

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Relatório de Pesquisa Quantitativa

SÃO JOSÉ DOS PINHAIS – 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 o 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 São José dos Pinhais, no estado do Paraná, sobre a prestação de serviços públicos municipais. A avaliação da satisfação dos cidadãos em relação aos serviços públicos 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.

São José dos Pinhais, localizado na Região Metropolitana de Curitiba, é um dos principais municípios do Paraná, com população superior a 330 mil habitantes e papel estratégico no desenvolvimento econômico estadual. Suas características urbanas, aliadas ao crescimento populacional e à 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 São José dos Pinhais, 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 DO MUNICÍPIO E DESAFIO DE GESTÃO



São José dos Pinhais integra o núcleo conurbado da Região Metropolitana de Curitiba e figura entre os municípios de maior relevância econômica do Paraná. Sua base produtiva combina um parque industrial de grande porte — com destaque para o setor automotivo e para a cadeia de fornecedores associada —, atividades logísticas ancoradas no Aeroporto Internacional Afonso Pena e uma zona rural extensa e economicamente ativa. Dessa combinação resulta um território heterogêneo, em que áreas densamente urbanizadas convivem com bairros de ocupação recente e com distritos de perfil rural.

Municípios com esse perfil enfrentam um desafio característico: a demanda por serviços públicos cresce em ritmo e em natureza distintos conforme a região. A conurbação com a capital intensifica os deslocamentos diários e pressiona o transporte coletivo e a malha viária; a expansão populacional nas bordas urbanas amplia a necessidade de atenção básica em saúde, vagas escolares e infraestrutura; e a presença de um polo industrial consolidado eleva as expectativas quanto à capacidade de investimento do poder público municipal.

Há ainda um traço institucional relevante para a leitura dos resultados: parte das áreas que a população associa espontaneamente ao poder público — como segurança pública e determinadas rodovias — envolve competências compartilhadas ou exclusivas de outros entes federativos. A percepção do cidadão, no entanto, tende a atribuir ao governo mais próximo a responsabilidade por tudo o que ocorre no território, o que amplia a exposição da administração pública.

Nesse cenário, a percepção sobre os serviços recebidos deixa de ser apenas um termômetro de aprovação e passa a funcionar como instrumento de diagnóstico territorial e setorial: ela revela onde a entrega efetiva e a entrega percebida divergem — informação que os indicadores administrativos, isoladamente, não são capazes de fornecer.

INTRODUÇÃO: POR QUE MEDIR A SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS



Fundamentos que orientam a construção dos indicadores deste relatório e a interpretação dos seus resultados

Satisfação é indicador de resultado, não de esforço

A administração dispõe de indicadores de insumo (orçamento executado) e de produto (obras entregues, atendimentos realizados). A satisfação capta a dimensão de resultado: o efeito percebido da política sobre a vida do cidadão. Um serviço tecnicamente adequado pode ser mal avaliado se o acesso, o tempo de espera ou a qualidade do atendimento forem deficientes.

Importância e desempenho precisam ser lidos juntos

Nem toda insatisfação tem o mesmo peso. Uma nota baixa em área de baixa saliência exige resposta distinta daquela exigida por uma nota baixa em área que a população identifica como principal problema do município. Por isso este relatório cruza sistematicamente as duas dimensões, culminando na matriz de importância x satisfação.

A expectativa é uma referência móvel

A avaliação não mede a qualidade absoluta do serviço, mas a distância entre o que se espera e o que se recebe. Entregas de grande visibilidade tendem a elevar a expectativa e podem, no curto prazo, conviver com estabilidade ou até queda na satisfação — fenômeno recorrente em áreas de alta saliência pública, como a saúde.

A percepção setorial é parcialmente difusa

A avaliação de serviços específicos é sempre contaminada, em alguma medida, pela avaliação global da gestão — o chamado efeito halo. Reconhecer esse efeito evita superinterpretar diferenças pequenas entre áreas e recomenda a leitura por blocos, tendências e posições relativas, e não por décimos isolados de nota.

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.

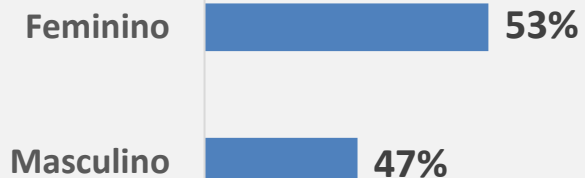
02. METODOLOGIA E AMOSTRA

- 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 São José dos Pinhais–PR com 18 anos ou mais.
Amostra:	3.000 entrevistas, com cotas de sexo, idade e escolaridade.
Margem de erro:	± 1,8 pontos percentuais, com intervalo de confiança de 95%.
Período:	Maior de 2026.



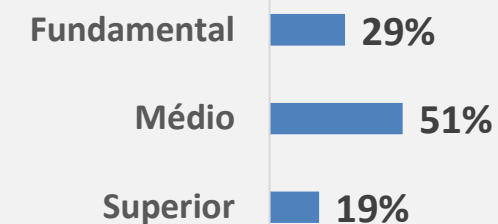
SEXO



IDADE



INSTRUÇÃO



LEITURA DA AMOSTRA: a distribuição por cotas reproduz o perfil do município — 53% de mulheres e 47% de homens, três faixas etárias equilibradas (35%, 32% e 33%) e predomínio do Ensino Médio (51%), seguido do Fundamental (29%) e do Superior (19%). Esse perfil é relevante para a leitura dos resultados: o segmento de Ensino Médio, majoritário na amostra, apresenta as avaliações mais críticas em quase todas as áreas pesquisadas, o que amplia seu peso no resultado agregado.

COMO LER ESTE RELATÓRIO

Chave de leitura dos indicadores utilizados nas próximas seções

Espontânea × Estimulada

Na pergunta espontânea o entrevistado responde livremente, sem alternativas: mede o que está efetivamente presente na memória. Na estimulada, escolhe entre opções apresentadas: mede a adesão a uma agenda proposta. Os percentuais não são comparáveis entre os dois formatos.

1ª menção × Total de menções

A 1ª menção indica a prioridade absoluta do entrevistado. O total de menções indica o alcance do tema na população. A distância entre as duas leituras revela se um problema é intenso e concentrado ou amplo e difuso.

Saldo de satisfação

Diferença, em pontos percentuais, entre o bloco de satisfeitos e o de insatisfeitos. Sintetiza a direção da avaliação, mas não a sua intensidade — por isso é sempre lido junto com a distribuição das categorias extremas.

Faixas 0–3, 4–6 e 7–10 e a média

A média resume a avaliação da área. As faixas mostram como ela se compõe: 7–10 indica aprovação efetiva, 4–6 uma zona de tolerância crítica e 0–3 rejeição dura. Médias iguais podem esconder distribuições muito diferentes.

Bases filtradas

As perguntas sobre áreas que melhoraram ou pioraram são aplicadas apenas a quem percebeu melhora ou piora — 36% e 26% da amostra, respectivamente. Os percentuais desses blocos referem-se à sua própria base, e não ao total de entrevistados.

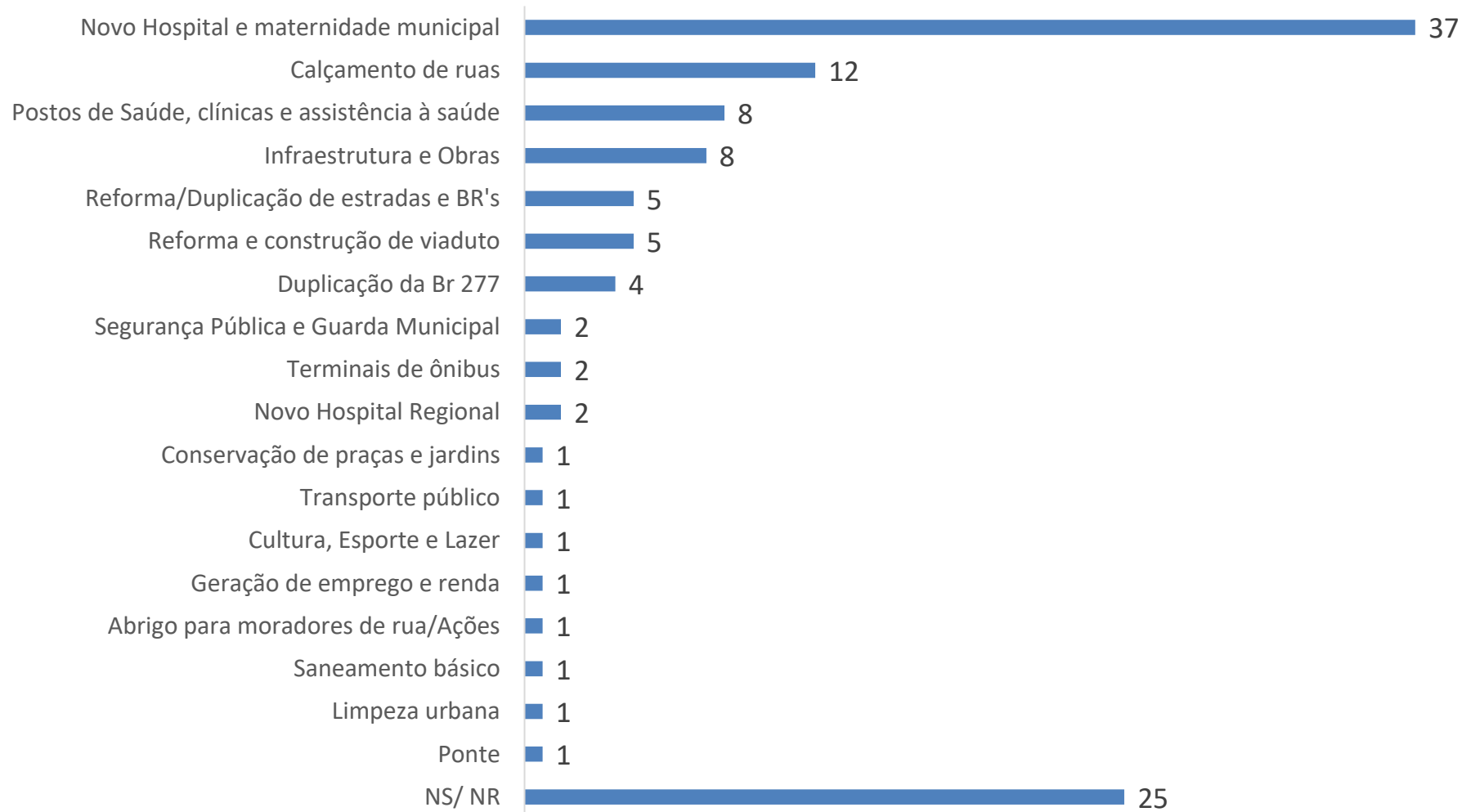
Leitura por segmentos

A margem de erro de $\pm 1,8$ ponto percentual vale para o total da amostra. Em subgrupos, o erro é maior: diferenças pequenas entre segmentos devem ser tratadas como indícios, e apenas as diferenças consistentes em várias perguntas devem orientar decisões.

03. RESULTADOS

RECALL ESPONTÂNEO DE OBRAS, AÇÕES E SERVIÇOS QUE ESTÃO SENDO REALIZADOS EM SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

(%)



LEITURA DO GRÁFICO · RECALL ESPONTÂNEO DE OBRAS E AÇÕES

Slide anterior — o que a população lembra, sem estímulo, que está sendo realizado no município

37%

citam o Novo Hospital e Maternidade — item mais lembrado

≈47%

das menções referem-se a equipamentos e serviços de saúde

25%

não lembram nenhuma obra, ação ou serviço (NS/NR)

Uma única entrega concentra a memória da gestão

O Novo Hospital e Maternidade Municipal é citado por 37% dos entrevistados — três vezes mais que o segundo item da lista, o calçamento de ruas (12%). Nenhuma outra ação alcança 10%. A lembrança da administração está ancorada em um equipamento de grande porte, e não em um conjunto distribuído de entregas.

Um quarto da população não lembra nada

Os 25% de NS/NR são expressivos para uma pergunta espontânea e de múltipla resposta, na qual qualquer lembrança é aceita. O patamar indica lacuna de comunicação: parcela relevante do público não associa o poder público a nenhuma entrega concreta dos últimos anos.

Saúde e obras dominam o repertório espontâneo

Somadas, as menções ligadas à saúde (hospital e maternidade, postos e clínicas, hospital regional) alcançam cerca de 47%; as ligadas a obras e mobilidade (calçamento, infraestrutura, estradas e BRs, viaduto, BR-277, terminais e ponte) somam aproximadamente 37%. As demais áreas ocupam espaço residual.

As áreas mais bem avaliadas são invisíveis

Cultura, esporte e lazer, conservação de praças e iluminação pública — que registram as melhores notas de satisfação do estudo — somam 1% ou menos cada uma no recall. Há desempenho reconhecido na experiência cotidiana, mas não convertido em atribuição de autoria à gestão pública.

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



PERGUNTA: E quais obras, ações ou serviços deveriam ser realizados em São José dos Pinhais para atender às necessidades prioritárias da população? (ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA)

LEITURA DO GRÁFICO · OBRAS E SERVIÇOS PRIORITÁRIOS

Slide anterior — o que a população pede, sem estímulo, para atender às necessidades prioritárias

38%

pedem mais saúde: postos, hospitais e assistência

3,4×

a distância entre a 1ª e a 2ª demanda da lista

23%

não sabem indicar uma prioridade (NS/NR)

A demanda espontânea é praticamente monotemática

38% pedem mais postos de saúde, hospitais e assistência à saúde. Mais investimento em educação e segurança pública, empatados em 11%, aparecem muito atrás, seguidos de calçamento de ruas (11%). A agenda espontânea da população converge, com folga, para um único eixo.

O segundo bloco é urbano, relevante e fragmentado

Calçamento (11%), transporte público e metrô (7%), infraestrutura (5%), estradas (3%) e limpeza urbana (3%) formam um conjunto de demandas de cidade que, somado, rivaliza com a saúde. Fragmentado em muitos itens, porém, perde visibilidade como prioridade única.

