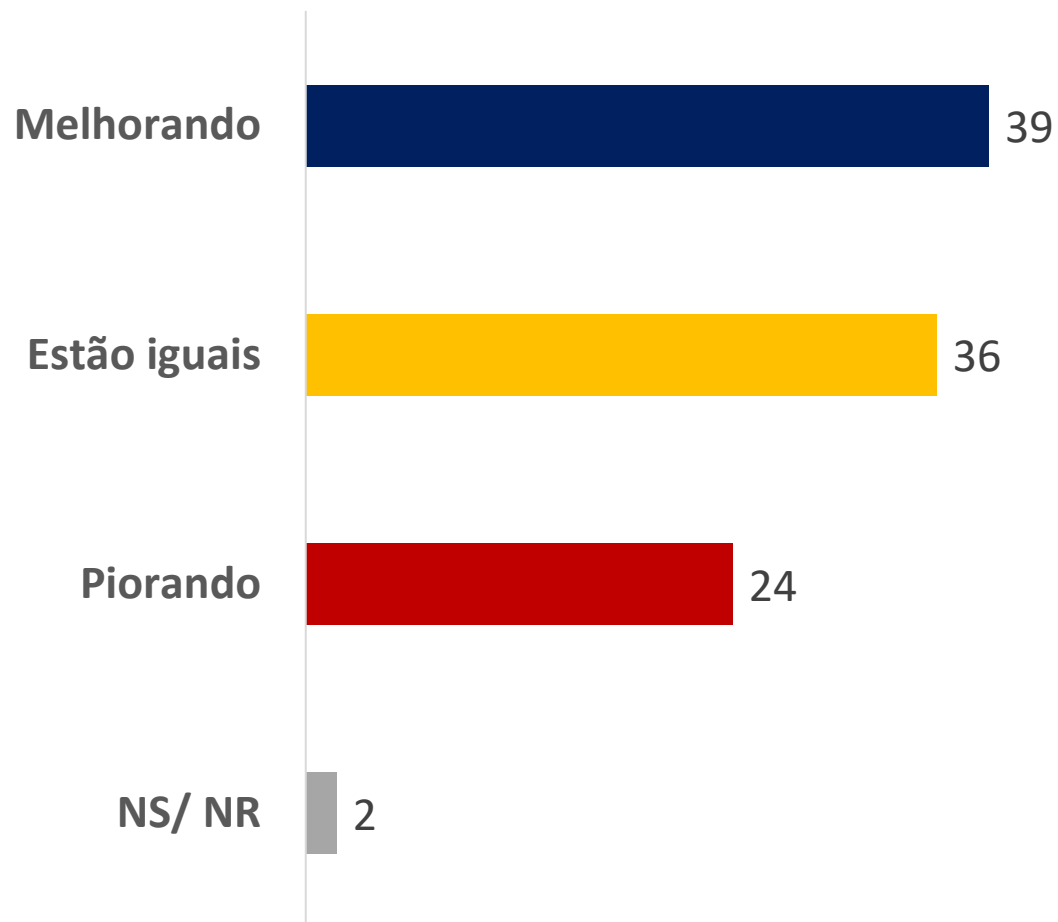
A razão entre primeira menção e total de menções distingue dois tipos de cobrança. Na saúde ela é de 0,69 e nas escolas municipais de 0,66: quem cita, tende a colocar em primeiro lugar — cobrança concentrada. Na segurança pública a razão cai para 0,38, a mais baixa entre as áreas relevantes: o tema é lembrado por muitos, mas raramente como o problema principal. É insatisfação ampla e difusa.

Os cruzamentos revelam uma agenda socialmente estratificada. A saúde é mais cobrada por mulheres (57% contra 45%) e pela faixa de até 2 salários mínimos (60% contra 42% acima de 5 salários). A segurança tem o padrão inverso: 33% nas faixas de renda média e alta contra 21% na baixa renda.

Com $n = 7.000$ e margem de $\pm 1,2$ p.p., essas diferenças entre segmentos são estatisticamente firmes — não se trata de variação amostral.

PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(%)



39% percebem melhora, 36% veem estabilidade e 24% percebem piora — saldo de +15 p.p. A leitura é praticamente idêntica em todos os segmentos.

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

PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS 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	39	38	39	38	36	42	38	41	38	36	37	42
Estão iguais	36	36	36	38	35	34	35	30	40	40	36	32
Piorando	24	24	24	22	27	23	25	26	20	22	26	24
NS/ NR	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2

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



39%

percebem melhora dos serviços públicos

24%

percebem piora

+15 p.p.

de saldo entre percepção de melhora e de piora

LEITURA DOS DADOS

A trajetória percebida é positiva, mas por margem estreita: 39% avaliam que os serviços melhoraram, 36% consideram que permanecem iguais e 24% identificam piora. O saldo é de +15 pontos percentuais.

A homogeneidade entre segmentos é notável: nenhuma faixa de sexo, idade, escolaridade ou renda se afasta mais de 4 pontos percentuais da média em qualquer das três respostas. Os maiores índices de melhora aparecem entre os entrevistados de 50 anos ou mais (42%) e na faixa acima de 5 salários mínimos (42%).

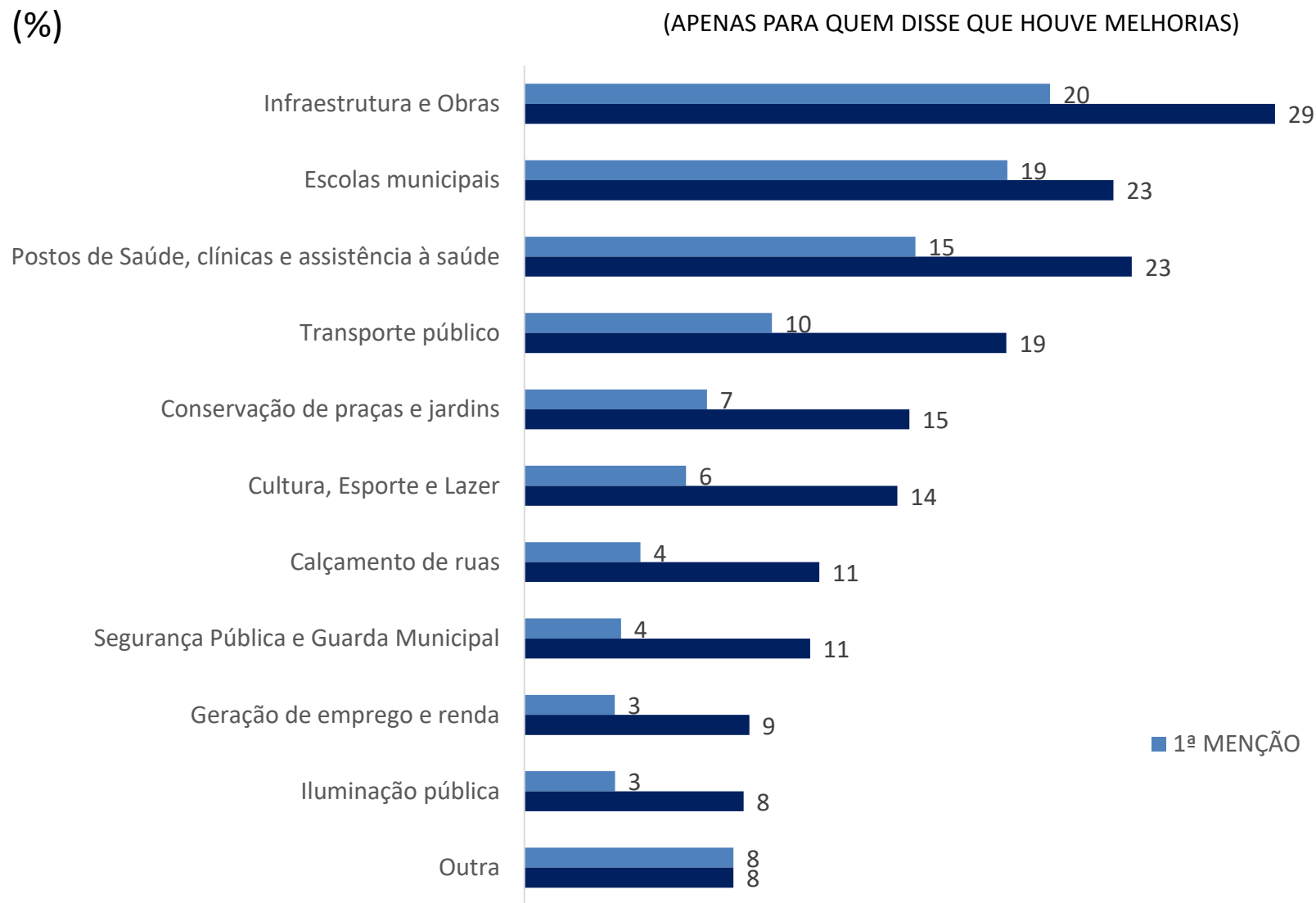
INTERPRETAÇÃO

Um quarto da população percebe deterioração ativa e mais de um terço não percebe movimento algum. A percepção de avanço, embora seja a resposta mais frequente, não alcança 40%.

A homogeneidade é o dado mais informativo. Percepções de trajetória costumam variar por perfil socioeconômico; aqui a leitura é praticamente idêntica em todos os recortes, o que sugere avaliação compartilhada sobre o conjunto dos serviços, e não experiência diferenciada de um grupo específico.

Os 36% que veem estabilidade constituem o contingente decisivo: é o público para quem a ação da gestão ainda não produziu efeito perceptível — e o maior espaço de movimento disponível, em qualquer das duas direções.

ÁREAS QUE TIVERAM MELHORIAS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



Base: os 39% que percebem melhora (n ≈ 2.699). Infraestrutura e obras lidera (29%), à frente de saúde e escolas municipais (23% cada).

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 HOUVE MELHORIAS)

(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
Infraestrutura e Obras	20	23	19	17	22	22	21	28	14	18	26	19
Escolas municipais	19	13	22	23	19	13	19	12	19	25	15	18
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	15	16	14	14	14	19	14	14	22	16	14	15
Transporte público	10	11	9	10	9	10	10	6	7	7	9	12
Conservação de praças e jardins	7	6	8	8	8	5	7	6	6	7	8	7
Cultura, Esporte e Lazer	6	4	8	9	5	4	6	4	6	5	7	6
Calçamento de ruas	4	5	4	5	4	5	4	6	6	5	3	5
Segurança Pública e Guarda Municipal	4	5	3	3	4	5	4	6	3	4	4	3
Geração de emprego e renda	3	3	4	5	4	2	3	5	5	3	3	4
Iluminação pública	3	4	3	1	4	5	4	3	3	3	3	4
Outra	8	10	7	5	7	13	8	9	10	8	8	7

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 HOUVE MELHORIAS)

(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
Infraestrutura e Obras	29	32	27	26	31	31	29	41	21	27	36	26
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	23	25	22	22	20	29	23	20	27	25	23	24
Escolas municipais	23	17	27	27	21	19	23	17	22	29	19	21
Transporte público	19	18	19	22	16	18	19	17	18	22	17	19
Conservação de praças e jardins	15	12	17	16	18	10	15	14	15	13	16	17
Cultura, Esporte e Lazer	14	9	18	22	13	7	14	10	19	13	14	16
Calçamento de ruas	11	12	11	10	14	9	11	11	13	8	8	15
Segurança Pública e Guarda Municipal	11	14	9	10	11	11	11	14	8	12	13	8
Iluminação pública	9	9	9	7	11	7	9	12	6	8	9	9
Geração de emprego e renda	8	6	10	12	8	5	8	5	11	8	7	10
Outra	8	10	7	5	7	13	8	9	10	8	8	7

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

ANÁLISE: ÁREAS QUE MELHORARAM NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



29%

infraestrutura e obras — a maior atribuição de avanço

23%

saúde e escolas municipais, empatadas em segundo

n ≈ 2.699

base da pergunta: apenas quem percebeu melhora

LEITURA DOS DADOS

Entre os 39% que percebem melhora — base aproximada de 2.699 entrevistados — a atribuição do avanço é distribuída. Infraestrutura e obras lidera com 29%, seguida de saúde e escolas municipais (23% cada) e transporte público (19%).

Conservação de praças (15%) e cultura, esporte e lazer (14%) completam o grupo intermediário. Nenhuma área ultrapassa 30%.