A entrega visível não reduziu a demanda

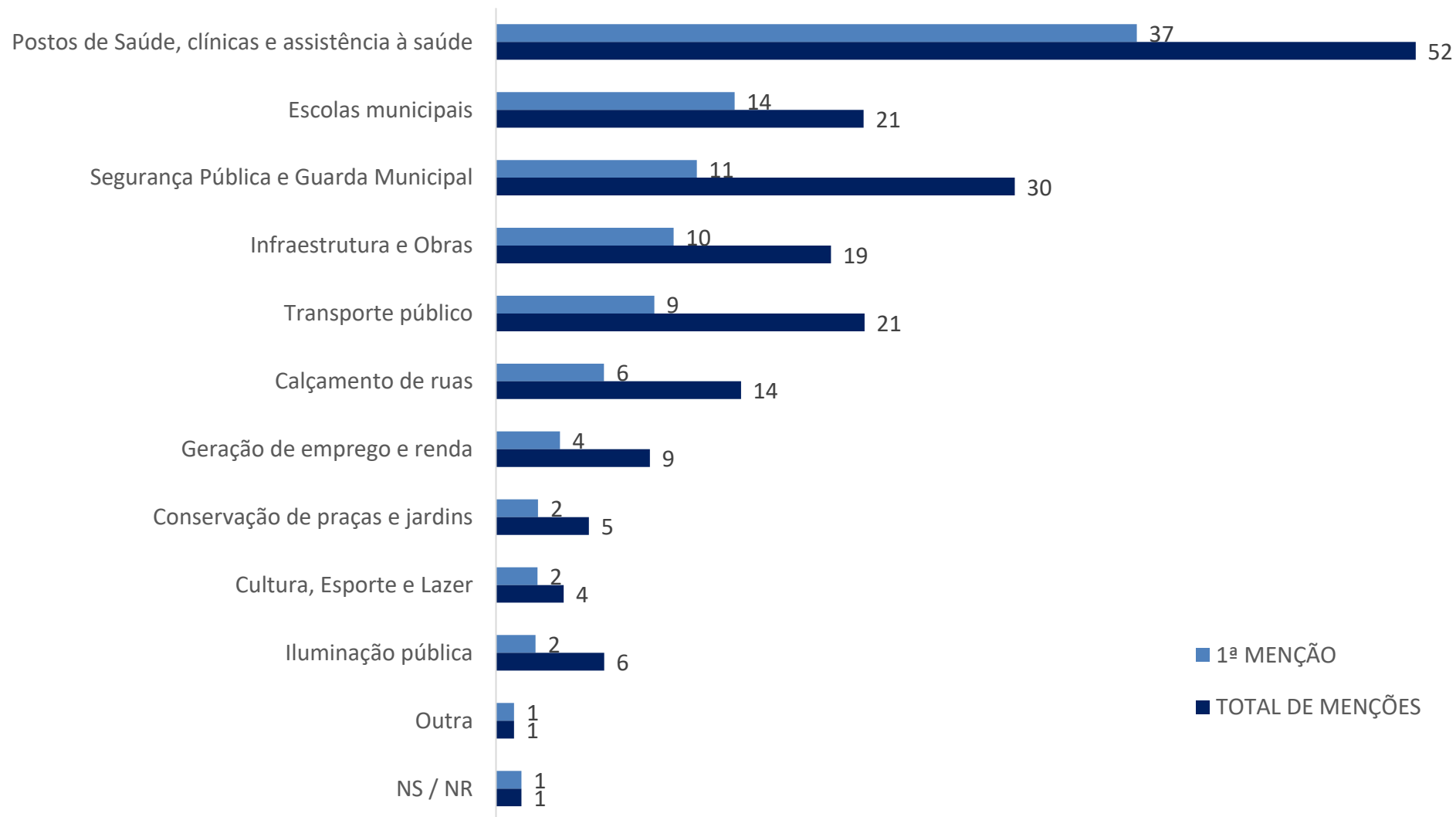
A saúde lidera simultaneamente o que se lembra (37%) e o que se pede (38%). O hospital em construção é reconhecido, mas não é percebido como resposta suficiente: a demanda se dirige principalmente à capilaridade do atendimento — postos e assistência —, e não a novos equipamentos de grande porte.

Sinais fracos de uma pauta de qualidade de vida

Casas populares, melhoria da mobilidade e sinalização, limpeza de canais e córregos e ciclovias aparecem entre 1,5% e 2,3%. São frequências baixas, mas consistentes entre si, e indicam uma agenda urbana emergente que tende a ganhar peso nas próximas medições.

PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

(%)



PERGUNTA: Em quais dessas áreas estão os principais problemas do município de São José dos Pinhais? (ESTIMULADA)

LEITURA DO GRÁFICO · PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

Slide anterior — áreas apontadas como principais problemas, em 1ª menção e no total de menções

52%

citam a saúde entre os principais problemas

+19 p.p.

o salto da segurança da 1ª menção ao total

1%

de NS/NR — pauta de problemas bem definida

Saúde: concentração sem paralelo

Citada por 37% como principal problema e por 52% no total de menções — 23 pontos à frente da segunda colocada. Mais da metade do município identifica a saúde entre seus problemas prioritários, o que a torna o eixo estruturante de toda a avaliação da gestão.

Segurança: problema amplo, raramente o primeiro

Sobe de 11% na 1ª menção para 30% no total — 2,7 vezes, a maior diferença entre as duas leituras. Incomoda quase um terço da população, mas raramente desloca a saúde do topo. É uma insatisfação difusa e generalizada, não uma urgência concentrada.

Escolas: crítica menor, porém mais intensa

14% na 1ª menção e 21% no total, razão de apenas 1,5. Quem aponta a educação tende a apontá-la como o problema principal. O núcleo crítico é menor que o da segurança, mas mais decidido — padrão que costuma indicar experiência direta com o serviço.

Diagnóstico estável, sem indefinição

Apenas 1% responde NS/NR e 1% cita 'outra' área. A lista estimulada cobre praticamente todo o repertório de problemas percebidos pela população, o que confere robustez ao diagnóstico e permite comparação confiável em medições futuras.

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	37	31	40	35	40	33	38	32	30	44	38	29
Escolas municipais	14	12	14	14	13	14	13	15	15	13	16	11
Segurança Pública e Guarda Municipal	11	12	11	9	12	14	11	15	10	6	12	14
Infraestrutura e Obras	10	11	9	9	10	12	9	17	12	11	8	12
Transporte público	9	9	9	11	9	7	8	8	13	7	9	11
Calçamento de ruas	6	9	4	7	4	7	7	5	4	6	6	7
Geração de emprego e renda	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
Conservação de praças e jardins	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
Cultura, Esporte e Lazer	2	3	2	3	3	1	3	0	1	2	2	3
Iluminação pública	2	2	2	5	1	1	1	3	6	2	2	3
Outra	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	2
NS / NR	1	2	1	1	1	3	2	0	1	1	1	2

PERGUNTA: Em quais dessas áreas estão os principais problemas do município de São José dos Pinhais? (ESTIMULADA)

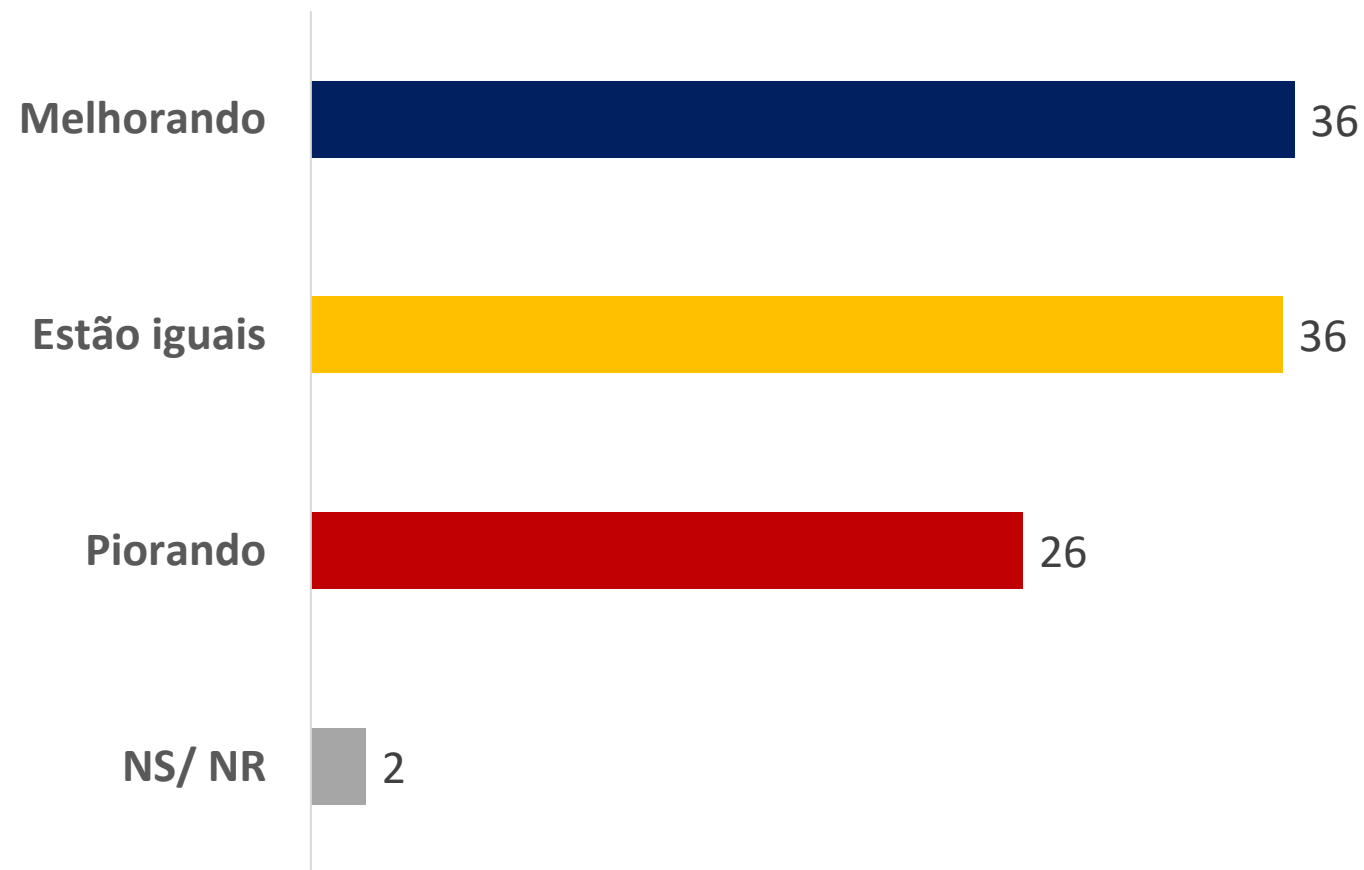
PRINCIPAIS PROBLEMAS DO MUNICÍPIO

(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	57	49	54	51	44	60	57	42
Segurança Pública e Guarda Municipal	30	31	29	25	31	33	29	35	29	20	33	33
Transporte público	21	19	22	27	20	15	20	23	27	22	22	21
Escolas municipais	21	19	22	20	23	21	21	16	22	20	22	19
Infraestrutura e Obras	19	23	17	20	19	18	18	24	20	17	17	23
Calçamento de ruas	14	17	12	16	12	15	14	13	15	15	13	14
Geração de emprego e renda	9	7	10	10	9	8	8	12	10	10	9	9
Iluminação pública	6	4	7	9	5	4	6	6	8	6	6	7
Conservação de praças e jardins	5	5	5	7	4	5	5	5	6	7	3	6
Cultura, Esporte e Lazer	4	5	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4
Outra	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	2
NS / NR	1	2	1	1	1	3	2	0	1	1	1	2

PERGUNTA: Em quais dessas áreas estão os principais problemas do município de São José dos Pinhais? (ESTIMULADA)

PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(%)



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

LEITURA DO GRÁFICO · EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS EM 5 ANOS



Slide anterior — percepção sobre a trajetória dos serviços públicos municipais

72%

veem melhora ou estabilidade nos últimos 5 anos

+10 p.p.

saldo entre 'melhorando' (36%) e 'piorando' (26%)

2%

de NS/NR — opinião amplamente formada

Predomina a percepção de estabilidade

36% avaliam que os serviços vêm melhorando, 36% que estão iguais e 26% que estão piorando. O saldo entre melhora e piora é de +10 pontos: positivo, porém moderado, e bem inferior ao saldo de satisfação geral (+18) registrado adiante.

A idade divide mais que a renda

O segmento de 50 anos ou mais é o mais positivo (40% 'melhorando'), enquanto a faixa de 35 a 49 anos é a mais crítica (29% 'piorando'). Por renda, a diferença é menor: 39% de melhora acima de 5 SM contra 34% na faixa até 2 SM.

Empate exato entre avanço e inércia

Melhora e estabilidade dividem a mesma proporção. Não há, portanto, percepção de transformação: para a maior parte da população a gestão manteve o patamar de serviço anterior, sem ruptura positiva nem negativa perceptível.

Indicador sensível e confiável para série histórica

Com apenas 2% de NS/NR em todos os recortes, a população tem opinião formada sobre a trajetória dos serviços. Isso torna o indicador especialmente útil para acompanhamento periódico: variações futuras refletirão mudança real de percepção, e não indefinição.

PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

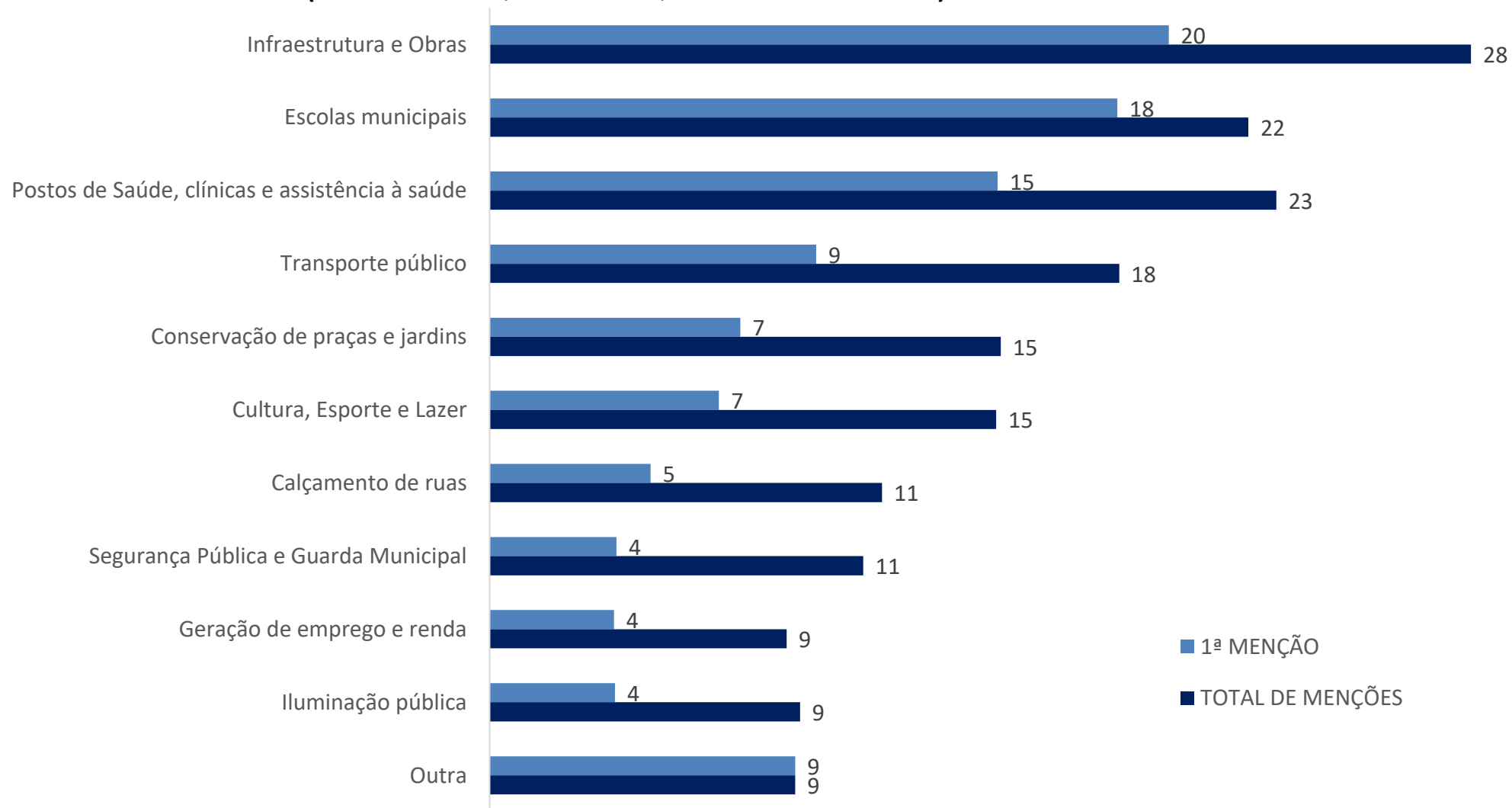
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Melhorando	36	36	36	36	33	40	36	38	36	34	35	39
Estão iguais	36	35	36	38	35	33	36	31	39	40	35	32
Piorando	26	26	26	24	29	25	27	28	22	24	28	27
NS/ NR	2	2	2	2	2	2	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?

ÁREAS QUE TIVERAM MELHORIAS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(%)

(APENAS PARA QUEM DISSE QUE HOUVE MELHORIAS)



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

LEITURA DO GRÁFICO · ÁREAS QUE MELHORARAM EM 5 ANOS

Slide anterior — base filtrada: apenas os 36% que percebem melhora nos serviços

28%

citam infraestrutura e obras — área mais lembrada

23%

citam a saúde, apesar de ser o maior problema

22%

citam as escolas municipais

As obras lideram a percepção de avanço

Entre quem percebe melhora, infraestrutura e obras é a área mais citada — 28% do total de menções e 20% na 1ª menção. O resultado é coerente com o recall espontâneo, em que obras, calçamento e viário ocupam conjuntamente a segunda posição de lembrança.

A educação é o segundo ativo de percepção

Escolas municipais aparecem em 22% do total e em 18% na 1ª menção — desempenho muito superior ao que a área obtém no recall espontâneo, no qual praticamente não é citada. O reconhecimento existe; o que falta é atribuição de autoria à gestão.

A saúde também é reconhecida como área que evoluiu

Mesmo sendo o principal problema do município, a saúde é a terceira área mais mencionada entre as que melhoraram (23%). A percepção sobre o setor é dividida, e não uniformemente negativa — leitura essencial para calibrar a comunicação sobre o tema.

O avanço percebido não é o mesmo em todos os públicos

O segmento de Ensino Médio destaca infraestrutura de forma acentuada (43% do total de menções, contra 28% na média). Já a faixa de renda até 2 SM destaca as escolas municipais (29%). A percepção de melhoria varia conforme a exposição concreta de cada público ao serviço.

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	22	18	17	21	21	20	27	13	18	25	18
Escolas municipais	18	12	22	23	18	12	19	12	19	25	15	17
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	15	16	14	13	13	18	14	13	20	16	13	15
Transporte público	9	11	9	10	9	9	10	6	7	7	9	12
Conservação de praças e jardins	7	6	8	8	8	5	8	6	6	7	8	7
Cultura, Esporte e Lazer	7	5	8	10	5	4	7	6	7	5	7	7
Calçamento de ruas	5	5	4	5	4	5	4	6	6	4	3	5
Segurança Pública e Guarda Municipal	4	5	3	3	4	4	3	6	3	4	4	3
Geração de emprego e renda	4	3	4	4	4	2	3	5	5	3	3	5
Iluminação pública	4	4	3	1	5	5	4	3	3	3	3	4
Outra	9	11	8	5	8	14	8	9	12	9	8	8

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

ÁREAS QUE TIVERAM MELHORIAS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

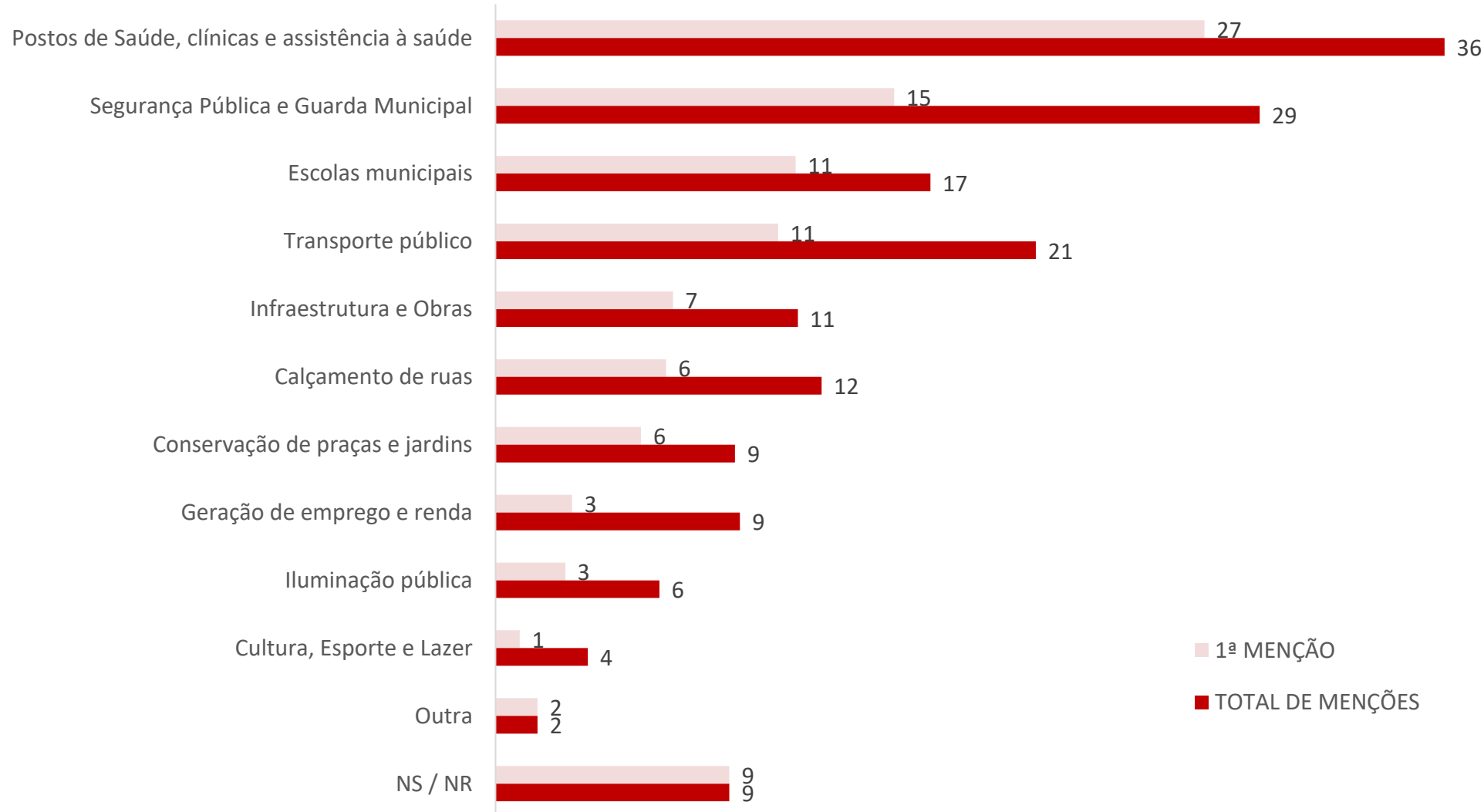
(APENAS PARA QUEM DISSE QUE HOUVE MELHORIAS)

(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	28	31	27	26	30	30	28	43	21	27	35	25
Postos de Saúde, clínicas e assistência à saúde	23	25	21	22	20	28	23	19	26	24	22	23
Escolas municipais	22	16	26	26	21	18	23	16	22	29	18	20
Transporte público	18	18	18	21	16	17	19	16	17	21	17	19
Conservação de praças e jardins	15	12	17	15	18	10	15	14	14	12	16	17
Cultura, Esporte e Lazer	15	10	18	22	13	7	14	11	20	13	14	16
Calçamento de ruas	11	12	11	10	14	9	11	11	12	8	9	14
Segurança Pública e Guarda Municipal	11	14	9	10	11	11	11	14	8	12	13	8
Iluminação pública	9	9	9	7	11	8	9	13	6	7	9	9
Geração de emprego e renda	9	6	11	12	8	5	9	5	11	8	7	10
Outra	9	11	8	5	8	14	8	9	12	9	8	8

ÁREAS QUE TIVERAM PIORA NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(%)

(APENAS PARA QUEM DISSE QUE HOUVE PIORA)



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

LEITURA DO GRÁFICO · ÁREAS QUE PIORARAM EM 5 ANOS

Slide anterior — base filtrada: apenas os 26% que percebem piora nos serviços

36%

citam a saúde — 1ª colocada também na piora

29%

citam a segurança pública e a guarda municipal

–3,7 p.p.

saldo líquido da segurança sobre o total da amostra

Saúde e segurança concentram a deterioração

Entre quem percebe piora, 36% citam a saúde e 29% a segurança pública. Juntas, as duas áreas respondem pela maior parte da percepção negativa sobre a evolução dos serviços municipais nos últimos cinco anos.

A saúde lidera as duas listas ao mesmo tempo

É a 3ª área mais citada entre as melhorias (23%) e a 1ª entre as piores (36%). Trata-se do tema de maior dissenso da pesquisa: parcelas expressivas da população percebem avanço e retrocesso na mesma área — sinal típico de entrega desigual entre territórios e tipos de atendimento.

Saldo líquido: infraestrutura ganha, segurança perde

Ponderando cada área pelo tamanho de sua base (36% percebem melhora; 26%, piora), o saldo sobre o total da amostra fica assim: infraestrutura +7,2 p.p., cultura +4,4, escolas +3,6 e praças +2,9. No campo negativo, apenas duas áreas: segurança –3,7 p.p. e saúde –1,2 p.p.

A segurança é o caso de deterioração assimétrica

Citada por 11% entre as melhorias e por 29% entre as piores, não encontra percepção compensatória. É a única área em que a avaliação piora de forma consistente em todos os segmentos — homens e mulheres, todas as faixas de idade, instrução e renda.

ÁREAS QUE TIVERAM PIORA NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

(APENAS PARA QUEM DISSE QUE HOVE PIORA)

(1ª MENÇÃO - %)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDIA 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	22	30	24	30	26	30	24	14	29	26	24
Segurança Pública e Guarda Municipal	15	16	15	15	17	13	14	15	21	10	15	20
Escolas municipais	11	13	10	13	10	12	10	16	14	14	9	11
Transporte público	11	7	13	12	12	8	10	16	12	9	12	12
Infraestrutura e Obras	7	11	4	7	6	8	7	6	5	7	8	6
Calçamento de ruas	6	8	6	6	6	8	7	5	7	7	8	6
Conservação de praças e jardins	6	6	5	5	6	5	6	3	6	6	5	5
Geração de emprego e renda	3	2	4	3	3	3	2	5	5	4	3	2
Iluminação pública	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	2
Cultura, Esporte e Lazer	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
Outra	2	2	2	1	1	3	2	0	0	1	2	1
NS / NR	9	10	8	11	5	10	8	8	13	11	7	9

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

ÁREAS QUE TIVERAM PIORA NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

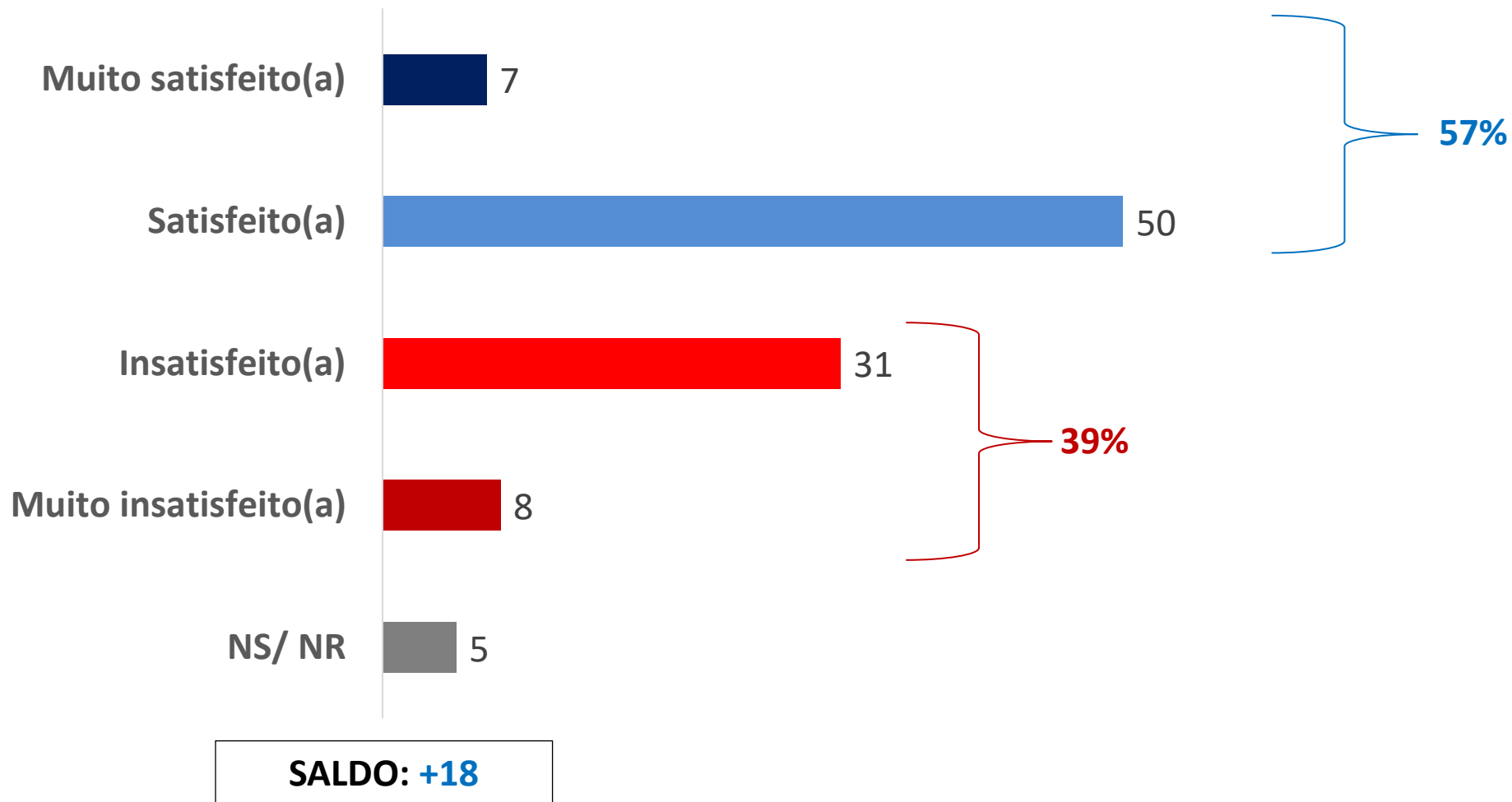
(APENAS PARA QUEM DISSE QUE HOVE PIORA)

(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	36	30	40	34	39	35	39	35	22	37	36	33
Segurança Pública e Guarda Municipal	29	27	30	28	31	28	28	33	33	21	28	37
Transporte público	21	15	24	21	24	14	19	24	24	18	21	23
Escolas municipais	17	18	15	18	16	15	16	19	16	21	15	14
Calçamento de ruas	12	13	12	12	10	15	12	12	14	10	16	12
Infraestrutura e Obras	11	15	9	14	10	11	12	6	11	12	12	12
Geração de emprego e renda	9	8	10	9	8	11	9	16	9	11	10	8
Conservação de praças e jardins	9	10	8	8	11	8	10	8	8	11	9	7
Iluminação pública	6	6	6	7	7	4	6	4	6	6	7	6
Cultura, Esporte e Lazer	4	5	3	2	5	4	4	4	3	3	3	4
Outra	2	2	2	1	1	3	2	0	0	1	2	1
NS / NR	9	10	8	11	5	10	8	8	13	11	7	9

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

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

(%)



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

LEITURA DO GRÁFICO · NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL

Slide anterior — satisfação com os serviços públicos prestados no município

+18

saldo: 57% satisfeitos contra 39% insatisfeitos

7%

estão 'muito satisfeitos' — só 12% do bloco positivo

-3

saldo do segmento de Ensino Médio, o único negativo

Maioria satisfeita, com folga moderada

57% declaram-se satisfeitos e 39% insatisfeitos, resultando em saldo de +18 pontos percentuais. É um resultado favorável, mas não confortável: aproximadamente dois em cada cinco moradores manifestam algum grau de insatisfação com os serviços municipais.