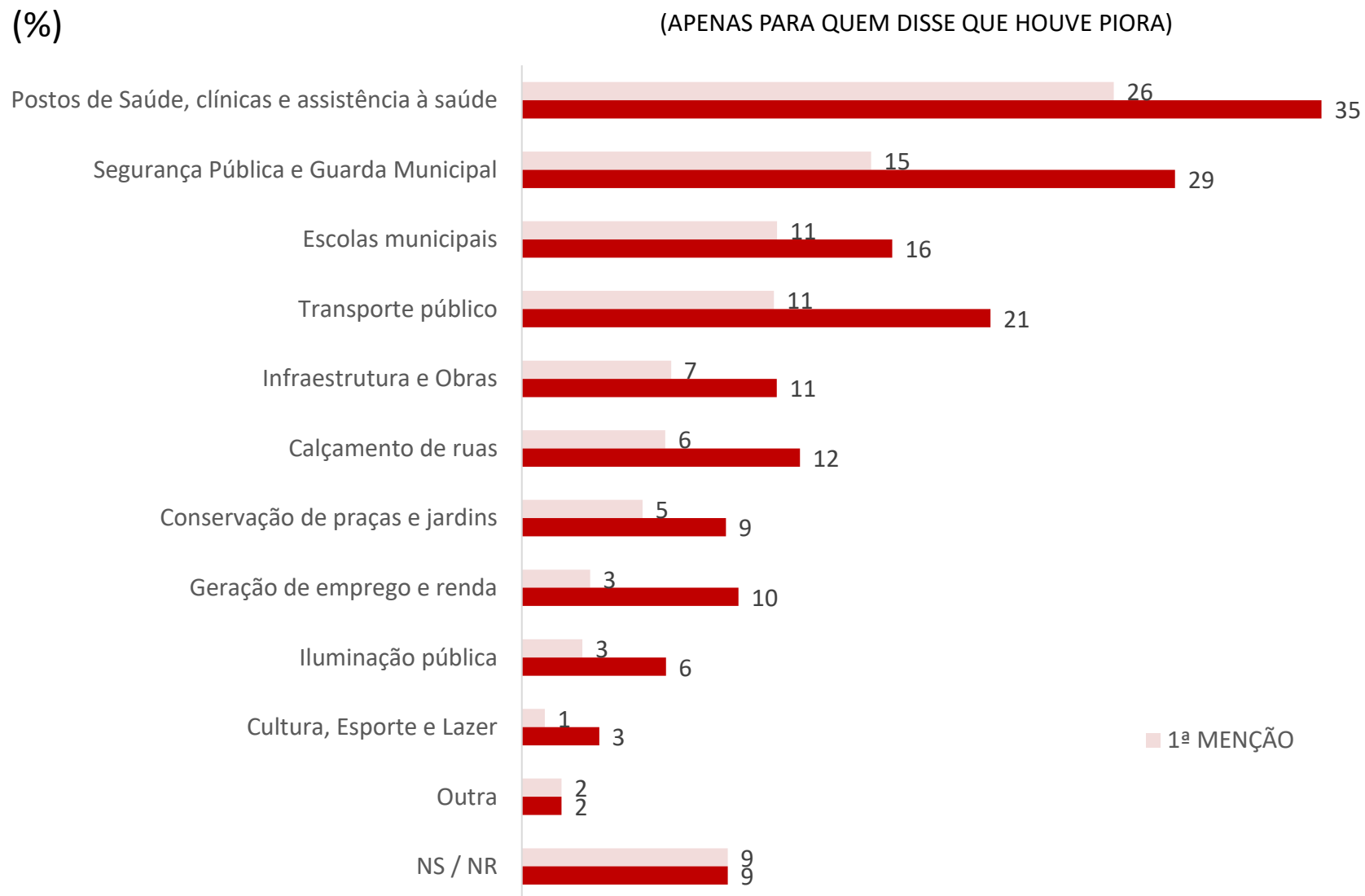
INTERPRETAÇÃO

A dispersão indica que não há, na percepção pública, uma marca única desta gestão: o reconhecimento se espalha por seis áreas sem que nenhuma se destaque com clareza.

A infraestrutura é o principal lastro da avaliação positiva, coerente com o recall espontâneo — as obras de mobilidade lembradas pela população são as mesmas que sustentam a percepção de avanço.

A saúde aparece em segundo lugar entre os avanços e, simultaneamente, em primeiro entre as piores (35%). A área divide a população: é a mais usada, a mais cobrada e aquela sobre a qual a percepção é mais polarizada.

ÁREAS QUE TIVERAM PIORA NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



Base: os 24% que percebem piora (n ≈ 1.686). Saúde (35%) e segurança pública (29%) concentram as menções, seguidas de transporte público (21%).

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 HOUVE PIORA)

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

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 HOUE PIORA)

(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	35	29	40	34	38	34	38	33	21	37	34	33
Segurança Pública e Guarda Municipal	29	27	30	28	31	27	28	30	33	21	27	37
Transporte público	21	15	24	22	24	15	20	25	24	18	22	23
Escolas municipais	16	19	15	18	16	14	16	20	15	21	15	14
Calçamento de ruas	12	13	12	12	10	15	12	12	13	10	15	11
Infraestrutura e Obras	11	14	9	14	9	11	12	6	11	12	12	11
Geração de emprego e renda	10	8	10	9	8	12	9	15	10	11	11	8
Conservação de praças e jardins	9	10	8	8	11	7	9	8	7	11	9	7
Iluminação pública	6	6	6	7	7	4	6	5	7	6	7	6
Cultura, Esporte e Lazer	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	3	4
Outra	2	2	2	1	2	3	2	0	0	1	3	2
NS / NR	9	10	8	11	6	11	9	8	13	11	8	9

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

ANÁLISE: ÁREAS QUE PIORARAM NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



35%

saúde — a menção mais frequente de piora

29%

segurança pública, em segundo lugar

n ≈ 1.686

base da pergunta: apenas quem percebeu piora

LEITURA DOS DADOS

A pergunta é dirigida aos 24% que percebem piora — base aproximada de 1.686 entrevistados, ampla o suficiente para leitura analítica firme (margem de aproximadamente $\pm 2,4$ p.p.).

Saúde (35%) e segurança pública (29%) concentram as menções, seguidas de transporte público (21%) e escolas municipais (16%). Cultura, esporte e lazer, com 3%, é a menos mencionada.

INTERPRETAÇÃO

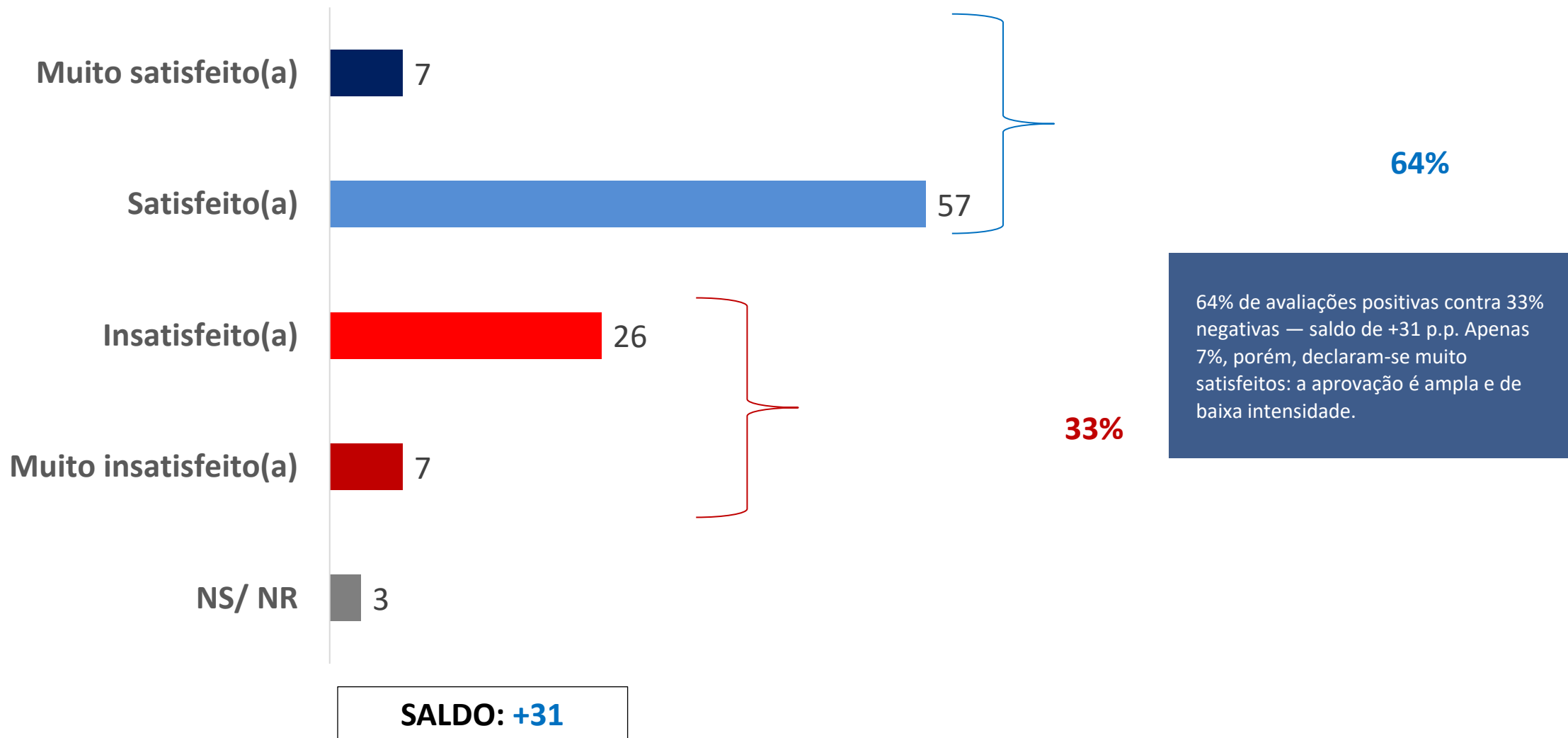
Diferentemente de levantamentos em que a base de piora é residual, aqui ela comporta comparação: a distância entre saúde, segurança e as demais áreas é estatisticamente significativa.

Recalculadas sobre a amostra total — para tornar comparáveis as bases de melhora (2.699) e de piora (1.686) — apenas uma área apresenta saldo negativo: a segurança pública, com 4,2% da amostra citando melhora contra 7,0% citando piora. Todas as demais permanecem positivas.

A saúde, que na diferença bruta entre percentuais aparece com saldo de -12 pontos, fica praticamente em equilíbrio quando as bases são equalizadas (8,9% contra 8,4%). Sua prioridade decorre da saliência e da nota, não da trajetória.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CURITIBA

(%)



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

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CURITIBA

(%)	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)	7	9	6	8	5	9	8	2	7	9	5	7
Satisfeito(a)	57	53	60	54	60	57	58	50	55	51	62	58
Insatisfeito(a)	26	26	26	26	27	24	26	30	23	29	23	25
Muito insatisfeito(a)	7	7	7	7	5	9	6	12	9	7	6	8
NS/ NR	3	5	2	4	2	2	2	6	6	4	4	1

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

ANÁLISE: NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS



64%

de avaliações positivas — saldo de +31 p.p.

7%

apenas, declaram-se muito satisfeitos

52%

satisfação no ensino médio — 14 p.p. abaixo do fundamental

LEITURA DOS DADOS

A satisfação com os serviços públicos é majoritária: 64% de avaliações positivas contra 33% negativas, saldo de +31 pontos percentuais.

A composição interna, porém, é assimétrica: apenas 7% se declaram muito satisfeitos, ante 57% de satisfeitos. Na ponta negativa, 26% estão insatisfeitos e 7%, muito insatisfeitos.

O recorte por escolaridade produz a maior variação do estudo: 66% de satisfação no ensino fundamental, 62% no superior e apenas 52% no ensino médio — segmento que também concentra a maior taxa de muito insatisfeitos (12%).

INTERPRETAÇÃO

A aprovação é ampla e de baixa intensidade: pouco mais de um em cada dez avaliadores positivos escolhe a categoria superior da escala. Aprovações desse perfil são estáveis enquanto o cenário não muda, mas migram com facilidade diante de falhas visíveis.

O segmento de ensino médio é o achado central deste bloco. Com 44% da amostra ($n \approx 3.080$, margem de aproximadamente $\pm 1,8$ p.p.), não é um grupo marginal: é o maior estrato de escolaridade da cidade e apresenta, de forma consistente, a menor satisfação e as menores notas em praticamente todas as áreas avaliadas.

Vale registrar que a análise de correlação da seção 05 trata esse segmento como outlier e apresenta um teste de robustez que o exclui. O procedimento é defensável do ponto de vista estatístico — o segmento domina a variância entre grupos —, mas convém não perder de vista que ele representa quase metade dos entrevistados.