A satisfação é ampla, porém rasa

Apenas 7% estão 'muito satisfeitos' — 12% do bloco positivo. Entre os insatisfeitos, 8% são 'muito insatisfeitos', ou 20% do bloco negativo. A intensidade está do lado crítico: a adesão é majoritária, mas pouco entusiasmada, e por isso mais sujeita a oscilação.

Ensino Médio é o único segmento com saldo negativo

Registra 44% de satisfação contra 47% de insatisfação. Nos demais recortes o saldo é positivo: Fundamental +21 e Superior +17; entre as mulheres a satisfação chega a 59%, contra 54% entre os homens. O padrão se repete nas notas por área e merece investigação dedicada.

Um indicador estruturalmente sensível

Com 50% concentrados na categoria intermediária 'satisfeito' e apenas 7% no extremo positivo, variações modestas na experiência cotidiana podem deslocar volume expressivo entre os blocos. O saldo de +18 deve ser lido como posição de partida, não como margem consolidada.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS



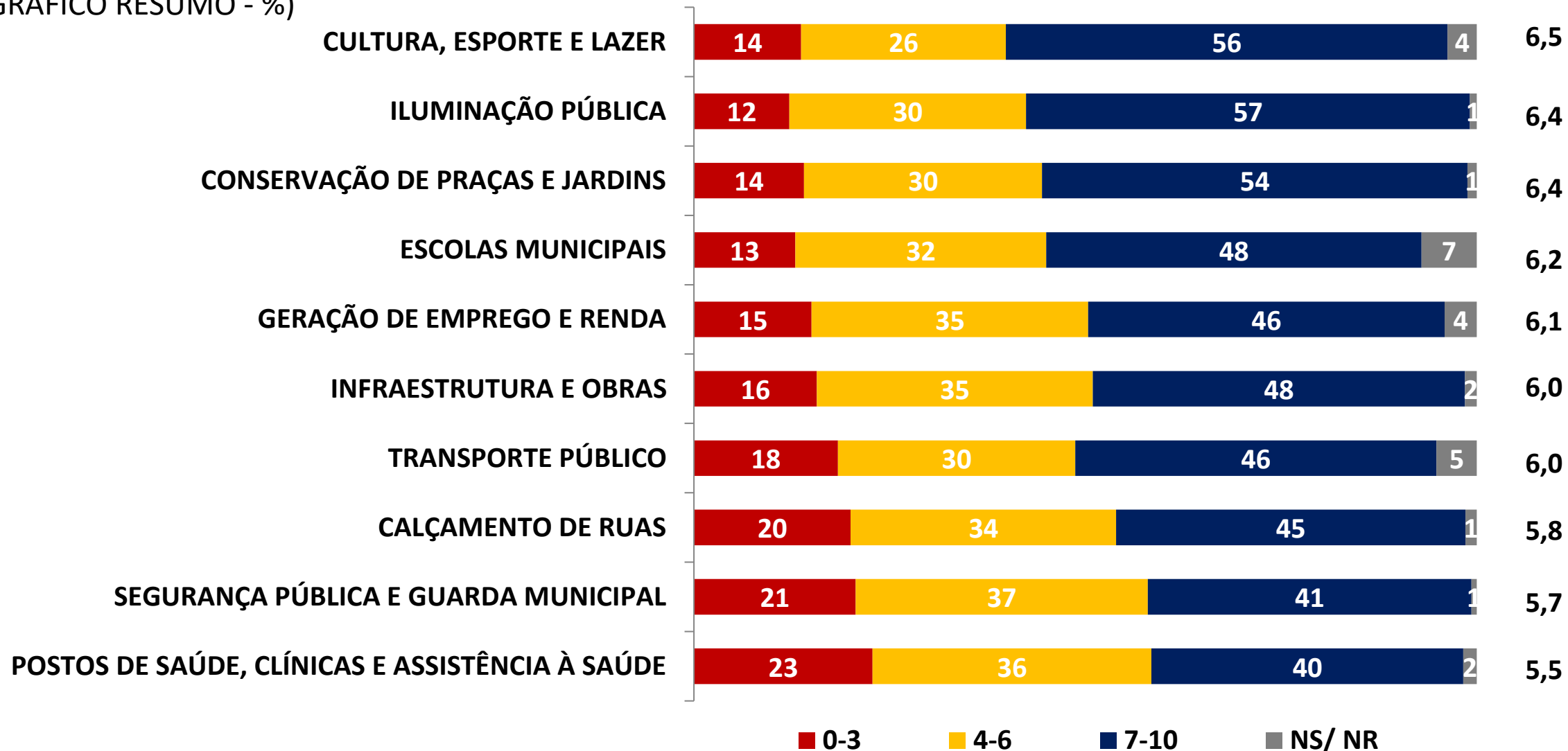
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE			INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 34 ANOS	35 A 49 ANOS	50 ANOS OU MAIS	FUNDAMENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ 5 SM
Muito satisfeito(a)	7	9	6	8	5	8	8	2	6	9	5	7
Satisfeito(a)	50	45	53	47	52	50	51	42	47	44	54	51
Insatisfeito(a)	31	31	31	30	32	29	31	34	26	34	27	30
Muito insatisfeito(a)	8	8	8	8	6	10	7	13	10	8	7	9
NS/ NR	5	8	3	7	4	3	3	10	10	6	7	2

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS POR ÁREAS



MÉDIAS

(GRÁFICO RESUMO - %)



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

LEITURA DO GRÁFICO · NOTAS DE SATISFAÇÃO POR ÁREA

Slide anterior — médias de 0 a 10 e distribuição por faixas nas dez áreas avaliadas

6,5 → 5,5

amplitude entre a melhor e a pior área: 1,0 ponto

6,06

média das dez áreas — nenhuma alcança 7,0

7 de 10

áreas em que a maioria não dá nota de 7 a 10

Amplitude estreita entre a melhor e a pior área

As médias vão de 6,5 (cultura, esporte e lazer) a 5,5 (postos de saúde) — apenas um ponto de diferença. Nenhuma área alcança 7,0 e nenhuma cai abaixo de 5,0: não há excelência percebida nem rejeição severa. A avaliação municipal é homogeneamente mediana.

As piores notas coincidem com os maiores problemas

Saúde (5,5), segurança (5,7), calçamento (5,8), transporte e infraestrutura (6,0) ocupam a parte inferior do ranking — e são exatamente as áreas mais citadas como principais problemas do município. Cobrança máxima e desempenho mínimo coincidem no mesmo conjunto.

Em sete das dez áreas, a maioria não aprova

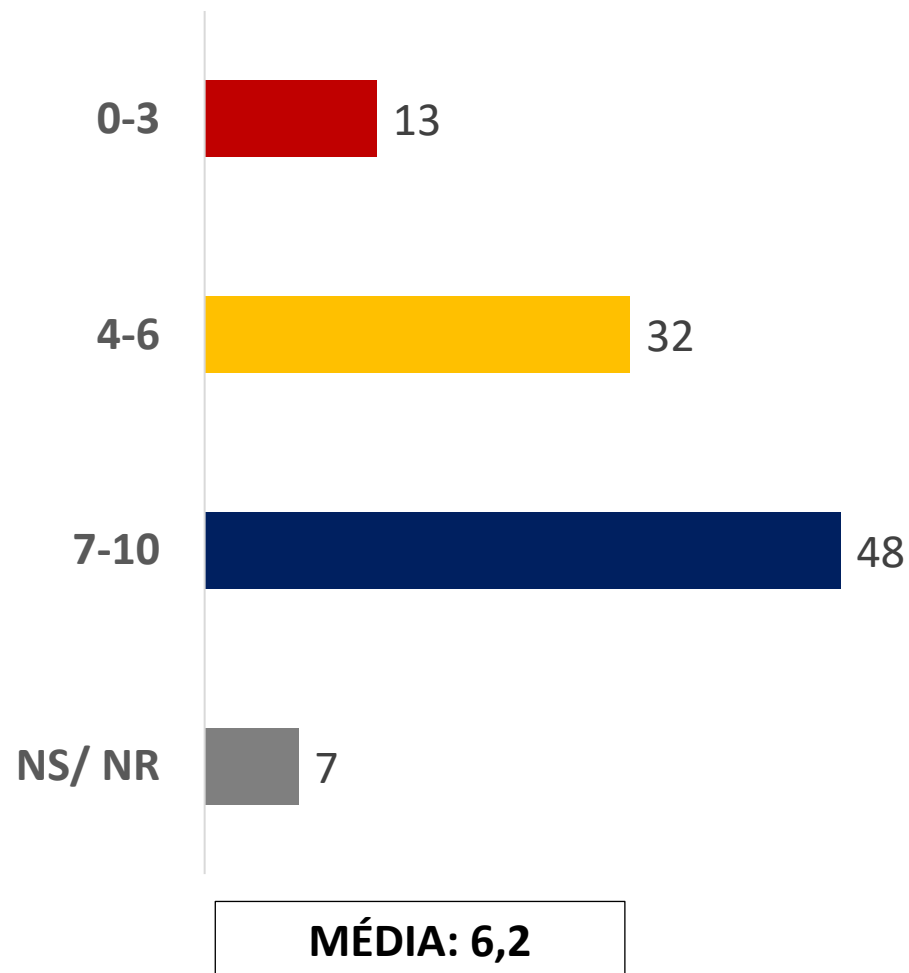
Somente iluminação pública (57%), cultura (56%) e conservação de praças (54%) têm mais da metade dos entrevistados na faixa 7–10. Nas outras sete, a maior parte se distribui entre a zona de tolerância crítica (4–6) e a rejeição dura (0–3).

As notas 0–3 revelam onde está a crítica dura

A saúde concentra 23% de notas de 0 a 3, seguida por segurança (21%) e calçamento (20%). Nas três áreas mais bem avaliadas esse índice cai para a faixa de 12% a 14%. A rejeição intensa é concentrada, identificável e, portanto, endereçável.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NAS ESCOLAS MUNICIPAIS

(%)



LEITURA DO GRÁFICO

Acima da média do conjunto

Nota 6,2 contra 6,06 da média das dez áreas, com 48% dos entrevistados na faixa 7–10.

O maior índice de indefinição

7% de NS/NR, o mais alto entre as áreas avaliadas — reflexo de um público sem contato direto e recente com a rede municipal.

Ensino Médio destoa novamente

5,8 nesse segmento, contra 6,4 entre os de nível Superior e na faixa de renda acima de 5 SM.

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	13	13	13	15	10	14	13	16	13	13	13	12
4-6	32	34	31	33	34	28	32	36	30	34	31	31
7-10	48	47	48	46	49	48	49	41	49	48	49	49
NS/ NR	7	6	8	6	6	10	7	7	8	5	6	8
MÉDIA	6,2	6,1	6,3	6,1	6,3	6,3	6,2	5,8	6,4	6,1	6,2	6,4

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

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

6,2

nota média — acima da média das dez áreas (6,06)

21%

citam a área entre os principais problemas do município

+3,6 p.p.

de saldo líquido entre melhora e piora percebidas

Desempenho acima da média em área de alta saliência

A educação registra 6,2, quarta melhor nota do estudo, com 48% na faixa 7–10 e 13% na faixa 0–3. Ao mesmo tempo, é a segunda área mais citada como principal problema (21%). A combinação — desempenho acima da média e importância alta — é rara neste levantamento e a define como força estratégica.

Uma cobrança concentrada, não difusa

A razão entre primeira menção (13,6%) e total de menções (21,0%) é de 0,65: quem aponta a educação como problema tende a colocá-la em primeiro lugar. Diferentemente da segurança, a insatisfação aqui é intensa em um público delimitado, e não espalhada por toda a população.

Reconhecimento na experiência, invisibilidade na autoria

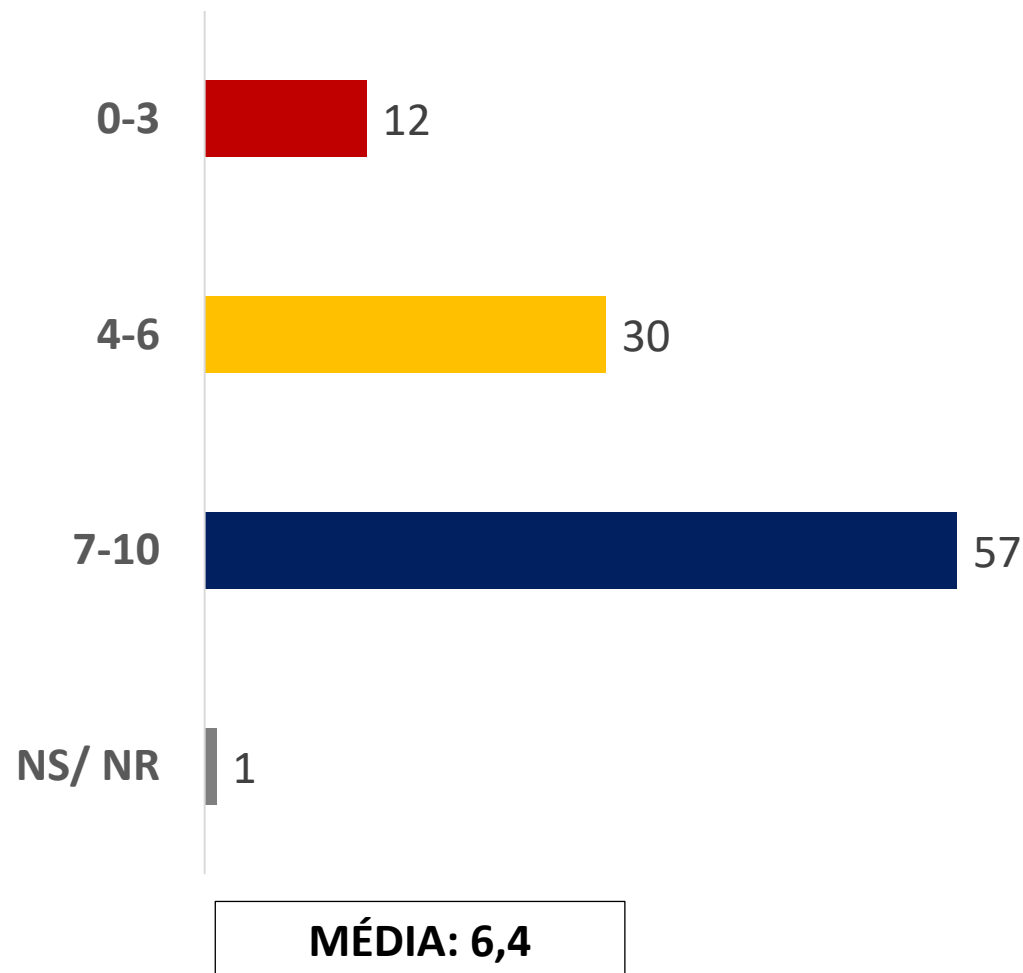
É a segunda área entre as que melhoraram (22%), com saldo líquido positivo de +3,6 p.p. Mas praticamente não aparece no recall espontâneo de obras e ações. O avanço é percebido por quem usa a rede e não é atribuído à gestão por quem não usa — lacuna de comunicação, não de entrega.

O maior índice de indefinição do estudo

Os 7% de NS/NR são os mais altos entre as dez áreas e indicam público sem contato recente com a rede municipal. A nota de 6,2 reflete, portanto, sobretudo a experiência de usuários efetivos. No segmento de Ensino Médio a nota cai para 5,8, contra 6,4 no Superior.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA ILUMINAÇÃO PÚBLICA

(%)



LEITURA DO GRÁFICO

O serviço de maior alcance percebido

57% na faixa 7–10, o melhor índice de aprovação da pesquisa, com apenas 1% de NS/NR.

A avaliação cresce com a idade

6,7 entre os de 50 anos ou mais, contra 6,4 na faixa de 18 a 34 anos.

Pouca crítica dura

12% na faixa 0–3, um dos menores índices de rejeição entre as dez áreas pesquisadas.

NOTAS 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	12	14	11	13	12	12	12	11	12	16	13	9
4-6	30	31	29	32	32	25	30	43	26	31	30	30
7-10	57	54	58	53	56	62	57	46	62	53	57	60
NS/ NR	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1
MÉDIA	6,4	6,2	6,6	6,4	6,3	6,7	6,5	5,9	6,5	6,2	6,4	6,6

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

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

6,4

nota média — segunda melhor entre as dez áreas

57%

de notas na faixa 7–10 — o melhor índice de aprovação

6%

apenas, citam a área entre os principais problemas

O serviço de maior alcance percebido

A iluminação pública reúne a maior proporção de notas positivas do estudo (57%), a menor taxa de indefinição (1%) e um dos menores índices de rejeição dura (12%). É o serviço com avaliação mais consolidada e homogênea do município.

Alta aprovação, baixa saliência

Apenas 6% a citam entre os principais problemas. A área integra, com cultura e praças, o núcleo que sustenta a avaliação geral sem ocupar espaço na agenda — condição que recomenda preservação do padrão atual, e não reforço de investimento.

Trajetória levemente positiva, porém tênue

9% a apontam entre as áreas que melhoraram e 6% entre as que pioraram, saldo líquido de +1,6 p.p. É o equilíbrio mais estreito entre as áreas bem avaliadas: a manutenção do patamar depende de continuidade operacional, não de novos aportes.

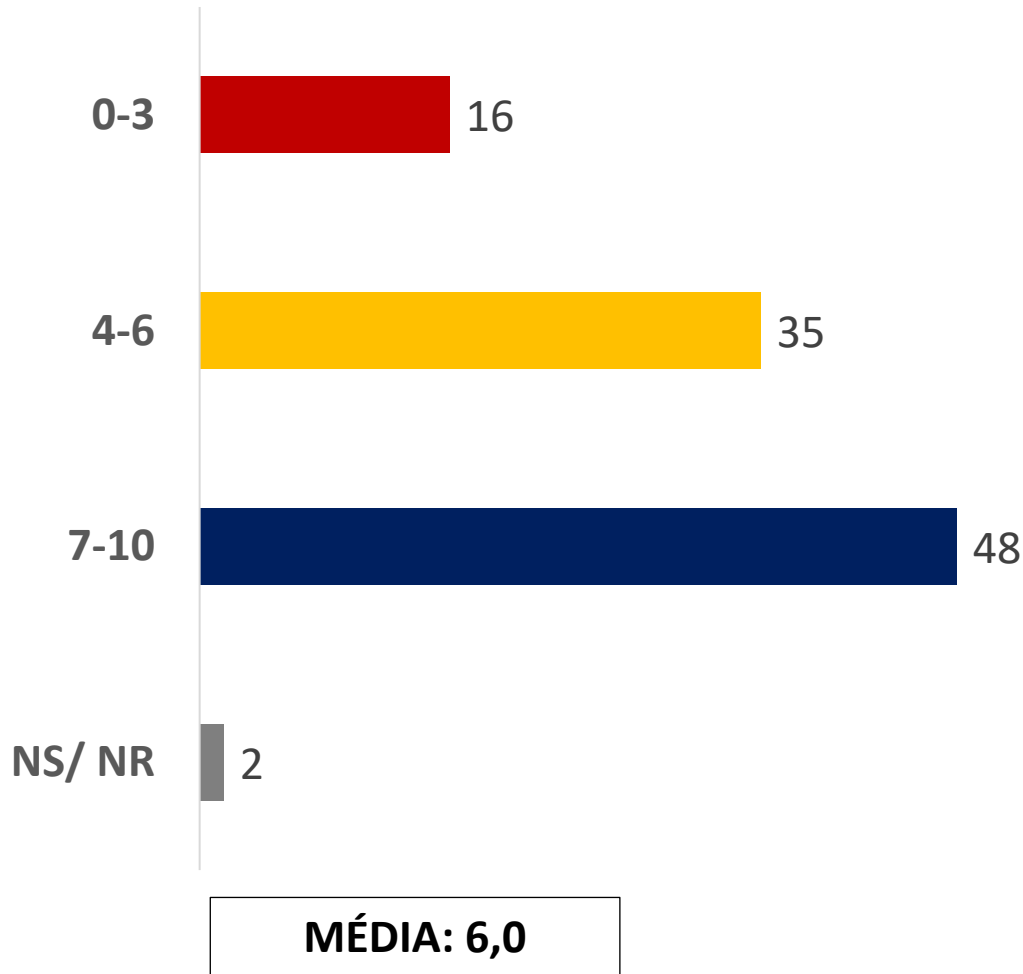
A avaliação cresce com idade e renda

6,7 entre os entrevistados de 50 anos ou mais contra 6,4 na faixa de 18 a 34 anos; 6,6 acima de 5 salários mínimos contra 6,2 até 2 SM. No Ensino Médio a nota cai para 5,9, com 43% das respostas concentradas na zona intermediária de 4 a 6.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA INFRAESTRUTURA E OBRAS



(%)



LEITURA DO GRÁFICO

Na média, apesar do reconhecimento

Nota 6,0, ainda que seja a área mais citada entre as que melhoraram nos últimos cinco anos (28%).

Crítica dura relevante

16% na faixa 0–3 — indício de cobertura percebida como desigual entre as regiões do município.

Gradiente social visível

5,8 na faixa até 2 SM contra 6,2 acima de 5 SM; mulheres avaliam melhor (6,1) do que homens (5,9).

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	16	16	15	17	13	18	15	19	18	19	13	15
4-6	35	40	32	39	35	31	35	38	34	38	36	31
7-10	48	42	51	42	51	50	48	41	47	42	49	53
NS/ NR	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1
MÉDIA	6,0	5,9	6,1	5,9	6,1	6,1	6,1	5,9	5,9	5,8	6,1	6,2

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

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

6,0

nota média — abaixo da média das dez áreas (6,06)

28%

a maior atribuição de avanço entre todas as áreas

+7,2 p.p.

o melhor saldo líquido de evolução do município

O principal ativo de percepção da gestão

A infraestrutura lidera as áreas que melhoraram (28% das menções) e registra o melhor saldo líquido de evolução do estudo (+7,2 p.p.). É o principal lastro dos 36% que percebem melhora nos serviços e figura em segundo lugar entre os blocos temáticos do recall espontâneo.

Reconhecimento que não se converte em nota

Apesar da liderança em percepção de avanço, a nota é 6,0 — abaixo da média do conjunto — e 19% citam a área entre os principais problemas. O reconhecimento do esforço convive com avaliação apenas mediana do resultado.

Avanço real, porém territorialmente desigual

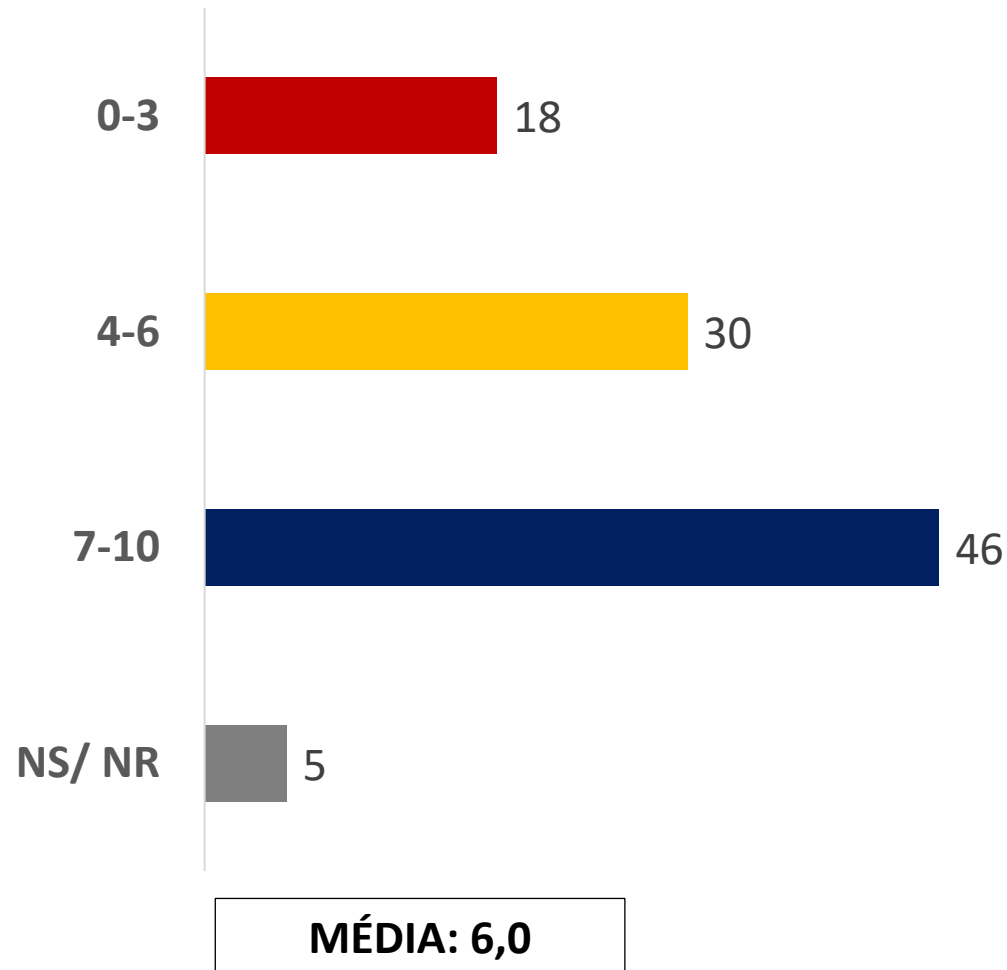
Os 16% de notas na faixa 0–3 são o indício central: em um município que combina áreas densamente urbanizadas, bairros de ocupação recente e distritos rurais, a cobertura percebida das obras não é homogênea. A hipótese é reforçada pela nota do calçamento de ruas (5,8) e por seus 20% de rejeição dura.

Uma das alavancas efetivas de satisfação

No teste de robustez da análise de correlação, a infraestrutura mantém associação alta com a satisfação geral (0,78). Diferentemente de saúde e segurança, sua avaliação diferencia segmentos — o que significa que ganhos aqui tendem a se converter em movimento no indicador global.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NO TRANSPORTE PÚBLICO

(%)



LEITURA DO GRÁFICO

Média intermediária, base crítica ampla

6,0 de média, mas com 18% na faixa 0–3 e 5% de NS/NR — dispersão maior que a das áreas vizinhas.

Ensino Médio em 5,3

Uma das menores notas segmentadas de todo o levantamento, 0,7 ponto abaixo da média da área.

Quem mais usa avalia pior

6,1 entre os de 50 anos ou mais, contra 5,9 nas duas faixas mais jovens, que dependem mais do serviço.

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	18	19	18	19	17	19	17	29	17	22	17	17
4-6	30	29	31	31	34	25	30	33	31	28	31	31
7-10	46	47	45	44	44	52	48	37	43	46	49	47
NS/ NR	5	5	5	6	5	5	5	1	9	4	4	5
MÉDIA	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	6,1	6,1	5,3	5,9	5,7	6,2	6,0

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

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

6,0

nota média — abaixo da média das dez áreas

21%

citam a área entre os principais problemas

0,87

a maior correlação com a satisfação geral no teste robusto

Desempenho abaixo da média em área cobrada

O transporte registra 6,0, com 46% na faixa 7–10, 18% na faixa 0–3 e 5% de indefinição. É a terceira área mais citada como principal problema (21%) e apresenta dispersão maior que a das áreas vizinhas — avaliação menos consensual.

A alavanca mais forte identificada pelo estudo

É a área com maior correlação robusta com a satisfação geral (0,87). Ao contrário de saúde e segurança, cuja insatisfação é uniforme entre segmentos, a avaliação do transporte varia conforme o público — e é justamente essa variação que a torna capaz de mover o indicador agregado.

A conurbação amplia a exposição

A integração com a Região Metropolitana de Curitiba intensifica os deslocamentos diários e submete o sistema a uma comparação permanente com o da capital. Parte da experiência avaliada envolve operação que extrapola o perímetro municipal, embora a cobrança se dirija ao poder público.

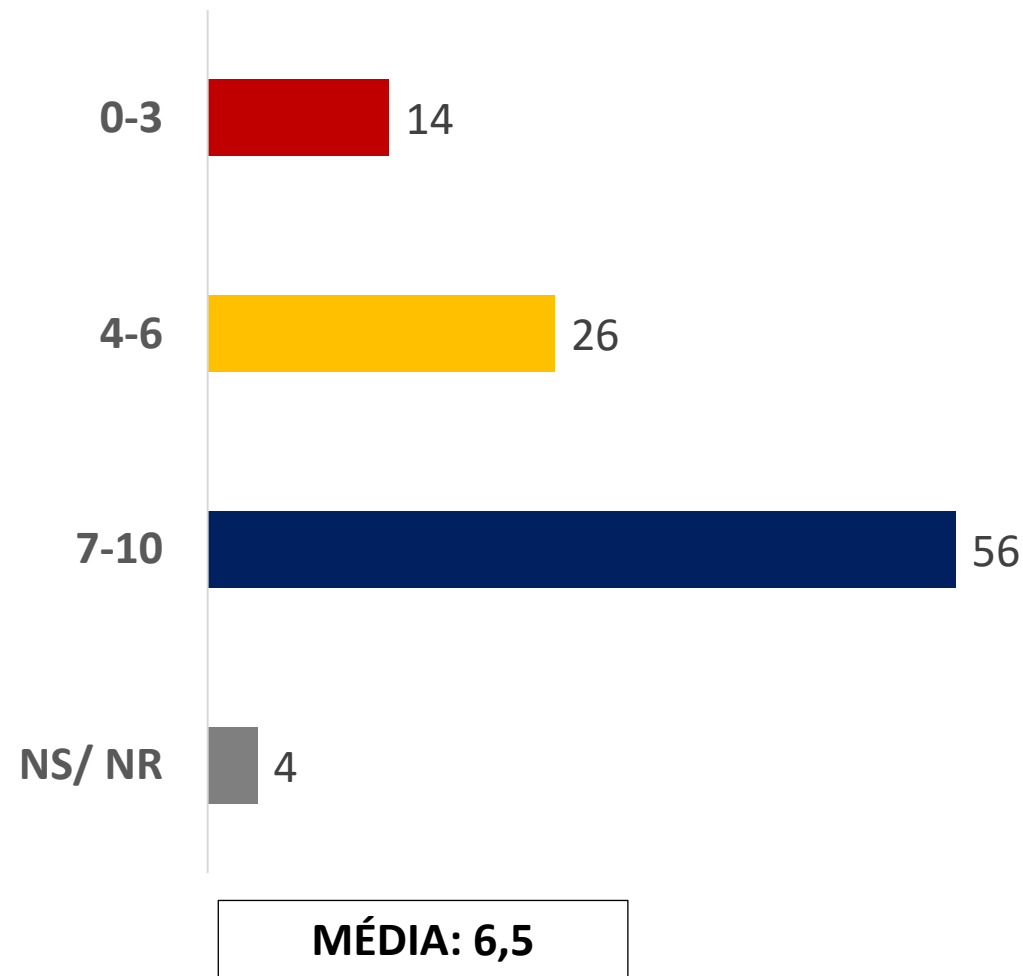
Quem mais depende do serviço avalia pior

5,3 no segmento de Ensino Médio — uma das menores notas segmentadas do levantamento — e 5,7 na faixa até 2 salários mínimos, contra 6,1 entre os de 50 anos ou mais. O gradiente indica que a média de 6,0 suaviza a experiência do usuário cativo.