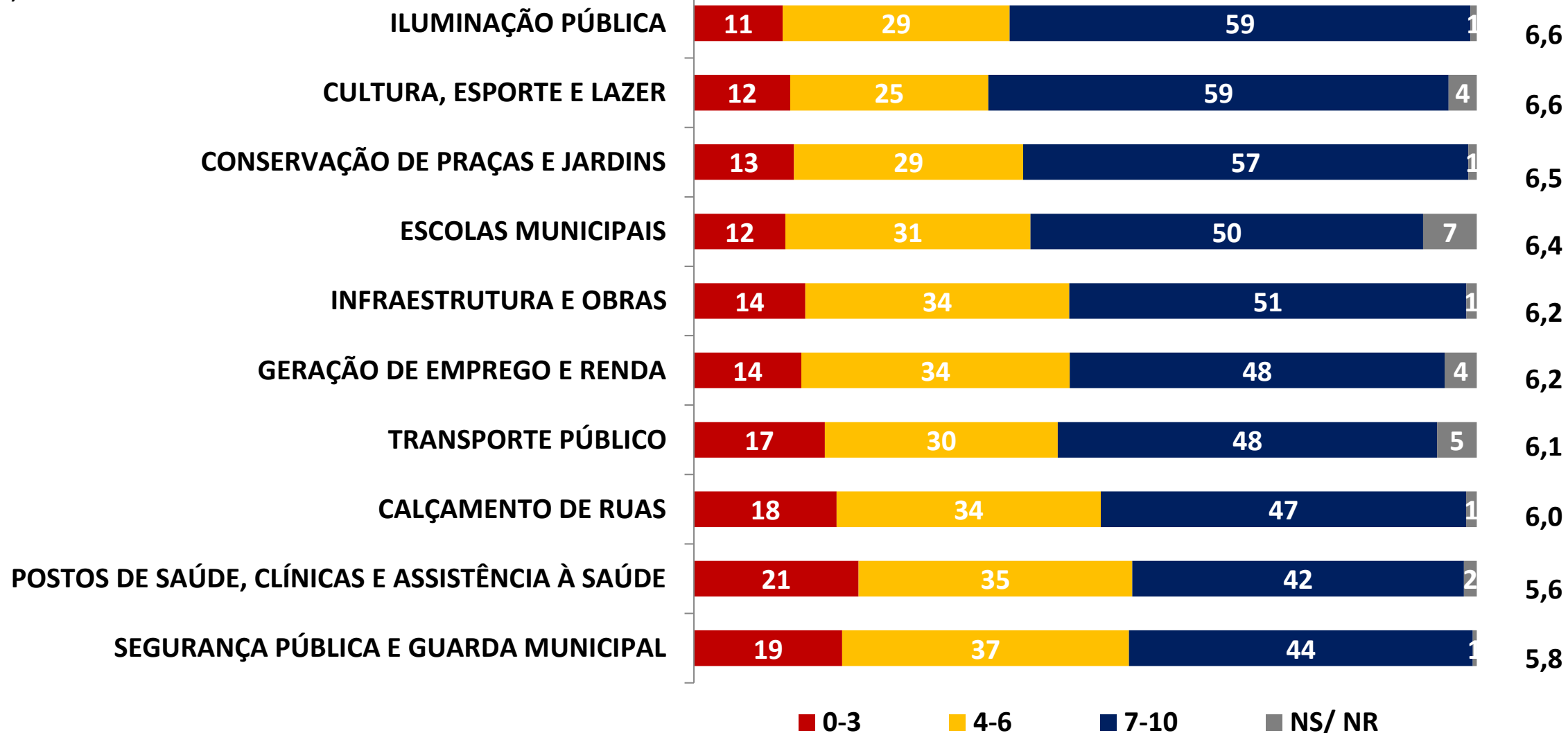
NOTAS DE SATISFAÇÃO POR ÁREA (GRÁFICO RESUMO)

Amplitude de 1,0 ponto entre a maior e a menor média (6,6 a 5,6), com média geral de 6,2: nenhuma área alcança 6,7 e nenhuma reúne 59% de notas positivas.



(%)

MÉDIAS



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de Curitiba em cada uma dessas áreas?

ANÁLISE: NOTAS DE SATISFAÇÃO POR ÁREA DE SERVIÇO



6,6

iluminação pública e cultura — as maiores médias

5,6

saúde — a menor média, com 21% de notas críticas

6,2

média geral das dez áreas avaliadas

LEITURA DOS DADOS

As dez áreas distribuem-se entre 5,6 e 6,6 — amplitude de 1,0 ponto — com média geral de 6,2. Nenhuma área alcança 6,7.

Formam o grupo superior iluminação pública e cultura, esporte e lazer (6,6 cada) e conservação de praças e jardins (6,5). No inferior estão calçamento de ruas (6,0), segurança pública (5,8) e saúde (5,6).

A saúde combina a pior média com a maior faixa crítica (21% de notas de 0 a 3) e a menor faixa positiva (42%). Em nenhuma área a faixa positiva supera 59%.

INTERPRETAÇÃO

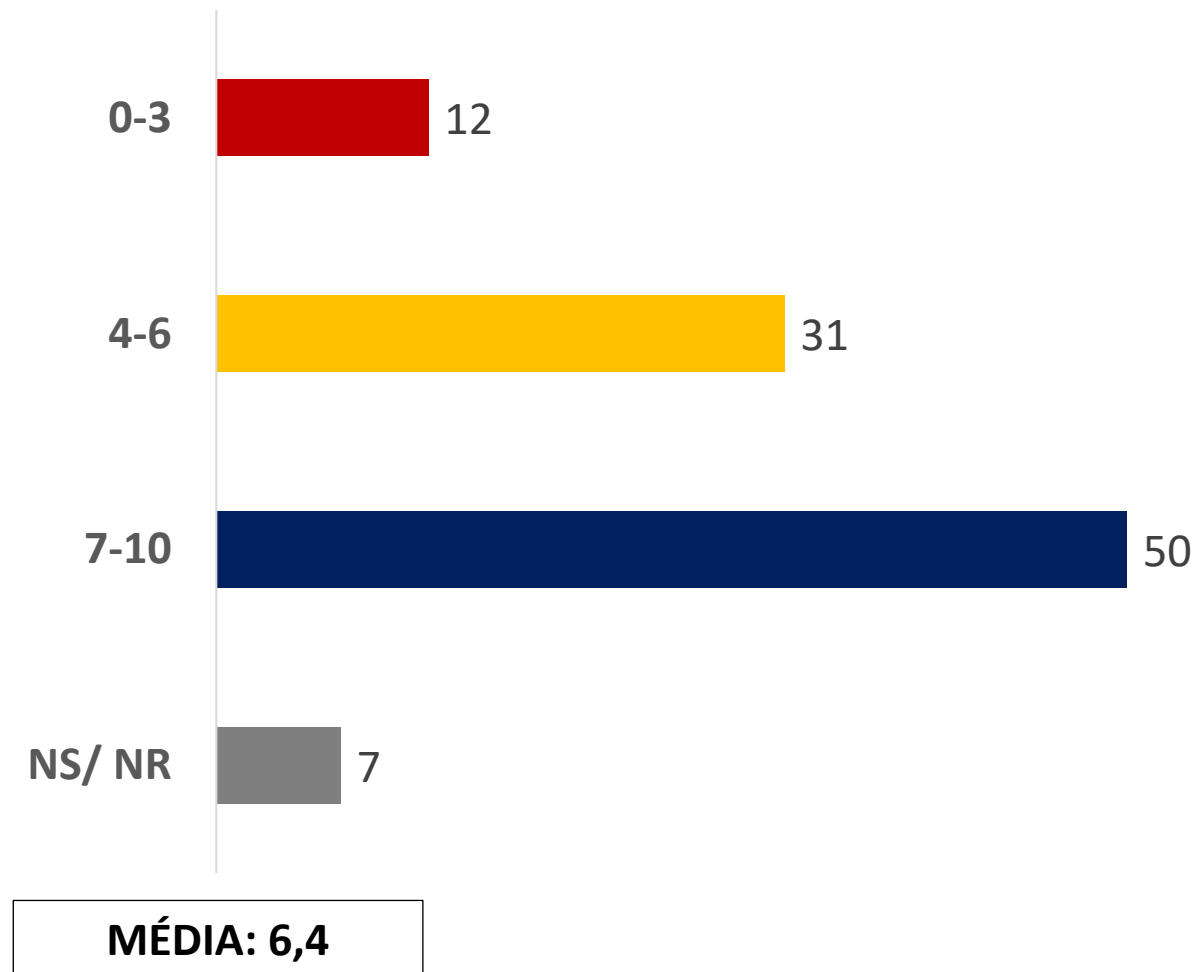
O patamar é de aprovação moderada, sem excelência percebida em nenhum serviço. Metade das avaliações concentra-se abaixo da nota 7 na média das dez áreas.

A comparação entre os dois indicadores de satisfação é reveladora: a pergunta direta registra 64% de positivos, enquanto a faixa 7–10 das notas por área reúne, em média, cerca de 50%. As escalas são distintas e a comparação indica direção, não equivalência, mas o sentido é consistente — o cidadão avalia a gestão como conjunto de forma mais generosa do que avalia cada serviço que utiliza.

A baixa amplitude entre áreas (1,0 ponto) significa que a nota isolada discrimina pouco: é o cruzamento com a saliência, apresentado na seção seguinte, que separa efetivamente as prioridades.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NAS ESCOLAS MUNICIPAIS

(%)



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

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NAS ESCOLAS MUNICIPAIS



(%)	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	12	11	12	13	9	13	11	15	12	12	12	11
4-6	31	33	30	33	34	27	31	35	30	33	31	30
7-10	50	49	51	48	51	51	51	42	51	50	51	52
NS/ NR	7	7	7	6	6	10	7	8	7	5	6	8
MÉDIA	6,4	6,3	6,4	6,2	6,4	6,5	6,4	5,9	6,5	6,2	6,3	6,5

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

6,4

nota média, acima da média geral do município

20%

citam a área entre os principais problemas

23%

a apontam entre as áreas que melhoraram

LEITURA DOS DADOS

As escolas municipais registram média de 6,4, acima da média geral (6,2), com 50% de notas positivas e 12% na faixa crítica. O índice de não resposta é o maior do estudo (7%).

A área é citada por 20% como um dos principais problemas — quarta posição — e recebe 23% das menções de melhoria, empatada com a saúde em segundo lugar.

INTERPRETAÇÃO

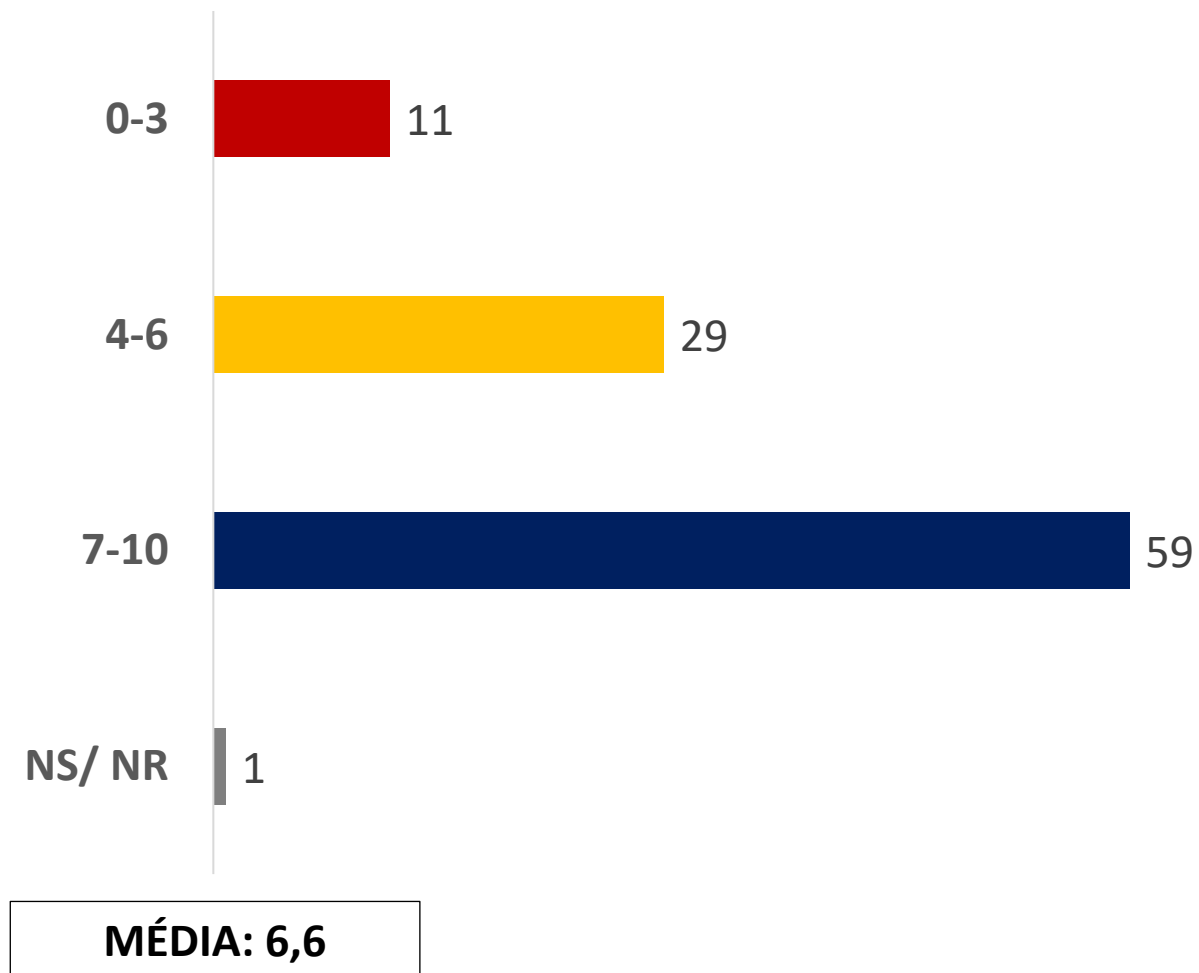
A educação é a única força estratégica do município na matriz de saliência e desempenho: importância alta combinada com nota acima da média. É o ativo a proteger e o caso de entrega a comunicar.