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



(%)



LEITURA DO GRÁFICO

A melhor avaliação da pesquisa

6,5 de média e 56% na faixa 7–10 — o topo do ranking das dez áreas avaliadas.

A maior diferença por sexo

6,8 entre mulheres contra 6,1 entre homens: 0,7 ponto, o maior diferencial de gênero do estudo.

Forte gradiente de renda

6,9 acima de 5 SM contra 6,1 na faixa até 2 SM — sinal de acesso desigual ao equipamento cultural.

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de São José dos Pinhais 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	14	18	11	13	13	16	12	19	18	16	12	12
4-6	26	29	25	25	29	24	27	30	21	31	26	23
7-10	56	50	61	61	56	52	57	48	58	49	58	62
NS/ NR	4	4	4	2	3	7	4	3	3	4	4	4
MÉDIA	6,5	6,1	6,8	6,7	6,4	6,3	6,6	5,8	6,3	6,1	6,5	6,9

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

ANÁLISE DA ÁREA · CULTURA, ESPORTE E LAZER

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

6,5

nota média — a mais alta entre as dez áreas

4%

citam a área como problema — a menor saliência do estudo

+4,4 p.p.

de saldo líquido entre melhora e piora percebidas

A melhor avaliação da pesquisa

Cultura, esporte e lazer registra 6,5 de média e 56% na faixa 7–10, o topo do ranking das dez áreas. A trajetória também é favorável: 15% a apontam entre as que melhoraram contra apenas 3,5% entre as que pioraram, saldo líquido de +4,4 p.p.

Excelência relativa, não absoluta

Vale registrar que 6,5 é a melhor nota de um conjunto cuja média é 6,06 e no qual nenhuma área alcança 7,0. Em termos absolutos, o desempenho é bom sem ser excepcional — a leitura correta é de liderança dentro de um patamar geral mediano.

A maior desigualdade de acesso do estudo

Duas clivagens se destacam: 6,8 entre mulheres contra 6,1 entre homens, o maior diferencial de gênero do levantamento; e 6,9 acima de 5 salários mínimos contra 6,1 até 2 SM. O padrão sugere distribuição desigual dos equipamentos culturais e esportivos no território.

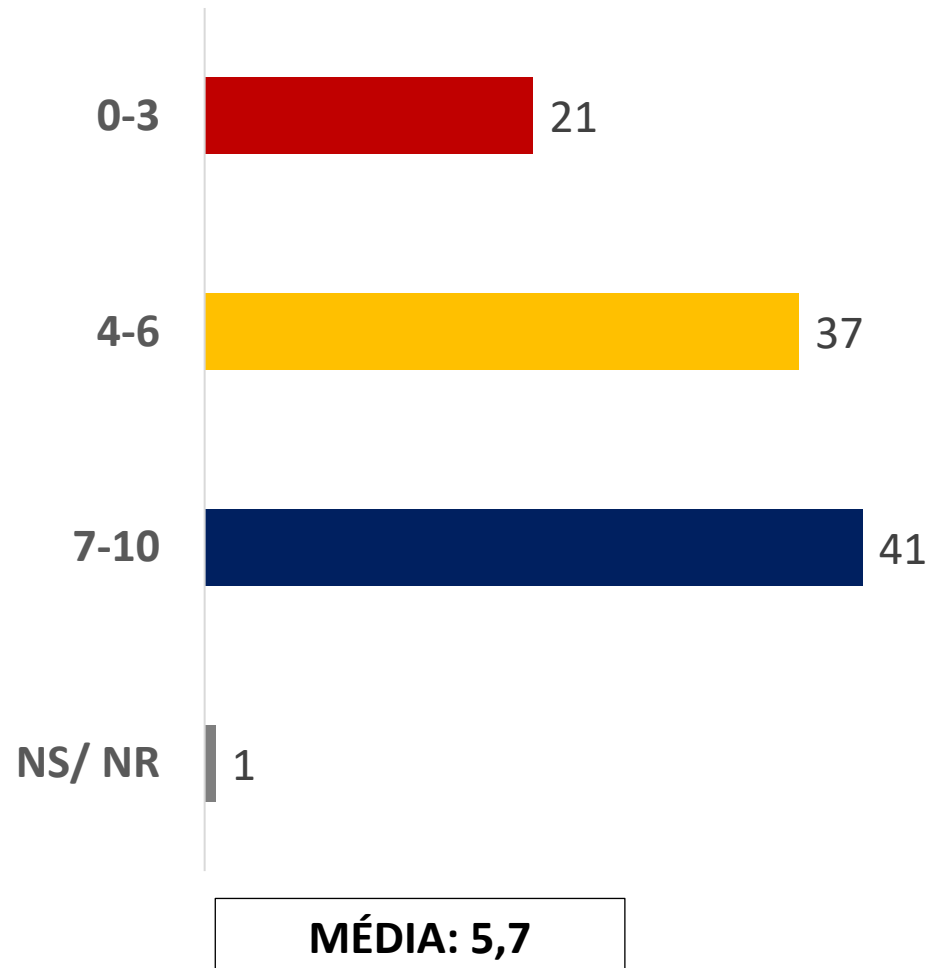
Baixo retorno marginal de novo investimento

Com saliência de apenas 4%, ampliar o investimento nesta área tende a produzir pouco movimento na avaliação geral da gestão. A diretriz indicada é preservar o padrão atual — e evitar que a realocação de recursos para as áreas críticas comprometa o resultado já alcançado.

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



(%)



LEITURA DO GRÁFICO

A menor proporção de notas altas

41% na faixa 7–10, o pior índice de aprovação entre as dez áreas pesquisadas.

Avaliação ancorada na zona negativa

21% na faixa 0–3 e 37% na faixa 4–6: quase seis em cada dez entrevistados não aprovam o serviço.

O único registro abaixo de 5,0

4,9 no segmento de Ensino Médio — a menor nota de todo o levantamento, em qualquer área ou recorte.

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de São José dos Pinhais 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	21	20	21	22	19	22	19	30	24	24	19	20
4-6	37	39	36	36	42	33	37	41	37	35	36	37
7-10	41	41	42	41	39	45	44	29	37	41	44	42
NS/ NR	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1
MÉDIA	5,7	5,7	5,6	5,7	5,6	5,8	5,8	4,9	5,4	5,7	5,7	5,7

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

ANÁLISE DA ÁREA · SEGURANÇA PÚBLICA E GUARDA MUNICIPAL

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

5,7

nota média — a segunda mais baixa do estudo

30%

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

−3,7 p.p.

o pior saldo líquido de evolução do município

A menor proporção de notas altas do estudo

Apenas 41% dos entrevistados atribuem nota de 7 a 10 — o pior índice de aprovação entre as dez áreas. Somadas a rejeição dura (21%) e a zona de tolerância crítica (37%), quase seis em cada dez moradores não aprovam o serviço.

Uma insatisfação ampla e difusa

A razão entre primeira menção (11,4%) e total de menções (29,6%) é de 0,39, a mais baixa entre as áreas relevantes. Muitos citam o tema, poucos o elegem como problema principal. Trata-se de fator de desgaste ambiental, que pressiona a avaliação da gestão sem se traduzir em demanda específica.

A única deterioração consistente

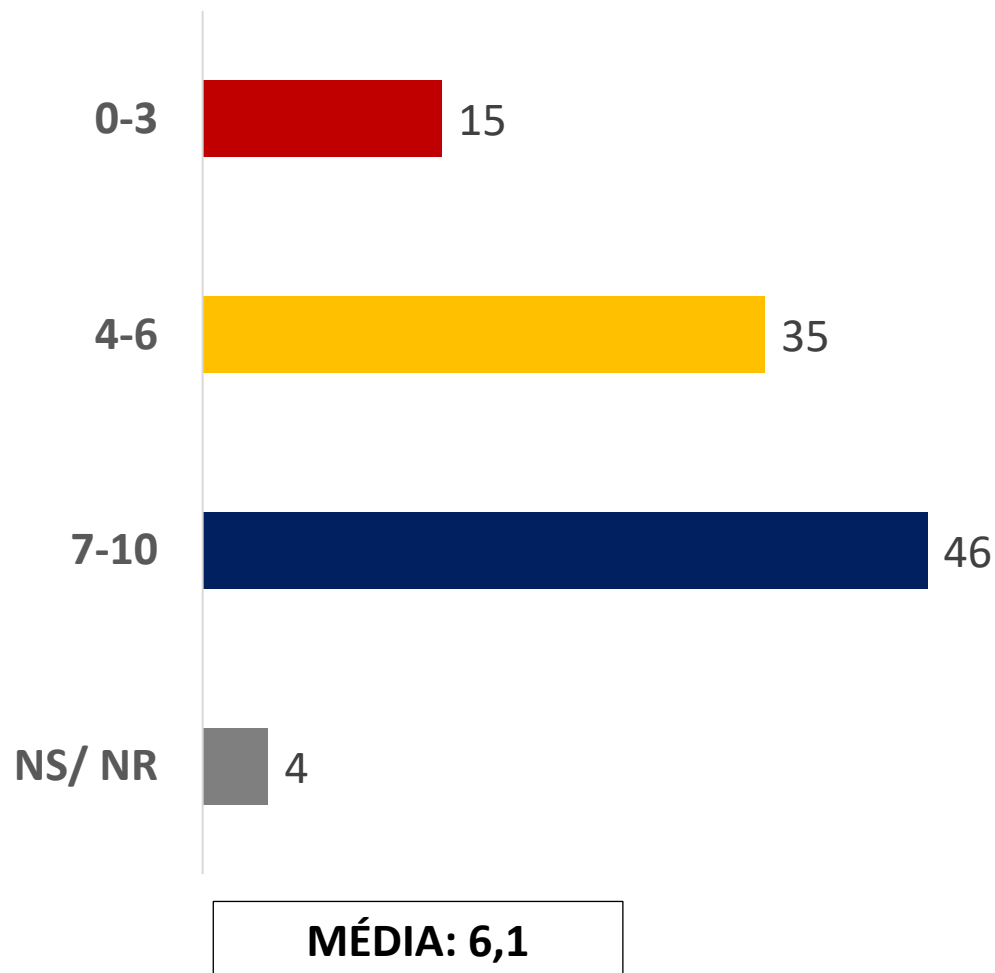
É a área em que a percepção de piora não encontra contrapartida: 29% entre as pioras contra 11% entre as melhorias, saldo líquido de −3,7 p.p. Nenhuma outra área apresenta desgaste dessa magnitude, e a segurança é a única cuja trajetória negativa se confirma após a reponderação das bases.

Competência compartilhada, cobrança municipal

A segurança pública é atribuição majoritariamente estadual, cabendo ao município a guarda municipal. A resposta viável passa por atuação visível da guarda, iluminação, zeladoria urbana e articulação institucional. Registre-se o menor valor de todo o levantamento: 4,9 no segmento de Ensino Médio.

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

(%)



LEITURA DO GRÁFICO

Avaliação intermediária

6,1 de média, ligeiramente acima do conjunto das áreas, com 46% na faixa 7–10.

Ensino Médio novamente crítico

5,2 nesse segmento, contra 6,2 entre os de Ensino Fundamental — diferença de um ponto inteiro.

A percepção melhora com a renda

5,8 na faixa até 2 SM e 6,3 acima de 5 SM, acompanhando a inserção no mercado de trabalho.

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	15	18	13	15	13	18	13	27	16	20	12	14
4-6	35	34	36	36	39	29	34	36	39	36	36	33
7-10	46	43	47	45	46	45	48	33	38	41	47	49
NS/ NR	4	4	4	4	1	8	4	3	6	3	5	4
MÉDIA	6,1	5,9	6,2	6,1	6,1	6,1	6,2	5,2	5,9	5,8	6,2	6,3

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

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

6,1

nota média — ligeiramente acima da média do conjunto

9%

apenas, citam a área entre os principais problemas

0,81

a segunda maior correlação com a satisfação geral

Saliência baixa em município de base industrial

Apenas 9% citam a área entre os principais problemas e ela praticamente não aparece entre as demandas espontâneas. O comportamento é coerente com o perfil econômico do município — parque industrial de grande porte, cadeia automotiva e logística aeroportuária — , em que a oferta de trabalho não é percebida como responsabilidade direta do poder público.

Trajetória estável

As menções de melhora (8,6%) e de piora (9,3%) praticamente se anulam, resultando em saldo líquido de +0,7 p.p. A área não avança nem retrocede na percepção — permanece estacionada em um patamar de avaliação intermediária.

Termômetro da gestão, não item de agenda

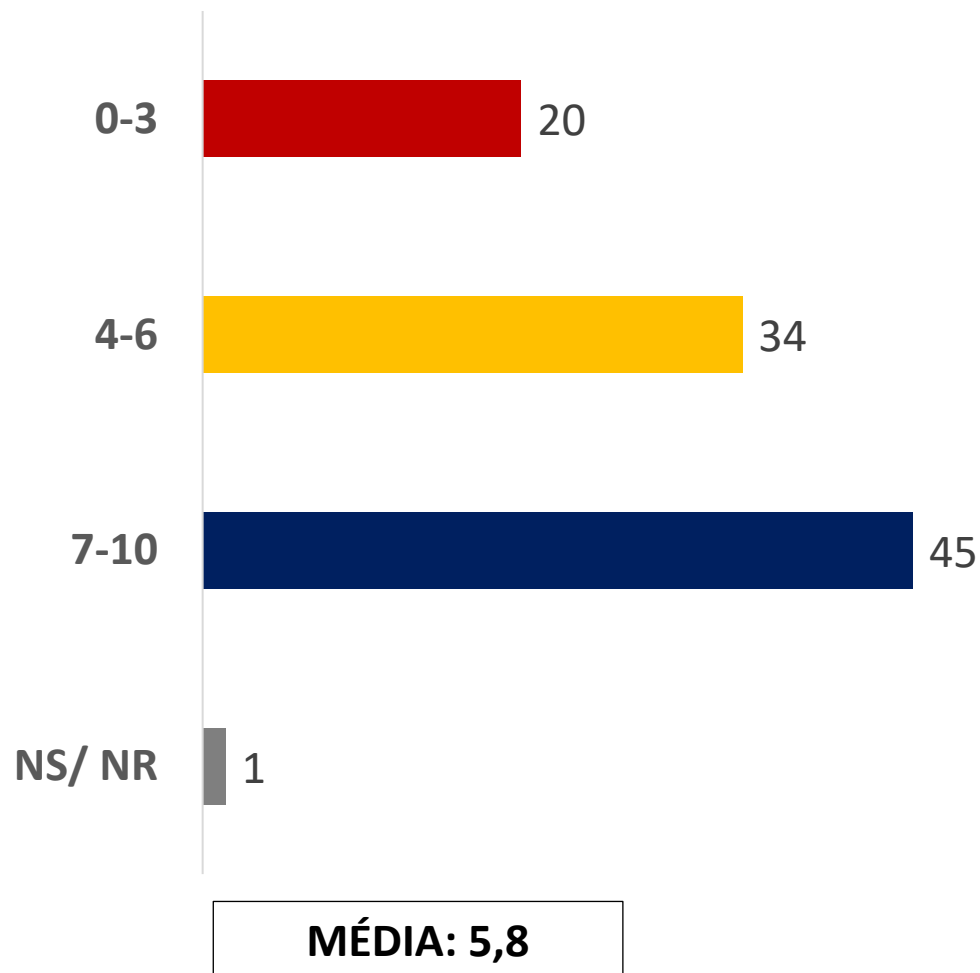
A correlação robusta com a satisfação geral é de 0,81, a segunda mais alta do estudo. O resultado não indica que a área seja prioridade da agenda pública, e sim que a percepção sobre oportunidades econômicas acompanha de perto a avaliação global da administração.