A razão de 0,66 entre primeira menção e total de menções indica cobrança concentrada: quem aponta a educação como problema tende a colocá-la em primeiro lugar. O reconhecimento coexiste, portanto, com expectativa alta.

O índice elevado de não resposta é informativo: parte da população não tem contato direto com a rede municipal. A nota de 6,4 reflete predominantemente a experiência de quem efetivamente usa o serviço. No ensino médio a nota cai para 5,9, o padrão que se repete em todas as áreas.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA ILUMINAÇÃO PÚBLICA

(%)



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

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA 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	11	13	10	12	11	11	11	11	11	15	12	8
4-6	29	30	28	31	31	24	28	43	25	29	29	29
7-10	59	56	60	56	57	65	60	46	63	56	59	62
NS/ NR	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
MÉDIA	6,6	6,4	6,7	6,5	6,4	6,8	6,6	6,0	6,6	6,4	6,5	6,7

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

6,6

nota média — a mais alta do município, ao lado de cultura

59%

de notas positivas — a maior faixa 7 a 10 do estudo

7%

apenas, citam a área como problema

LEITURA DOS DADOS

A iluminação pública alcança média de 6,6, a mais alta do município, com 58,9% de notas positivas — a maior proporção entre as dez áreas — e apenas 11% na faixa crítica, também a menor do estudo.

A cobrança é baixa: 7% do total de menções entre os principais problemas. O saldo de trajetória é positivo (9% de menções de melhora contra 6% de piora).

INTERPRETAÇÃO

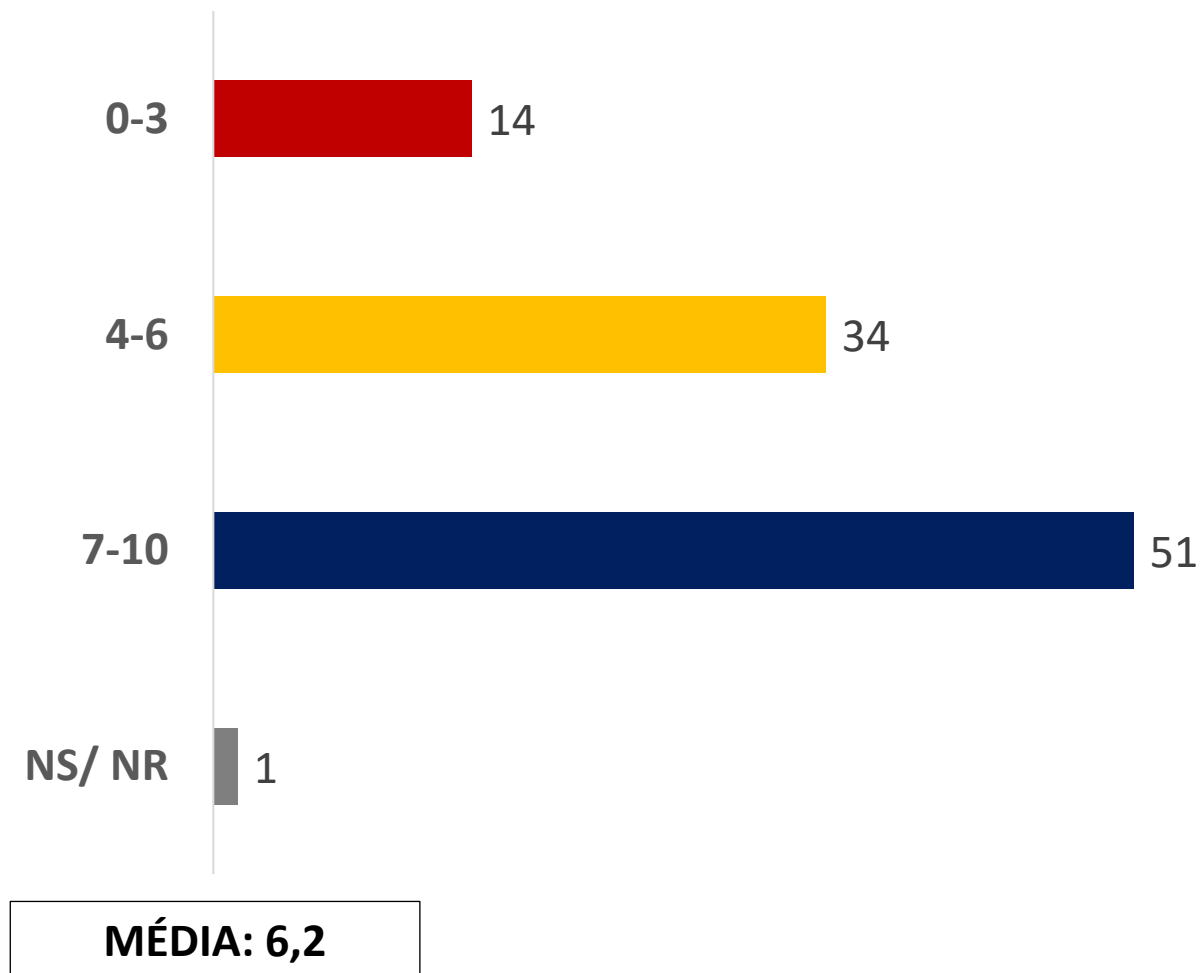
É o serviço mais bem avaliado e menos problemático da cidade: poucas notas críticas, muitas notas positivas e cobrança residual. Do ponto de vista de gestão, é um serviço estabilizado, cuja diretriz é preservar e não expandir.

A área integra, com cultura e praças, o núcleo que sustenta a avaliação positiva do município: as três melhores notas coincidem com as três menores cobranças. Reforço adicional aqui tem retorno marginal baixo em percepção.

O recorte por idade é expressivo: 6,8 entre os entrevistados de 50 anos ou mais contra 6,4 na faixa de 35 a 49 anos. No ensino médio a nota cai para 6,0, com 43% das respostas na faixa intermediária.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA INFRAESTRUTURA E OBRAS

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de Curitiba na infraestrutura e obras?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA 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	14	15	14	16	12	16	13	18	17	18	12	13
4-6	34	38	31	38	33	30	34	36	32	36	35	29
7-10	51	46	54	44	55	53	52	44	50	44	51	57
NS/ NR	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
MÉDIA	6,2	6,1	6,3	6,0	6,3	6,2	6,3	6,0	6,0	5,9	6,3	6,4

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de Curitiba na infraestrutura e obras?

6,2

nota média, exatamente na média geral do município

29%

a maior atribuição de avanço entre as dez áreas

19%

citam a área entre os principais problemas

LEITURA DOS DADOS

Infraestrutura e obras registra média de 6,2, exatamente na média geral, com 51% de notas positivas e 14% na faixa crítica.

É a área com maior atribuição de avanço (29% das menções de melhoria) e a segunda mais lembrada no recall espontâneo (19%). Ao mesmo tempo, é citada por 19% como um dos principais problemas.

INTERPRETAÇÃO

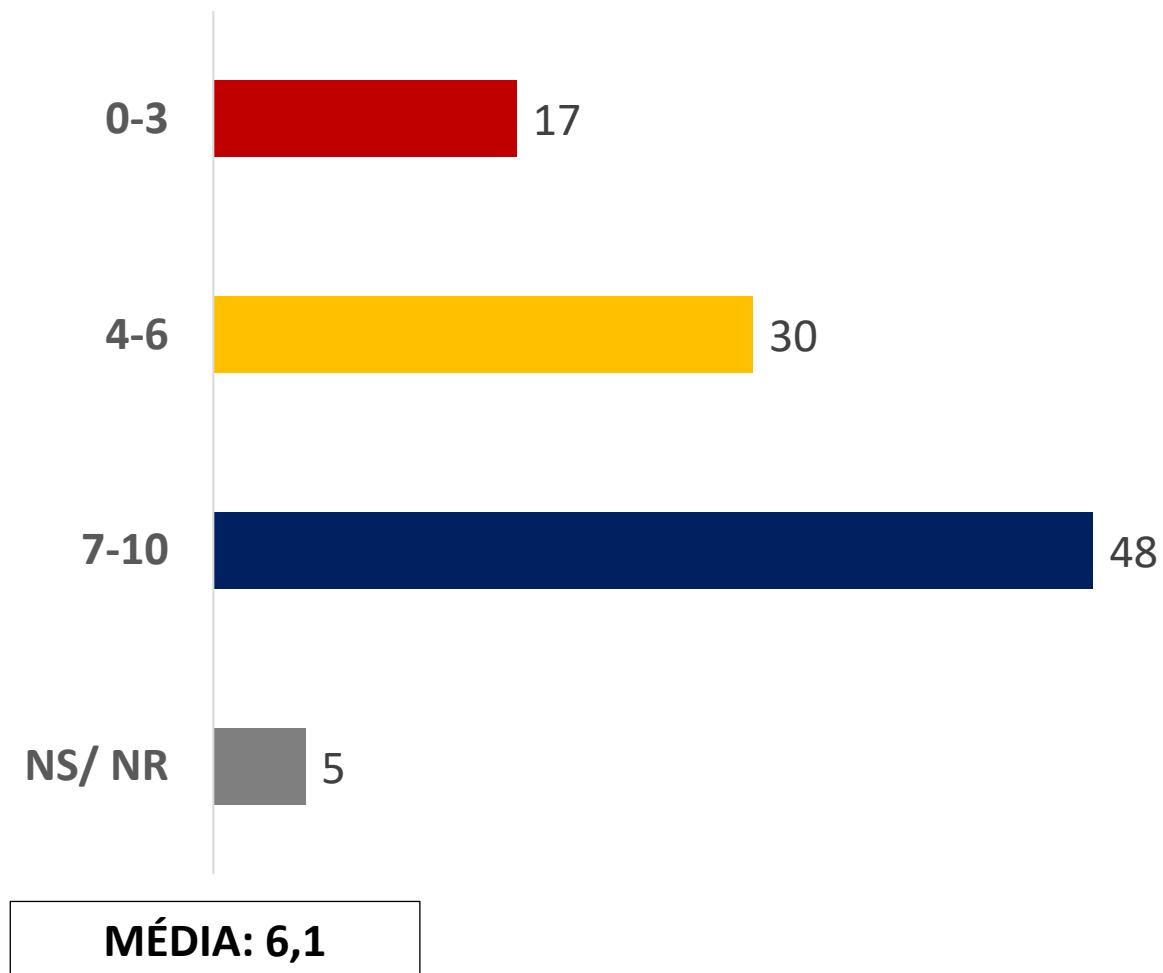
É o motor da percepção positiva de Curitiba: a área responde pela maior parte do reconhecimento de avanço e conecta-se diretamente ao recall das obras de mobilidade — Inter 2, Linha Verde, viadutos e calçamento.

A posição na matriz é instável: nota exatamente na média e importância acima dela. Uma variação de uma décima em qualquer direção muda o quadrante em que a área se classifica, o que recomenda leitura prudente da sua posição.

Os cruzamentos mostram a maior desigualdade por renda entre as áreas de infraestrutura: 5,9 na faixa até 2 salários mínimos contra 6,4 acima de 5 — indício de distribuição territorial desigual das intervenções.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NO TRANSPORTE PÚBLICO

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de Curitiba no transporte público?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NO 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	17	17	16	18	15	17	16	28	16	21	15	15
4-6	30	28	31	30	34	25	29	34	30	28	31	30
7-10	48	49	48	46	46	54	50	37	45	48	50	50
NS/ NR	5	5	5	6	5	4	5	2	9	4	4	6
MÉDIA	6,1	6,1	6,1	6,0	6,0	6,3	6,2	5,3	6,0	5,8	6,3	6,2

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de Curitiba no transporte público?

6,1

nota média, abaixo da média geral do município

21%

citam a área entre os principais problemas

12%

pedem mais transporte público e metrô, espontaneamente

LEITURA DOS DADOS

O transporte público registra média de 6,1, abaixo da média geral, com 48% de notas positivas e 17% na faixa crítica.

É citado por 21% como um dos principais problemas — terceira posição — e é a segunda demanda espontânea da cidade (12% pedem mais transporte público e metrô). Recebe 19% das menções de melhoria contra 21% de piora.