A clivagem por escolaridade é a mais aguda

5,2 no segmento de Ensino Médio contra 6,2 no Fundamental: um ponto inteiro de diferença, o maior contraste registrado entre esses dois grupos em qualquer área. Por renda, a nota sobe de 5,8 na faixa até 2 SM para 6,3 acima de 5 SM.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NO CALÇAMENTO DE RUAS

(%)



LEITURA DO GRÁFICO

A terceira pior nota do estudo

5,8 de média, com 20% dos entrevistados na faixa 0-3 de rejeição dura.

Homens são bem mais críticos

5,4 entre homens contra 6,1 entre mulheres — diferença de 0,7 ponto, uma das maiores da pesquisa.

A crítica aumenta com a idade

5,5 entre os de 50 anos ou mais, contra 6,0 na faixa de 18 a 34 anos.

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	20	23	18	20	17	25	19	24	23	23	19	18
4-6	34	38	31	31	38	33	35	32	30	30	37	33
7-10	45	37	49	47	45	41	45	44	45	45	44	47
NS/ NR	1	2	1	3	0	2	1	0	3	2	0	2
MÉDIA	5,8	5,4	6,1	6,0	5,9	5,5	5,9	5,5	5,9	5,8	5,8	6,0

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

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

5,8

nota média — a terceira mais baixa do estudo

12%

de recall espontâneo — a segunda ação mais lembrada

20%

de notas na faixa 0–3 — rejeição dura elevada

Visibilidade alta, avaliação baixa

O calçamento é a segunda ação mais lembrada espontaneamente (12%), atrás apenas do Novo Hospital, e a quarta demanda mais citada (11%). Ainda assim, registra 5,8 de média e 20% de rejeição dura. Visibilidade da obra e satisfação com o serviço movem-se em direções opostas.

Trajetória estacionada

As menções de melhora (11,3%) e de piora (12,4%) resultam em saldo líquido de +0,9 p.p. Apesar da obra reconhecida, a percepção de avanço não se firma — sinal de que a entrega não acompanha o ritmo da expectativa criada.

O indicador mais claro de desigualdade territorial

Um índice de 20% na faixa 0–3 em uma área de obra amplamente reconhecida sugere cobertura percebida como desigual: a pavimentação executada é notada, mas insuficiente diante da extensão da malha viária de um município com áreas urbanas densas, bairros de ocupação recente e distritos rurais.

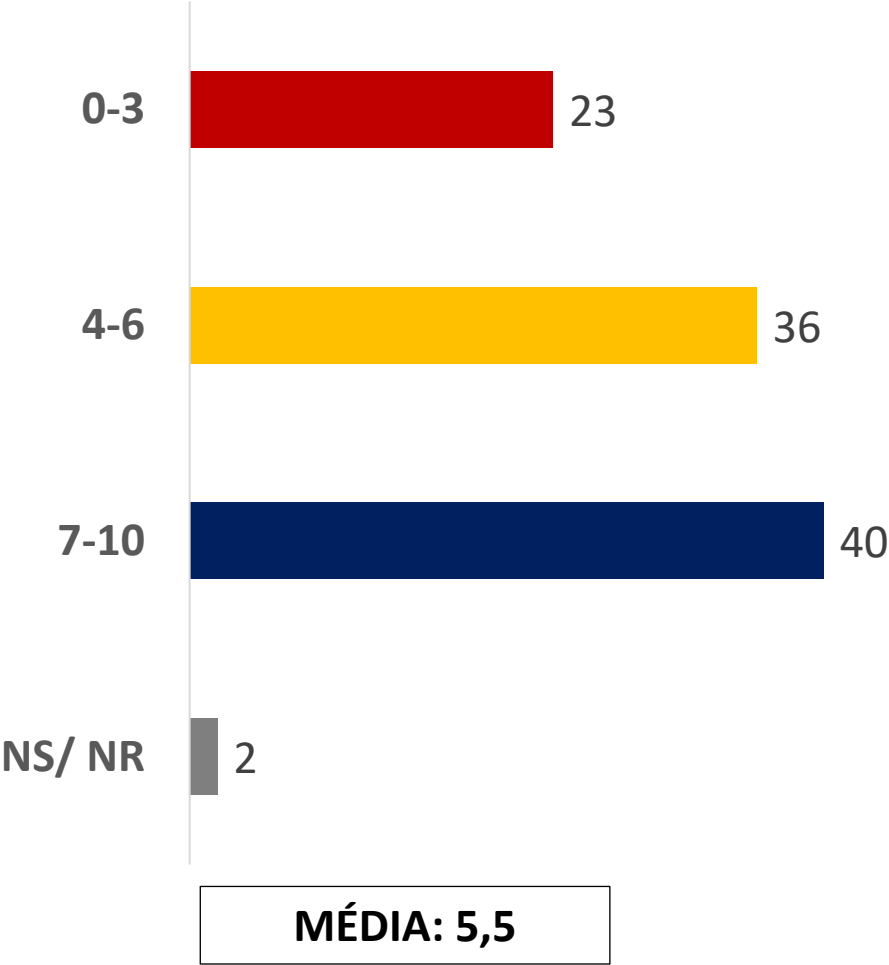
Um perfil de crítica incomum

5,4 entre homens contra 6,1 entre mulheres, e 5,5 entre os de 50 anos ou mais contra 6,0 na faixa de 18 a 34 anos. É a única área do estudo em que a crítica aumenta com a idade e é mais severa no público masculino — padrão possivelmente associado a deslocamentos por veículo próprio.

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



(%)



LEITURA DO GRÁFICO

A pior avaliação da pesquisa

5,5 de média, 40% na faixa 7–10 e 23% na faixa 0–3 — o maior índice de rejeição dura do estudo.

Desigualdade de acesso evidente

5,1 na faixa até 2 SM contra 5,8 acima de 5 SM; entre os de menor renda, 30% dão nota de 0 a 3.

Mulheres avaliam pior

5,3 contra 5,7 entre os homens — diferença compatível com o uso mais frequente da rede pública.

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	23	19	25	23	24	21	22	32	21	30	22	19
4-6	36	38	34	38	38	30	34	38	41	35	38	34
7-10	40	42	38	37	38	46	42	30	35	34	40	44
NS/ NR	2	1	2	3	0	2	2	0	3	1	0	3
MÉDIA	5,5	5,7	5,3	5,5	5,3	5,7	5,5	5,0	5,5	5,1	5,4	5,8

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

ANÁLISE DA ÁREA · POSTOS DE SAÚDE, CLÍNICAS E ASSISTÊNCIA À SAÚDE



Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

5,5

nota média — a mais baixa da pesquisa

52%

citam a saúde como principal problema — isolada no topo

23%

de notas na faixa 0–3 — o maior índice de rejeição dura

Convergência total dos indicadores negativos

A saúde reúne a pior nota (5,5), a menor faixa positiva (40%), a maior rejeição dura (23%), a maior saliência na agenda (52%, 31 pontos à frente da segunda colocada) e a maior demanda espontânea (38%). Nenhuma outra área do estudo concentra todos esses extremos simultaneamente.

O paradoxo entre a obra entregue e o serviço usado

O Novo Hospital e Maternidade é a ação mais lembrada do município (37%), três vezes mais que a segunda. A entrega visível é hospitalar; a demanda cotidiana é de atenção básica. A obra elevou a expectativa sem alterar a experiência do posto de saúde — daí a coexistência entre reconhecimento e insatisfação.

Trajetória levemente negativa

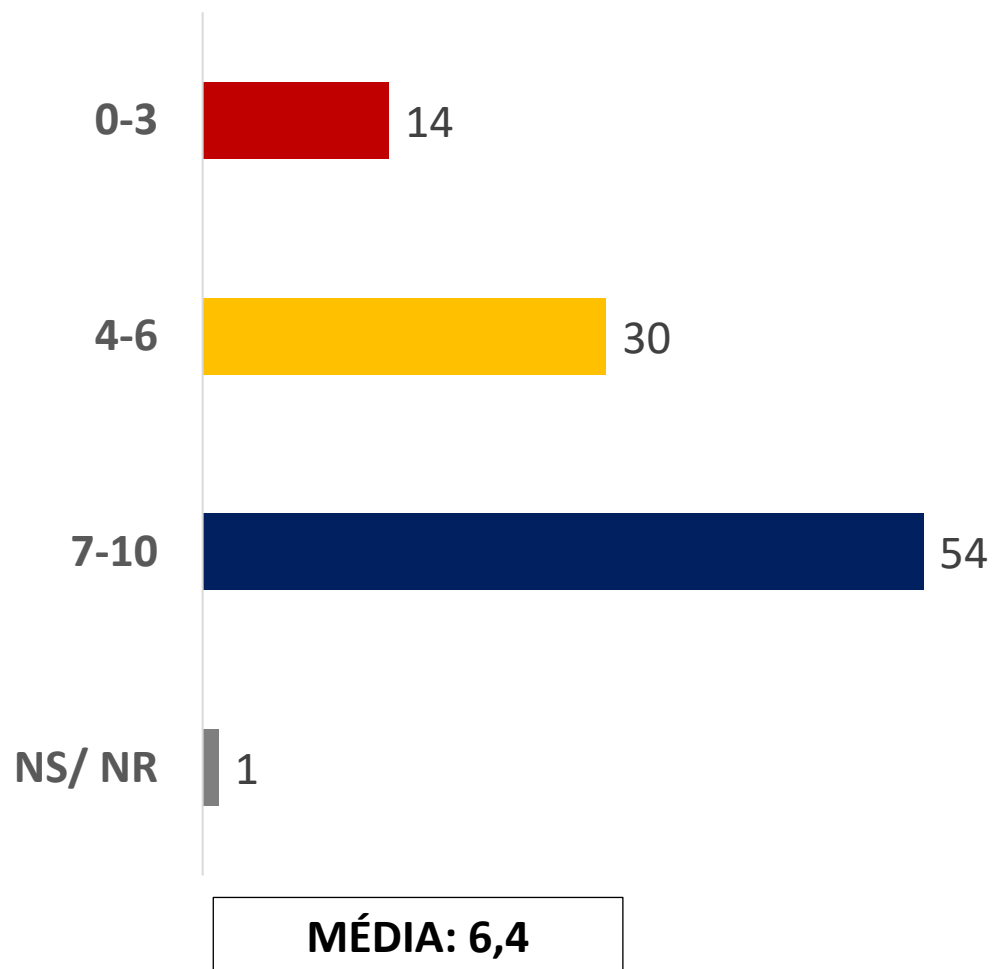
É a segunda área com saldo líquido desfavorável (–1,3 p.p.): 23% a citam entre as que melhoraram e 36% entre as que pioraram. A prioridade, contudo, decorre menos da trajetória do que da combinação entre saliência isolada e desempenho mínimo.

O gradiente social mais severo do estudo

5,1 na faixa até 2 salários mínimos contra 5,8 acima de 5 SM, com 30% de notas de 0 a 3 no estrato de menor renda. Entre as mulheres, 5,3 contra 5,7 dos homens. Quem mais depende da rede pública é quem pior a avalia — e é também quem mais a cobra.

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

(%)



LEITURA DO GRÁFICO

Entre as melhores avaliações

6,4 de média e 54% na faixa 7–10, ao lado da iluminação pública e da cultura.

O público jovem aprova mais

6,6 na faixa de 18 a 34 anos, contra 6,3 nas duas faixas etárias mais velhas.

Diferença por renda

6,7 acima de 5 SM contra 6,1 até 2 SM; nesse grupo, apenas 46% dão nota de 7 a 10.

NOTAS DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA 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	14	16	12	12	14	17	14	19	12	15	12	14
4-6	30	33	29	29	32	30	31	28	29	37	30	25
7-10	54	50	57	57	53	52	54	53	58	46	57	60
NS/ NR	1	1	1	2	0	2	1	0	1	2	1	0
MÉDIA	6,4	6,2	6,5	6,6	6,3	6,3	6,4	6,0	6,5	6,1	6,4	6,7

PERGUNTA: De 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) está satisfeito(a) com os serviços públicos de São José dos Pinhais na conservação de praças e jardins?

ANÁLISE DA ÁREA · CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E JARDINS

Cruzamento entre desempenho avaliado, saliência na agenda e trajetória percebida

6,4

nota média — entre as três melhores do estudo

5%

citam a área entre os principais problemas

+2,9 p.p.

de saldo líquido entre melhora e piora percebidas

Terceira melhor avaliação do município

A conservação de praças e jardins registra 6,4 de média e 54% na faixa 7–10, ao lado da iluminação pública e da cultura. A trajetória é favorável: 15% de menções de melhora contra 9% de piora, saldo líquido de +2,9 p.p.

Parte do piso que sustenta a avaliação geral

Com apenas 5% de saliência, integra o grupo de áreas bem avaliadas e pouco cobradas. São elas que sustentam o saldo positivo de satisfação do município. Uma deterioração nesse conjunto teria efeito desproporcional, por remover o contrapeso que hoje equilibra a avaliação das áreas críticas.

A crítica se concentra na base da pirâmide

Na faixa até 2 salários mínimos a nota cai para 6,1 e apenas 46% atribuem nota de 7 a 10, contra 6,7 e 60% acima de 5 SM. Como em cultura e iluminação, o padrão aponta para conservação desigual entre as regiões do município.

Aprovação maior entre os mais jovens

6,6 na faixa de 18 a 34 anos contra 6,3 nas duas faixas etárias mais velhas — inversão em relação ao observado na iluminação pública, onde a aprovação cresce com a idade. No Ensino Médio a nota cai para 6,0, repetindo o padrão do segmento.

04. SÍNTESE DESCRITIVA

CONSOLIDAÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES

A pesquisa revela uma avaliação predominantemente positiva dos serviços públicos municipais: 57% dos moradores declaram-se satisfeitos com os serviços públicos prestados no município, enquanto 39% demonstram algum grau de insatisfação, resultando em um saldo positivo de +18 pontos percentuais.

Em relação à evolução dos serviços públicos nos últimos cinco anos, 36% acreditam que houve melhora, 36% avaliam que permaneceram iguais e 26% entendem que pioraram. Principais demandas da população: a saúde pública permanece como o principal desafio do município, sendo simultaneamente: o principal problema percebido, a principal prioridade para novos investimentos e a área com menor avaliação entre os serviços pesquisados.

Segurança pública, educação, transporte público e infraestrutura urbana completam a agenda prioritária da população. As maiores médias de satisfação concentram-se em: Cultura, Esporte e Lazer (6,5); Iluminação Pública (6,4); Conservação de Praças e Jardins (6,4); Escolas Municipais (6,2). As menores avaliações foram registradas em: Postos de Saúde, Clínicas e Assistência à Saúde (5,5); Segurança Pública e Guarda Municipal (5,7); Calçamento de Ruas (5,8); Transporte Público e Infraestrutura (6,0).

A gestão pública apresenta uma imagem global positiva, sustentada por maioria de avaliações favoráveis e por uma percepção de estabilidade ou melhoria dos serviços públicos ao longo dos últimos anos.