INTERPRETAÇÃO

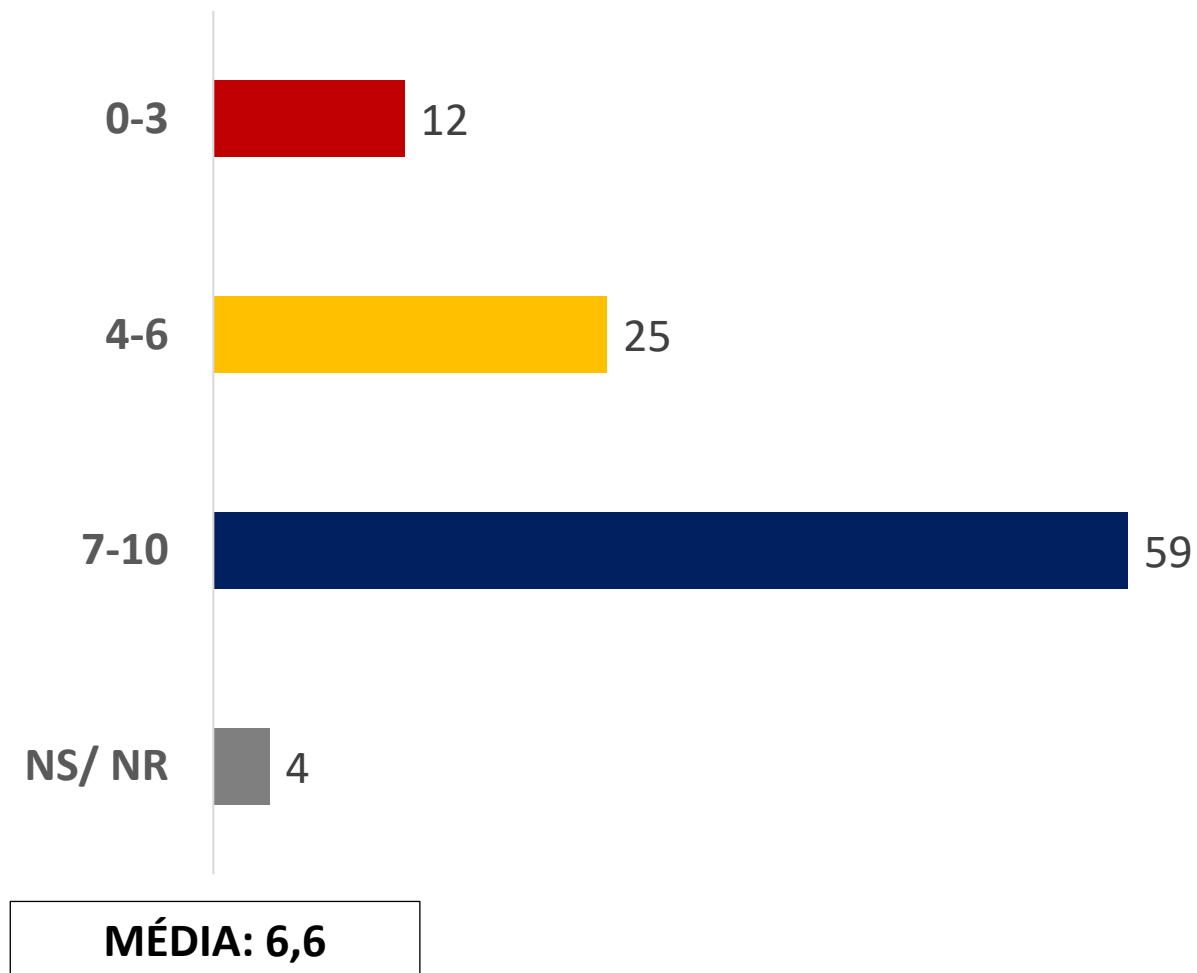
O transporte integra, com saúde e segurança, a agenda obrigatória identificada pela matriz do relatório: as três áreas estão simultaneamente acima da importância média e abaixo do desempenho médio.

Trata-se de um caso particularmente sensível em Curitiba, cidade cuja identidade urbana está historicamente associada ao sistema de transporte. A avaliação de 6,1 é medida também contra essa referência.

A desigualdade social da avaliação é acentuada: 5,8 na faixa até 2 salários mínimos e 5,3 no ensino médio, contra 6,2 e 6,3 nos estratos superiores. Quem depende do sistema o avalia consistentemente pior — a média geral suaviza a experiência do usuário cativo.

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

(%)



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

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA 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	12	16	10	12	11	14	11	19	15	15	10	10
4-6	25	27	24	25	27	23	25	29	22	30	25	22
7-10	59	52	63	63	58	55	60	49	59	51	61	64
NS/ NR	4	4	3	1	3	7	4	3	3	3	4	4
MÉDIA	6,6	6,2	6,9	6,8	6,6	6,5	6,7	5,8	6,5	6,2	6,6	7,0

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

6,6

nota média — a mais alta do município, ao lado de iluminação

4%

citam a área como problema — a menor cobrança

14%

a apontam entre as áreas que melhoraram

LEITURA DOS DADOS

Cultura, esporte e lazer registra média de 6,6, a mais alta do município, com 59% de notas positivas e 12% na faixa crítica.

É a área menos citada como problema (4% do total de menções) e apresenta o melhor equilíbrio de trajetória entre as áreas de baixa saliência: 14% de menções de melhora contra 3% de piora.

INTERPRETAÇÃO

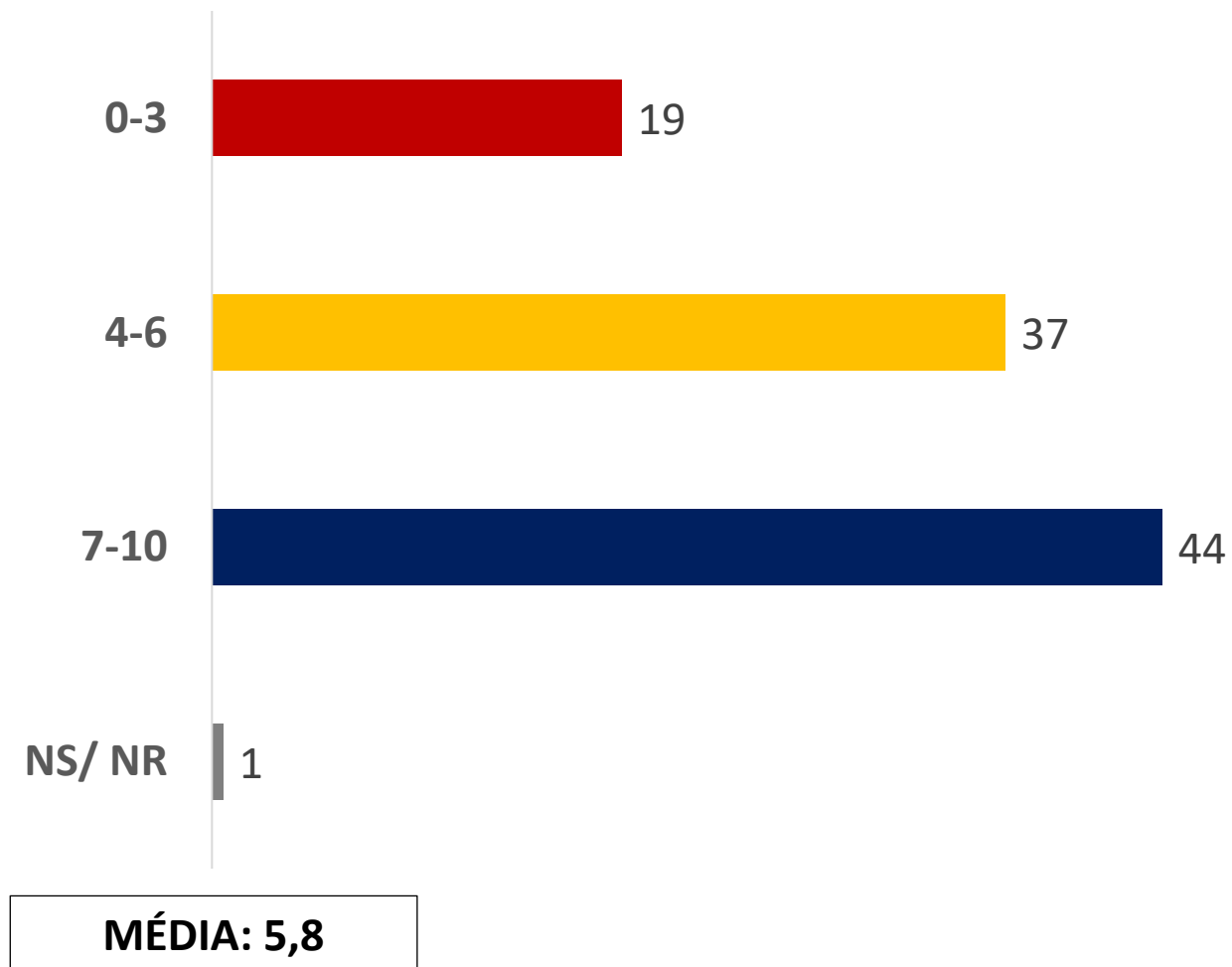
É o ativo de percepção mais consolidado da cidade: melhor nota, menor cobrança e trajetória claramente positiva. A diretriz é de preservação — expandir o investimento aqui produz pouco movimento na avaliação geral.

A área apresenta a maior assimetria de gênero do estudo: mulheres atribuem 6,9 e homens 6,2, diferença de 0,7 ponto. Por idade, os jovens de 18 a 34 anos dão a melhor nota (6,8).

A desigualdade por renda também é a mais acentuada entre as dez áreas: 6,2 na faixa até 2 salários mínimos contra 7,0 acima de 5 — o único caso em que um estrato alcança nota 7,0, e indício de acesso desigual aos equipamentos culturais e esportivos.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA SEGURANÇA PÚBLICA E GUARDA MUNICIPAL

(%)



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

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA 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	19	18	19	20	17	19	17	29	22	22	18	18
4-6	37	38	36	36	41	32	36	40	37	34	35	37
7-10	44	44	44	43	41	48	46	32	39	44	46	44
NS/ NR	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1
MÉDIA	5,8	5,9	5,8	5,8	5,7	6,0	6,0	5,0	5,5	5,8	5,9	5,9

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

ANÁLISE: SEGURANÇA PÚBLICA E GUARDA MUNICIPAL

5,8

nota média — a segunda mais baixa do município

30%

citam a área entre os principais problemas

-2,8

p.p. — o único saldo negativo após equalizar as bases

LEITURA DOS DADOS

A segurança pública registra média de 5,8, com 44% de notas positivas e 19% na faixa crítica.

É a segunda área mais citada como problema (30% do total de menções) e a segunda entre as menções de piora (29%), contra 11% de menções de melhoria.

INTERPRETAÇÃO

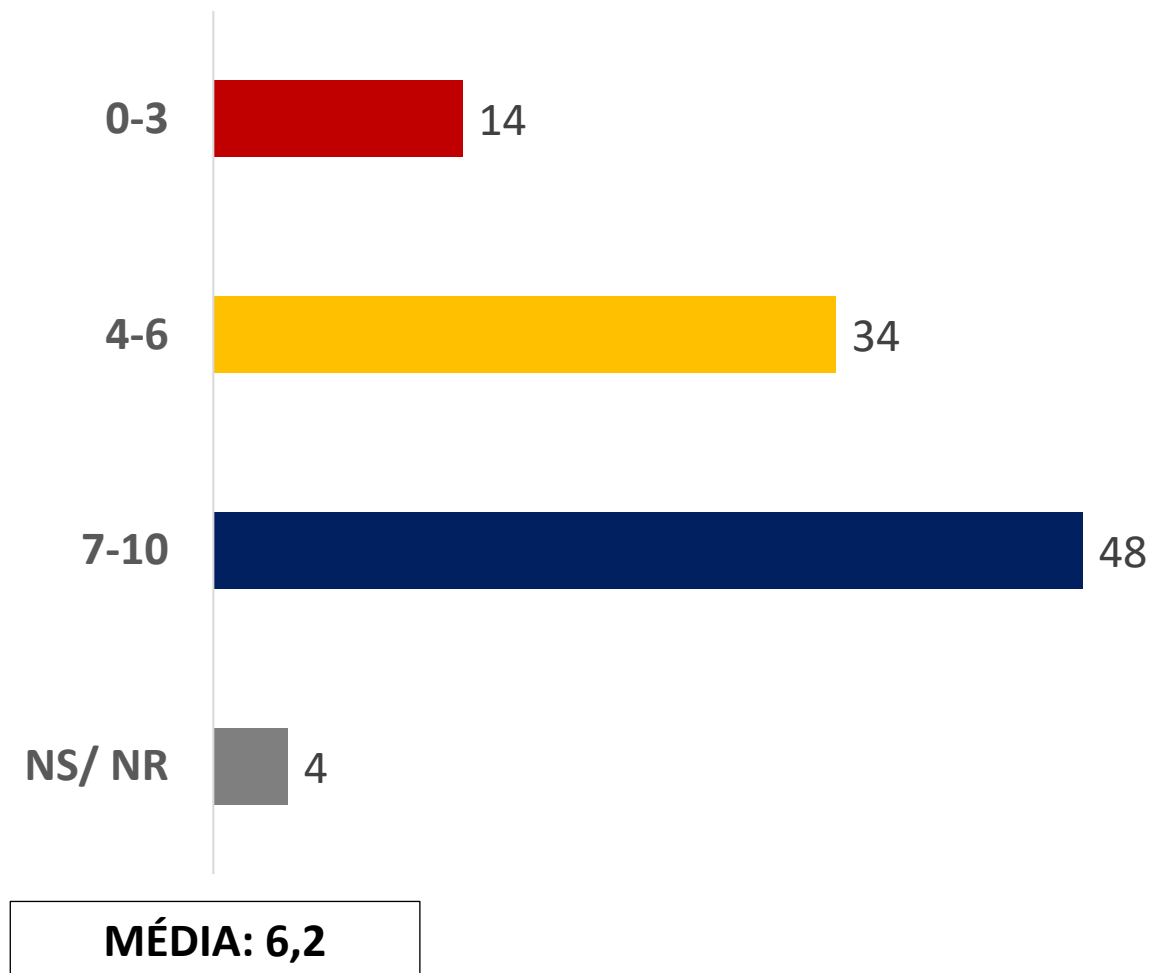
Recalculada sobre a amostra total, a segurança é a única área do município com trajetória percebida negativa: 4,2% da amostra a cita como área de melhora contra 7,0% como área de piora. Nenhuma outra apresenta saldo negativo após esse ajuste.

A razão de 0,38 entre primeira menção e total de menções é a mais baixa entre as áreas relevantes e indica cobrança de natureza distinta da saúde: ampla e difusa, e não concentrada como prioridade individual. É o tipo de insatisfação que sustenta um clima negativo sem se traduzir em demanda específica — apenas 12% a citam espontaneamente como prioridade.

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.

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

(%)



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

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS 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	14	17	12	14	12	16	12	26	15	18	10	12
4-6	34	33	35	35	38	28	33	35	41	36	35	32
7-10	48	46	49	47	48	48	51	36	39	43	49	52
NS/ NR	4	4	4	4	2	8	4	3	6	3	5	4
MÉDIA	6,2	6,1	6,3	6,2	6,2	6,3	6,4	5,3	5,9	5,9	6,3	6,4

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

ANÁLISE: GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA

6,2

nota média, na média geral do município

9%

citam a área entre os principais problemas

2%

apenas, a apontam como demanda espontânea

LEITURA DOS DADOS

Geração de emprego e renda registra média de 6,2, na média geral, com 48% de notas positivas e 14% na faixa crítica.

A cobrança é baixa: 9% do total de menções entre os principais problemas e apenas 2% de demanda espontânea. O saldo de trajetória é levemente positivo após a equalização das bases.

INTERPRETAÇÃO

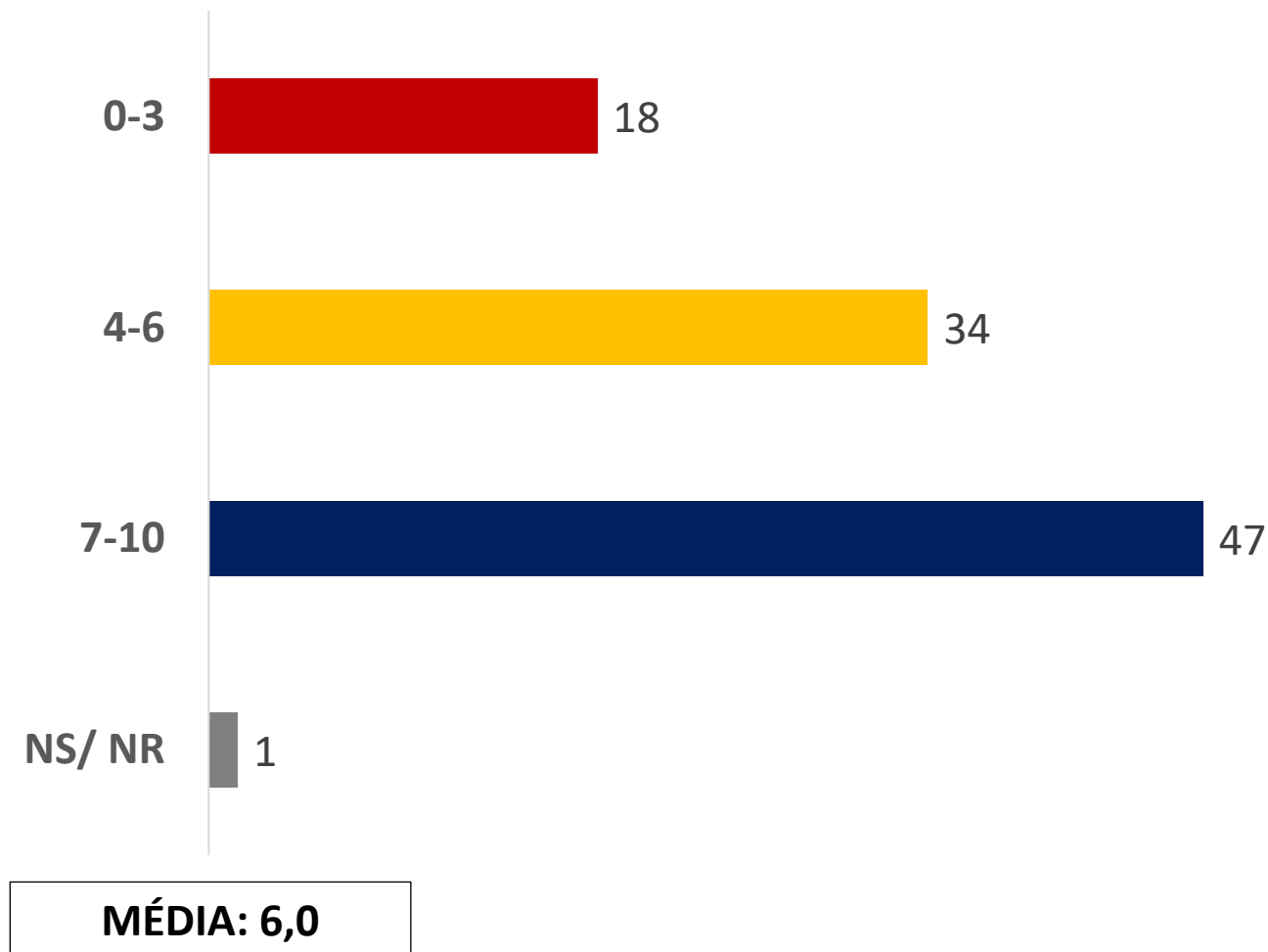
A área tem saliência baixa em Curitiba, comportamento típico de capital com mercado de trabalho diversificado: a população não atribui ao poder público a responsabilidade principal pelo desempenho econômico.

A correlação com a satisfação geral, porém, é uma das mais altas do estudo ($r = 0,93$ entre segmentos, 0,73 no teste robusto). O resultado não indica que a área seja uma prioridade da agenda, e sim que a percepção sobre oportunidades econômicas acompanha de perto a avaliação global da gestão — funciona como termômetro, não como alavanca.

A insatisfação é fortemente concentrada: 5,3 no ensino médio e 5,9 na faixa até 2 salários mínimos, contra 6,4 acima de 5 salários. É a área com uma das maiores dispersões entre segmentos.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NO CALÇAMENTO DE RUAS

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de Curitiba no calçamento de ruas?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NO 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	18	21	16	18	15	22	17	23	20	22	17	16
4-6	34	38	31	31	37	33	34	32	31	31	36	33
7-10	47	39	51	49	47	44	47	45	47	46	46	50
NS/ NR	1	1	1	2	0	1	2	0	2	2	0	2
MÉDIA	6,0	5,6	6,2	6,1	6,0	5,7	6,0	5,6	6,0	5,9	5,9	6,1

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de Curitiba no calçamento de ruas?

ANÁLISE: CALÇAMENTO DE RUAS



6,0

nota média, abaixo da média geral do município

24%

de recall espontâneo — a ação mais lembrada

14%

citam a área entre os principais problemas

LEITURA DOS DADOS

O calçamento de ruas registra média de 6,0, com 47% de notas positivas e 18% na faixa crítica — a terceira maior proporção de notas críticas.

É a ação mais lembrada espontaneamente pela população (24%), a quarta demanda espontânea (11%) e é citada por 14% como um dos principais problemas.

INTERPRETAÇÃO

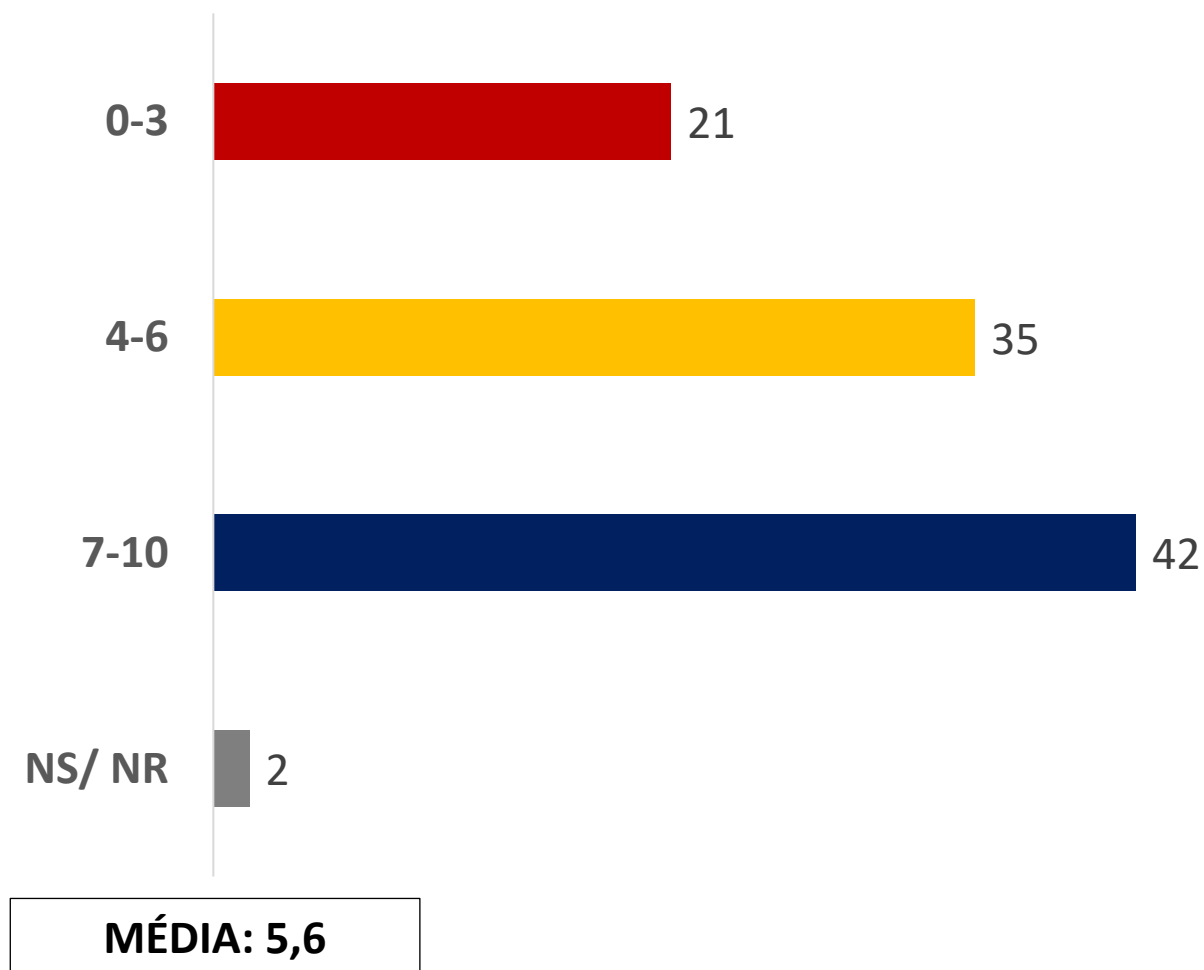
A área concentra o paradoxo mais claro do estudo: é a intervenção mais visível e reconhecida da cidade e, ao mesmo tempo, uma das pior avaliadas. Visibilidade da obra e satisfação com o serviço movem-se em direções opostas.

A análise de correlação reforça o ponto: o calçamento é a área mais desconectada da satisfação geral ($r = 0,12$ no teste robusto). A nota que recebe quase não acompanha a avaliação global da gestão entre segmentos — reconhecer a obra não se traduz em avaliar melhor os serviços públicos.

A maior diferença é por sexo: 5,6 entre homens e 6,2 entre mulheres, com 21% de notas críticas no público masculino. Entre os entrevistados de 50 anos ou mais, a nota cai para 5,7.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NOS 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 públicos de Curitiba nos Postos de Saúde, Clínicas e Assistência à Saúde?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NOS 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	21	17	24	21	23	19	20	30	20	28	20	17
4-6	35	37	34	37	38	29	34	37	39	34	36	33
7-10	42	45	41	39	40	49	44	33	39	36	43	47
NS/ NR	2	1	2	3	0	3	2	0	3	1	0	3
MÉDIA	5,6	5,8	5,5	5,6	5,4	6,0	5,7	5,2	5,6	5,3	5,6	6,0

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

ANÁLISE: POSTOS DE SAÚDE, CLÍNICAS E ASSISTÊNCIA À SAÚDE

5,6

nota média — a mais baixa do município

52%

citam a saúde como principal problema — isolada

21%

de notas na faixa crítica — a maior do estudo

LEITURA DOS DADOS

A saúde apresenta o pior desempenho da cidade: média de 5,6, apenas 42% de notas positivas — a menor faixa positiva — e 21% na faixa crítica, a maior do estudo.

É a área mais citada como problema (52%, com 22 pontos de vantagem sobre a segunda colocada), a principal demanda espontânea (25%) e a mais mencionada entre as que pioraram (35%). Recebe também 23% das menções de melhoria.

INTERPRETAÇÃO

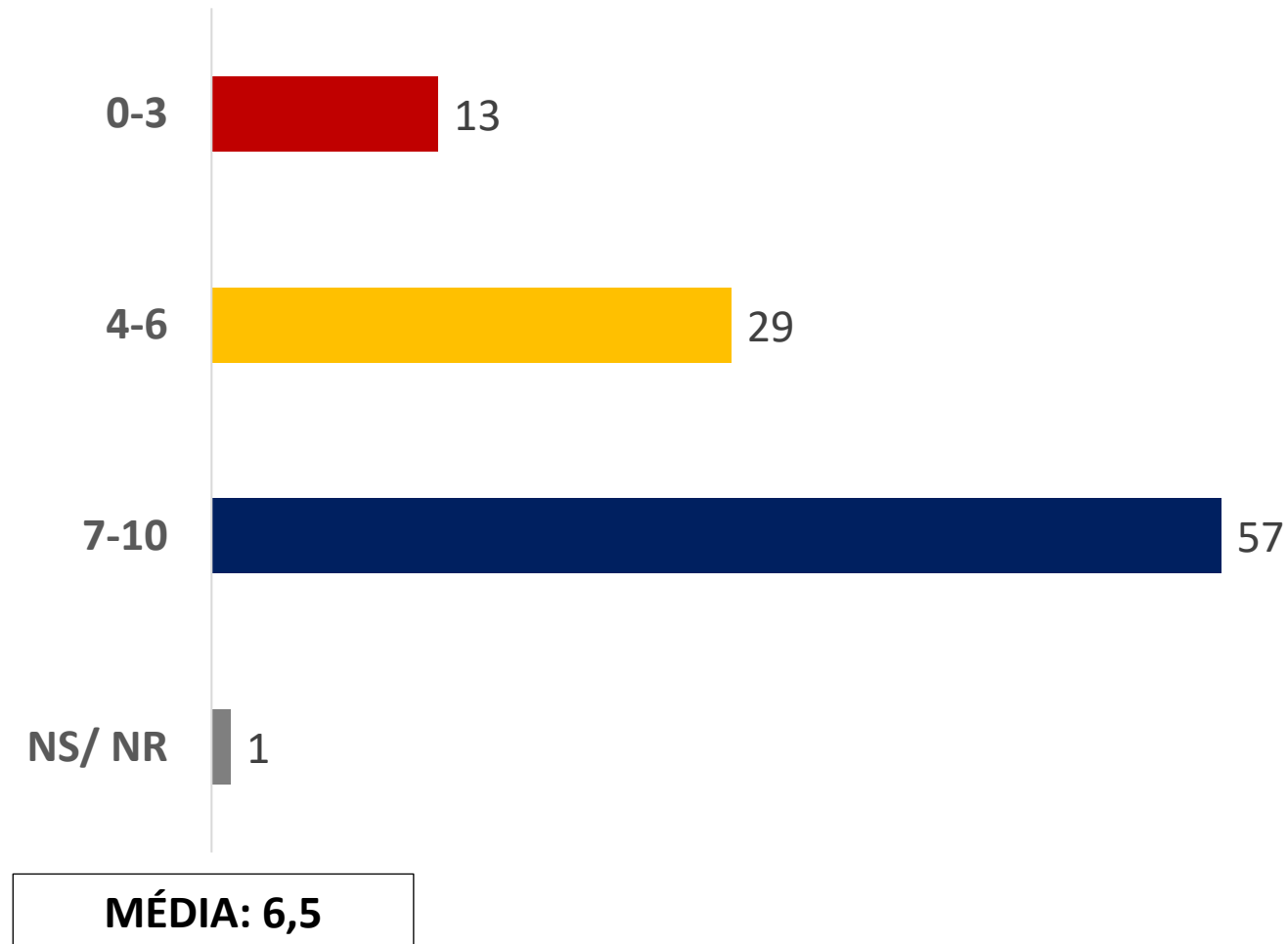
É o único caso do estudo em que máxima cobrança e mínimo desempenho coincidem — a posição mais crítica possível na matriz de saliência e desempenho.

Um esclarecimento importante: recalculada sobre a amostra total, a trajetória da saúde está praticamente em equilíbrio (8,9% de menções de melhora contra 8,4% de piora). A prioridade da área não decorre de deterioração, e sim da combinação entre a nota mais baixa e a saliência isolada na agenda.

As avaliações mais severas vêm das mulheres (5,5 contra 5,8 entre homens), da faixa até 2 salários mínimos (5,3) e do ensino médio (5,2) — justamente os públicos de maior dependência do serviço público de saúde. Entre os entrevistados de 50 anos ou mais, ao contrário, a nota sobe para 6,0.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NAS CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E JARDINS

(%)



PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de Curitiba nas Conservação de Praças e Jardins?

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NAS 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	13	15	11	11	12	15	12	18	11	14	11	12
4-6	29	32	28	28	31	28	30	28	27	36	28	24
7-10	57	52	60	59	56	55	56	54	61	48	60	63
NS/ NR	1	1	1	2	0	1	1	0	1	2	1	0
MÉDIA	6,5	6,3	6,7	6,7	6,5	6,5	6,6	6,1	6,7	6,2	6,6	6,9

ANÁLISE: CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E JARDINS

6,5

nota média — a terceira mais alta do município

5%

citam a área entre os principais problemas

15%

a apontam entre as áreas que melhoraram

LEITURA DOS DADOS

A conservação de praças e jardins registra média de 6,5, terceira melhor do município, com 57% de notas positivas e 13% na faixa crítica.

É pouco citada como problema (5%) e recebe 15% das menções de melhoria contra 9% de piora, saldo positivo.

INTERPRETAÇÃO

Compõe, com iluminação e cultura, o núcleo de áreas bem avaliadas e pouco cobradas que sustenta a aprovação da gestão. Em uma cidade cuja identidade está associada aos parques e áreas verdes, a manutenção desse patamar tem peso simbólico além do funcional.

A diretriz é de preservação: uma deterioração visível nesse grupo teria efeito desproporcional, porque removeria o contrapeso que hoje equilibra a avaliação das áreas críticas.

A desigualdade por renda é expressiva: 6,2 na faixa até 2 salários mínimos contra 6,9 acima de 5, com 36% das respostas de baixa renda na faixa intermediária. O dado sugere que a qualidade da conservação não é homogênea no território.

04. SÍNTESE E CONCLUSÕES

ANÁLISE DESCRITIVA DOS DADOS

A avaliação dos serviços públicos municipais é predominantemente positiva: 64% dos entrevistados declaram-se satisfeitos, enquanto 33% demonstram algum grau de insatisfação, resultando em um saldo positivo de +31 pontos. Para 39%, os serviços públicos melhoraram nos últimos cinco anos; 36% avaliam que permaneceram iguais e 24% entendem que pioraram.

Principais demandas da população: A saúde permanece como o principal desafio percebido pelos moradores, sendo a área mais citada como principal problema do município e também a principal prioridade para novos investimentos. Na sequência aparecem educação, segurança pública, transporte público e infraestrutura urbana, consolidando uma agenda fortemente voltada à melhoria dos serviços essenciais.

As maiores médias de satisfação são observadas em: Iluminação Pública **(6,6)**; Cultura, Esporte e Lazer **(6,6)**; Conservação de Praças e Jardins **(6,5)**; Escolas Municipais **(6,4)**.

As menores avaliações concentram-se em: Postos de Saúde, Clínicas e Assistência à Saúde **(5,6)**; Segurança Pública e Guarda Municipal **(5,8)**; Calçamento de ruas **(6,0)**; Transporte Público **(6,1)**.

A população reconhece avanços principalmente em infraestrutura, escolas municipais e espaços públicos, indicando que investimentos nessas áreas são percebidos pelos cidadãos.

Apesar desse cenário positivo, a saúde permanece como principal preocupação da população, sendo simultaneamente o maior problema percebido, a principal demanda futura e uma das áreas com menor satisfação, indicando elevada expectativa por melhorias.

Segurança pública e mobilidade também aparecem como temas prioritários, reforçando a necessidade de manter investimentos e comunicação sobre as ações desenvolvidas nessas áreas.

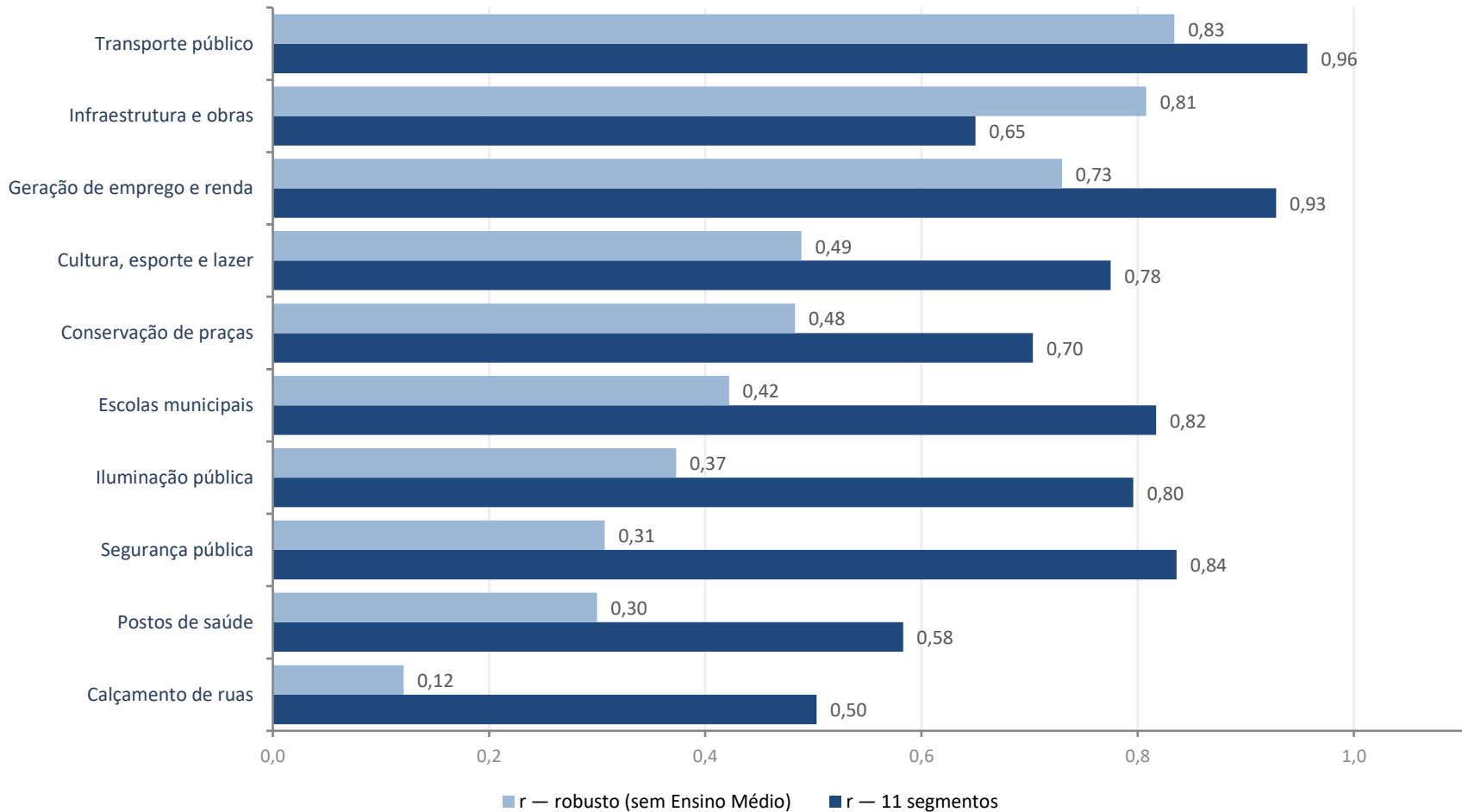
A maioria da população identifica corretamente o poder público como principal responsável pela maior parte dos serviços municipais, especialmente iluminação pública, conservação de praças, calçamento, transporte e infraestrutura, evidenciando elevado grau de associação entre a gestão pública e a prestação desses serviços.

05. ANÁLISE DE CORRELAÇÃO E QUADRANTES

O que explica a satisfação com os serviços públicos de Curitiba

CORRELAÇÃO ENTRE A SATISFAÇÃO GERAL E AS NOTAS POR ÁREA

Coeficiente de Pearson entre a nota média da área e o saldo de satisfação geral, por segmento (n = 11)



LEITURA

Duas alavancas resistem ao teste de robustez

Transporte público (0,83) e infraestrutura e obras (0,81) mantêm correlação alta sem o segmento outlier — e são as mais estáveis no teste leave-one-out (amplitude de 0,14 e 0,19).

Saúde e segurança têm r baixo — e isso não as torna secundárias

Caem para 0,30 e 0,31 na versão robusta. A leitura correta: a insatisfação nessas áreas é transversal, atravessa todos os segmentos com intensidade parecida. Por isso não diferencia segmentos — é déficit estrutural, não segmentado.

Calçamento é a área mais desconectada

r = 0,12. A nota de calçamento quase não acompanha a satisfação geral entre segmentos, apesar de ser a obra mais lembrada da cidade.

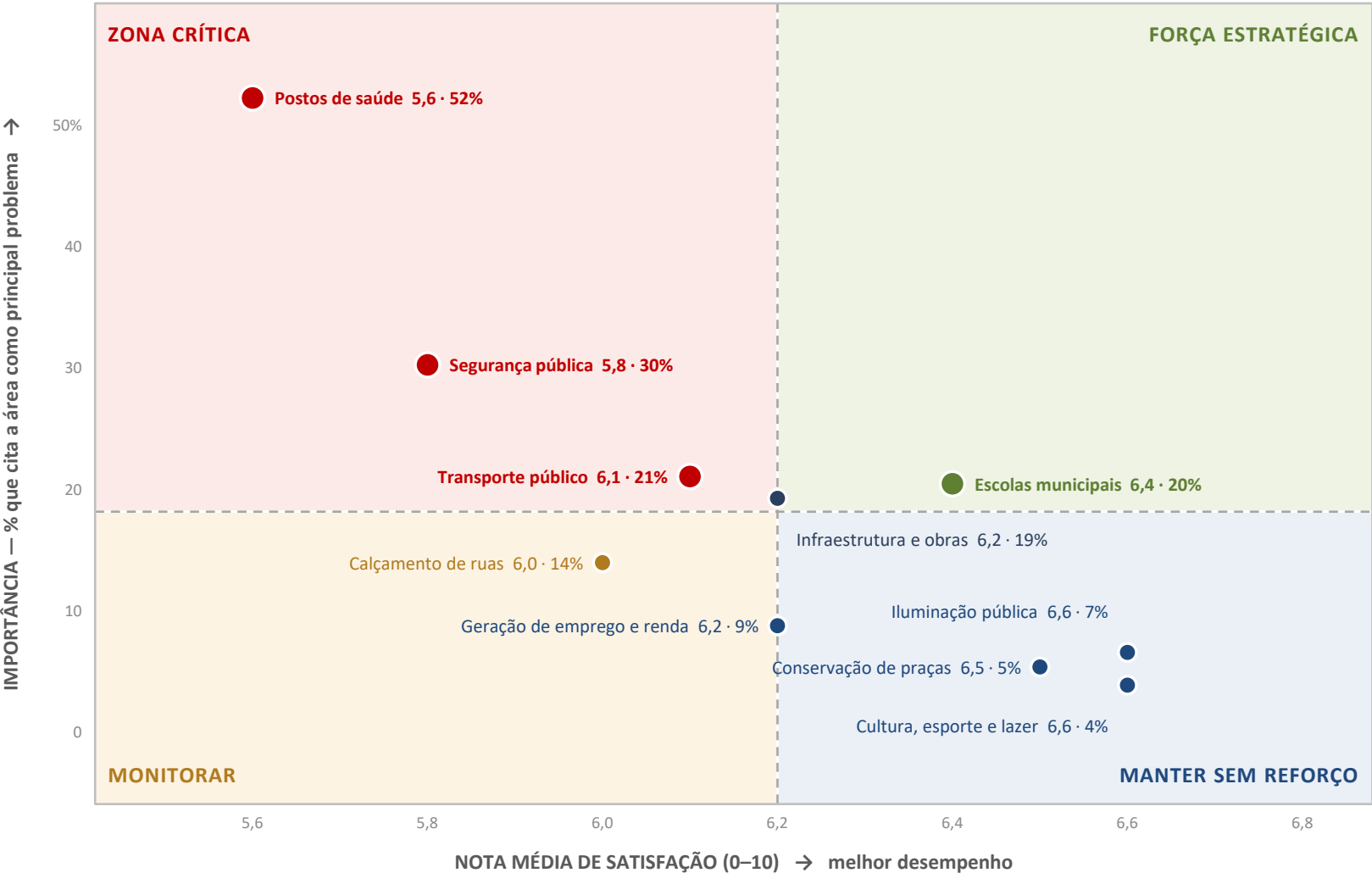
Forte efeito halo entre as áreas

As notas das 10 áreas se correlacionam entre si a 0,47–0,78 em média. Parte da variação é avaliação difusa da gestão, não julgamento independente de cada serviço.

Barra escura: correlação com os 11 segmentos. Barra clara: correlação excluindo o segmento Ensino Médio (outlier). Correlação ecológica entre segmentos — ver nota metodológica.

MATRIZ 1 · IMPORTÂNCIA (COM BASE NOS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO) × SATISFAÇÃO

Menção como principal problema do município cruzada com a nota média de satisfação da área



LEITURA

Saúde concentra o problema em grau incomparável

52% de menções como principal problema — 22 pontos à frente da segunda colocada — combinados com a pior nota da pesquisa (5,6). É o único caso em que máxima cobrança e mínimo desempenho coincidem.

Três áreas formam a agenda obrigatória

Saúde, segurança e transporte público estão ao mesmo tempo acima da importância média e abaixo do desempenho médio. Juntas somam 103 pontos de menção (pergunta múltipla).

Escolas municipais é a única força estratégica

Importância alta (20%) com nota acima da média (6,4). É o ativo a proteger e o caso de sucesso a comunicar.

As melhores notas estão onde a cobrança é menor

Iluminação (6,6), cultura (6,6) e praças (6,5) lideram o desempenho, mas somam apenas 16% de menções como problema. Reforço adicional aqui tem retorno marginal baixo.

Infraestrutura fica na fronteira

Nota exatamente na média (6,2) com importância acima dela — posição instável, que pode migrar de quadrante na próxima onda.

Eixo X: nota média 0–10 (slide 25). Eixo Y: % de menções como principal problema, total de menções (slide 12). Cortes nas médias das 10 áreas: 6,2 pontos e 18,1%.

06.

ANÁLISE FINAL E CONCLUSÃO

INTERPRETAÇÃO INTEGRADA DOS RESULTADOS DA PESQUISA

ANÁLISE FINAL: O QUE OS RESULTADOS DIZEM EM CONJUNTO

UMA APROVAÇÃO AMPLA E DE BAIXA INTENSIDADE

Os indicadores globais convergem para um cenário positivo e moderado: 64% de satisfação contra 33% de insatisfação, 39% percebendo melhora contra 24% percebendo piora, e média de 6,2 nas dez áreas. Nenhuma área alcança 6,7 e apenas 7% da população se declara muito satisfeita. A aprovação é majoritária e estável, mas rasa — praticamente toda concentrada na categoria intermediária da escala.

A SAÚDE É O ÚNICO CASO DE CONVERGÊNCIA TOTAL

A saúde reúne a maior cobrança (52%, com 22 pontos sobre a segunda colocada), a maior demanda espontânea (25%), a pior nota (5,6) e a maior faixa crítica (21%). É o único caso do estudo em que máxima saliência e mínimo desempenho coincidem. Recalculada sobre a amostra total, porém, sua trajetória está em equilíbrio: o problema é de patamar, não de deterioração.

A SEGURANÇA É A ÚNICA TRAJETÓRIA NEGATIVA

Com nota 5,8 e cobrança de 30%, a segurança pública é a única área cuja trajetória percebida é negativa após a equalização das bases (4,2% de melhora contra 7,0% de piora). Sua cobrança é difusa — razão de 0,38 entre primeira menção e total — e sustenta um clima de insatisfação sem se converter em demanda específica: apenas 12% a citam espontaneamente.

O QUE A CIDADE LEMBRA NÃO É O QUE A CIDADE COBRA

O recall espontâneo é o mais alto do conjunto (89%) e quase inteiramente de mobilidade e infraestrutura: calçamento (24%), obras (19%), Inter 2 (13%) e Linha Verde (12%). A agenda de problemas, porém, é liderada pela saúde. A gestão comunica bem o que entrega — mas entrega em frentes distintas daquelas em que a população concentra a cobrança.

ANÁLISE FINAL: SEGMENTOS, ESTRUTURA E PONTOS DE ATENÇÃO



O SEGMENTO DE ENSINO MÉDIO

É o achado mais consistente do estudo: 52% de satisfação contra 66% no ensino fundamental e 62% no superior, 12% de muito insatisfeitos, e as menores notas em todas as dez áreas avaliadas — de 5,0 em segurança a 6,1 em praças. Com 44% da amostra e cerca de 3.080 entrevistas, não é um grupo marginal: é o maior estrato de escolaridade da cidade e merece leitura própria, ainda que o teste de robustez da seção 05 opte por excluí-lo.

A DESIGUALDADE SOCIAL DA AVALIAÇÃO

A faixa de até 2 salários mínimos avalia pior em nove das dez áreas, com as maiores diferenças em cultura (6,2 contra 7,0), praças (6,2 contra 6,9) e saúde (5,3 contra 6,0). É também o segmento que mais cobra saúde (60% contra 42% acima de 5 salários). A insatisfação em Curitiba é socialmente estratificada, ainda que a percepção de trajetória seja homogênea entre todos os grupos.

O EFEITO HALO E O QUE ELE IMPLICA

As notas das dez áreas correlacionam-se entre si na faixa de 0,47 a 0,78, conforme a seção 05: parte relevante da variação é avaliação difusa da gestão, e não julgamento independente de cada serviço. Na prática, isso significa que uma falha visível em qualquer área tende a contaminar a avaliação do conjunto — e que ganhos localizados também se propagam, o que valoriza entregas de alta visibilidade.

A DEMANDA QUE O INSTRUMENTO NÃO MEDE

Abrigo e ações para moradores de rua é a quinta demanda espontânea da cidade (9%) e aparece também no recall de ações em andamento (4%). O tema não integra a lista da pergunta estimulada nem a bateria de notas de 0 a 10 — não há, portanto, medida de desempenho para uma pauta que a própria população elege. Recomenda-se incorporá-la ao instrumento em edições futuras.

CONCLUSÃO CONSOLIDADA: PRINCIPAIS ACHADOS DO ESTUDO

1

APROVAÇÃO AMPLA, PORÉM RASA

64% de satisfação e saldo de +31 p.p., mas apenas 7% de muito satisfeitos e 33% já na ponta negativa: aprovação majoritária e de baixa intensidade.

2

A SAÚDE CONCENTRA COBRANÇA E DÉFICIT

52% de menções como principal problema — 22 p.p. à frente da segunda —, a maior demanda espontânea (25%) e a pior nota do estudo (5,6), com 21% de avaliações críticas.

3

A SEGURANÇA É A ÚNICA EM DETERIORAÇÃO

Nota 5,8, cobrança de 30% e a única trajetória negativa após equalizar as bases de melhora e piora — com insatisfação difusa, e não concentrada.

4

A EDUCAÇÃO É A FORÇA ESTRATÉGICA

Única área que combina saliência alta (20%) com nota acima da média (6,4). É o ativo a proteger e a entrega a comunicar.

5

O RECALL NÃO COINCIDE COM A AGENDA

89% lembram alguma obra, quase toda de mobilidade e infraestrutura — mas a cobrança está na saúde. Calçamento é a obra mais lembrada e a mais desconectada da satisfação geral ($r = 0,12$).

6

O ENSINO MÉDIO É O SEGMENTO DE ATENÇÃO

44% da amostra, 52% de satisfação e a menor nota em todas as dez áreas avaliadas — o padrão mais consistente identificado no estudo.

CONSIDERAÇÕES DECORRENTES DA PESQUISA

O estudo descreve uma capital com avaliação positiva e estável, sustentada por um conjunto de serviços bem avaliados e por uma agenda de obras amplamente reconhecida — 89% da população lembra alguma intervenção em andamento. Essa aprovação, contudo, é de baixa intensidade, e a agenda de cobrança está concentrada em áreas que não coincidem com as entregas mais visíveis.

Quatro considerações decorrem diretamente dos resultados. A primeira é que a saúde é a prioridade inequívoca: máxima cobrança e mínimo desempenho coincidem apenas nela, e o problema é de patamar — não de deterioração.

A segunda é que a segurança pública exige resposta pela trajetória: é a única área percebida como piorando depois de equalizadas as bases. A terceira é que escolas municipais e infraestrutura já entregam no patamar médio ou acima e são muito cobradas — nelas, comunicação e gestão de expectativa rendem mais do que novo investimento.

A quarta é que iluminação, cultura e praças devem ser protegidas: são o piso que sustenta os 64% de satisfação, e uma regressão nesse grupo removeria o contrapeso que hoje equilibra a avaliação das áreas críticas.