Entre as ações mais lembradas espontaneamente destaca-se o Novo Hospital e Maternidade Municipal, seguido pelo calçamento de ruas, investimentos em saúde e obras de infraestrutura, indicando elevada visibilidade das entregas nessas áreas.

Apesar desse reconhecimento, a saúde continua sendo o principal desafio da administração, reunindo o maior volume de críticas, a principal demanda espontânea da população e a menor nota média de satisfação, evidenciando elevado nível de expectativa dos moradores. Segurança pública, transporte público e infraestrutura também permanecem entre as prioridades da população, indicando oportunidades para ampliar investimentos e fortalecer a comunicação sobre as ações realizadas nesses setores.

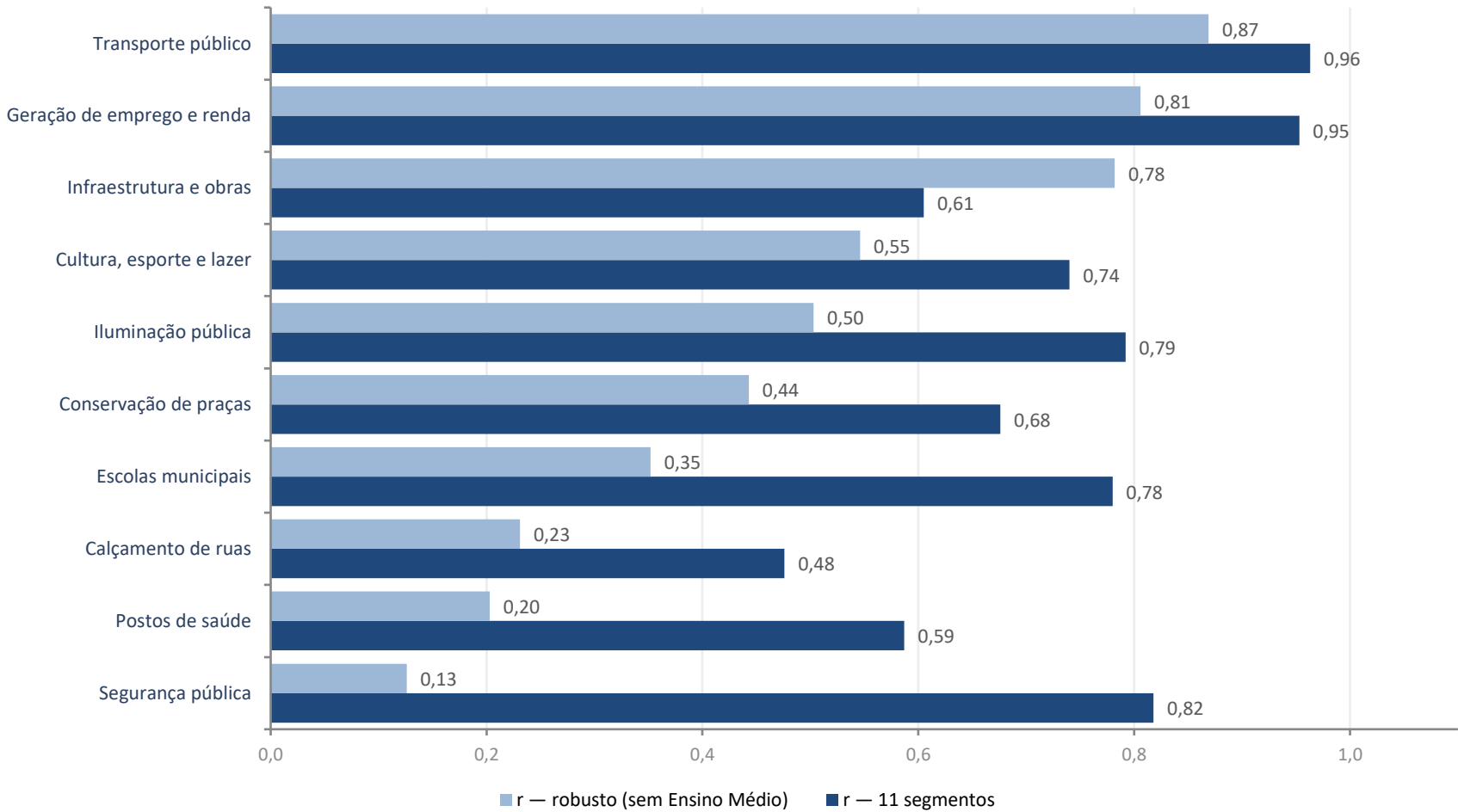
A pesquisa mostra ainda que a população atribui majoritariamente ao poder público a responsabilidade pela gestão dos principais serviços municipais, especialmente iluminação pública, conservação de praças, calçamento, transporte e infraestrutura, reforçando a importância da qualidade da prestação desses serviços para a imagem da administração pública.

05. ANÁLISE DE CORRELAÇÃO E QUADRANTES

O que explica a satisfação com os serviços públicos de São José dos Pinhais

CORRELAÇÃO ENTRE A SATISFAÇÃO GERAL E AS NOTAS POR ÁREA

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



LEITURA

Três alavancas resistem ao teste de robustez

Transporte público (0,87), geração de emprego e renda (0,81) e infraestrutura e obras (0,78) mantêm correlação alta sem o segmento outlier — e são as mais estáveis no teste leave-one-out (amplitude de 0,11 a 0,21).

Segurança e saúde despencam na versão robusta

Segurança cai de 0,82 para 0,13 e saúde de 0,59 para 0,20 — as duas maiores quedas. Significa que a insatisfação nessas áreas é transversal: atravessa todos os segmentos com intensidade parecida, sem distinguir sexo, idade, instrução ou renda.

O transporte lidera a alavancagem

O transporte lidera a alavancagem robusta e saúde e segurança ficam no fim da fila.

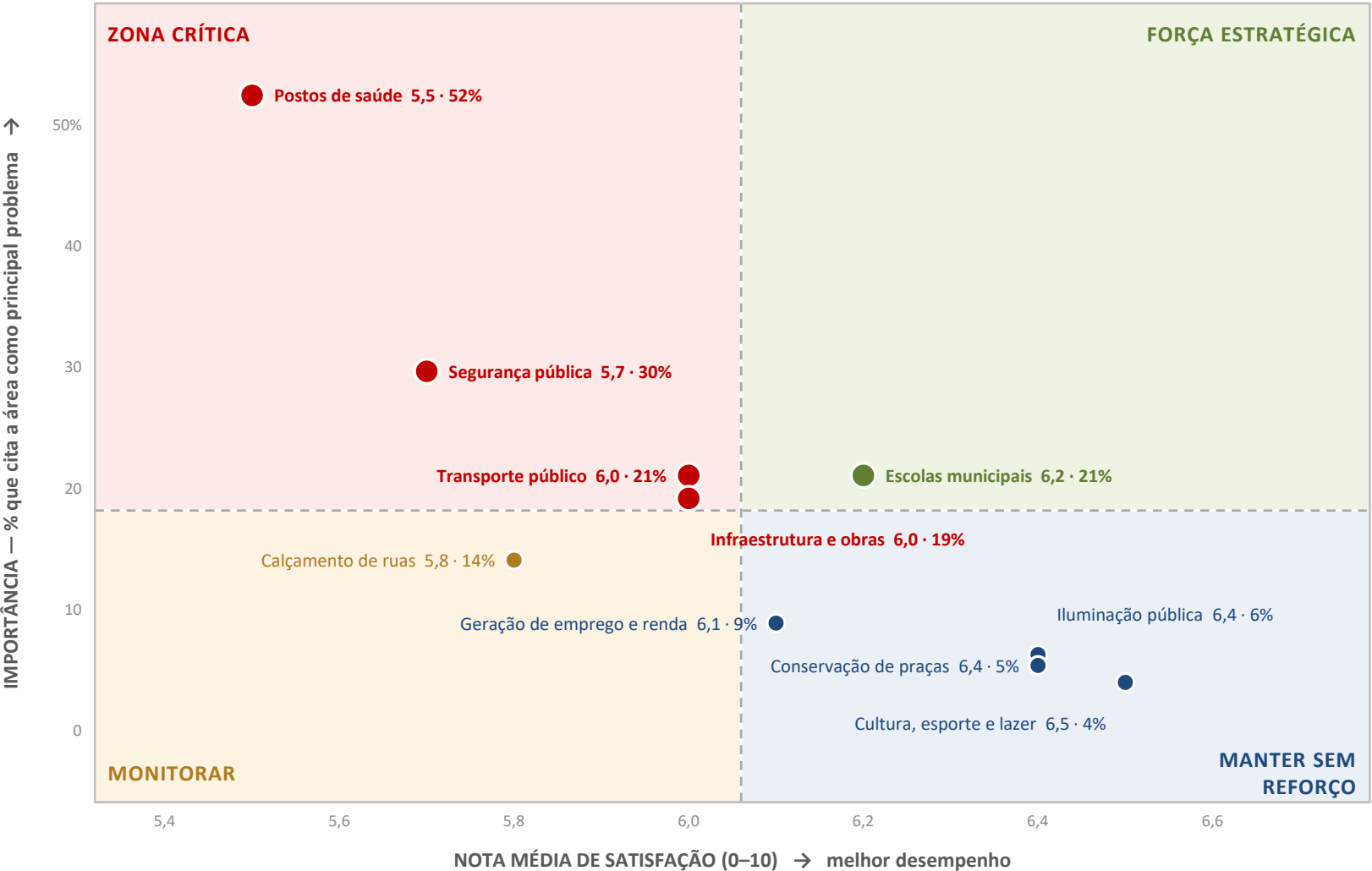
Forte efeito halo entre as áreas

As notas das 10 áreas se correlacionam entre si a 0,44–0,77 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

Quatro áreas na zona crítica

Saúde, segurança, transporte e infraestrutura estão simultaneamente acima da importância média e abaixo do desempenho médio. A infraestrutura fica do lado crítico por margem estreita, com nota 6,0 ante o corte de 6,06.

Saúde concentra o problema em grau incomparável

52% de menções como principal problema — 23 pontos à frente da segunda colocada — combinados com a pior nota da pesquisa (5,5). Máxima cobrança e mínimo desempenho no mesmo ponto.

Escolas municipais são a única força estratégica

Importância alta (21%, empatada com transporte) e nota acima da média (6,2). É o ativo a proteger — e, como mostra o recall espontâneo, o menos comunicado.

As melhores notas estão onde a cobrança é menor

Cultura (6,5), iluminação (6,4) e praças (6,4) lideram o desempenho, mas somam apenas 15% de menções como problema. Reforço adicional aqui tem retorno marginal baixo.

Calçamento é o caso a monitorar

Nota 5,8 (3ª pior) com importância logo abaixo do corte. Combinado com a alta lembrança espontânea de obras de calçamento (12%), sinaliza cobertura territorial percebida como desigual.

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: 6,06 pontos e 18,1%.

06. ANÁLISE INTERPRETATIVA FINAL

O que os indicadores, lidos em conjunto, revelam sobre a gestão pública

Quatro leituras transversais que emergem do cruzamento dos indicadores

1 • Uma aprovação ampla, mas de baixa intensidade

O saldo de satisfação (+18) e a percepção de melhora ou estabilidade (72%) desenham uma base de avaliação favorável. Essa base, porém, é rasa: apenas 7% estão muito satisfeitos, nenhuma área alcança nota 7,0 e a média do conjunto é 6,06. A gestão é aprovada sem entusiasmo — situação em que o capital político existe, mas não funciona como reserva diante de falhas de entrega.

3 • A segurança é a deterioração mais consistente

É a única área em que a percepção de piora não encontra contrapartida: 29% entre as piores contra 11% entre as melhorias, saldo líquido de -3,7 p.p. e nota 5,7. A análise de correlação mostra que essa insatisfação é transversal — atravessa todos os segmentos com intensidade semelhante. Trata-se de um fator de desgaste difuso, agravado por envolver competência majoritariamente estadual.

2 • O paradoxo da saúde: entrega máxima, avaliação mínima

A saúde é, simultaneamente, a ação mais lembrada (37%), a demanda mais frequente (38%), o principal problema (52%), a área com pior nota (5,5) e a mais citada entre as que pioraram (36%). A contradição aparente tem explicação: a entrega visível é hospitalar, enquanto a demanda cotidiana é de atenção básica. A obra elevou a expectativa sem alterar a experiência do posto de saúde.

4 • A infraestrutura é o principal ativo de percepção

Lidera as áreas que melhoraram (28%), tem o maior saldo líquido de evolução (+7,2 p.p.) e figura em segundo lugar no recall espontâneo. Ainda assim, sua nota é 6,0 e 19% a citam como problema. A leitura combinada sugere avanço real, porém territorialmente desigual — hipótese reforçada pela nota do calçamento de ruas (5,8) e por seus 20% de rejeição dura.

Da estrutura social da avaliação às alavancas efetivas de satisfação

5 • A educação é uma força estratégica subcomunicada

Nota 6,2 (acima da média), segunda colocada entre as áreas que melhoraram (22%) e crítica concentrada — quem a aponta como problema tende a apontá-la como o principal. Mas praticamente não aparece no recall espontâneo. É o único ativo com desempenho acima da média em área de alta importância: reconhecido na experiência, invisível na atribuição de autoria.

7 • O efeito halo comprime as diferenças entre áreas

As notas das dez áreas correlacionam-se entre si a 0,44–0,77. Parte relevante da variação não é julgamento independente de cada serviço, mas avaliação difusa da gestão. Consequência prática: diferenças de um ou dois décimos entre áreas não devem orientar decisão, e melhorias na área-âncora tendem a elevar a percepção de todo o conjunto.

6 • Há uma clivagem clara por escolaridade e renda

O segmento de Ensino Médio é o único com saldo de satisfação negativo (–3) e concentra as piores notas do estudo: segurança 4,9, emprego 5,2, transporte 5,3. Na renda, o gradiente é mais forte justamente onde mais importa: saúde vai de 5,1 (até 2 SM) a 5,8 (acima de 5 SM). Quem mais depende do serviço público é quem pior o avalia.

8 • As alavancas de satisfação não são as áreas mais criticadas

No teste de robustez, transporte (0,87), geração de emprego e renda (0,81) e infraestrutura (0,78) mantêm correlação alta com a satisfação geral. Saúde (0,20) e segurança (0,13) despencam — porque a insatisfação nelas é uniforme e, por isso, não diferencia segmentos. São fatores higiênicos: indispensáveis, mas insuficientes para gerar satisfação.

IMPLICAÇÕES PARA A GESTÃO: MAPA DE PRIORIDADES



Síntese operacional do cruzamento entre importância percebida, desempenho avaliado e capacidade de alavancagem

CORRIGIR COM URGÊNCIA · Saúde

Importância máxima (52%) e pior desempenho (5,5). A prioridade não é ampliar a capacidade instalada, mas a experiência cotidiana da atenção básica: tempo de espera, agendamento, resolutividade do posto e acesso a especialidades. É também onde o gradiente de renda é mais severo (5,1 na base da pirâmide).

CONTER A DETERIORAÇÃO · Segurança

Alta importância (30%), nota 5,7 e único saldo evolutivo consistentemente negativo. Como a competência é majoritariamente estadual, a resposta municipal passa por atuação visível da guarda, iluminação, zeladoria urbana e articulação institucional — além de comunicação clara sobre os limites do mandato municipal.

PROTEGER E COMUNICAR · Educação e Infraestrutura

São os dois ativos com desempenho reconhecido em áreas de alta importância. O risco não é de queda de entrega, e sim de invisibilidade: a educação quase não aparece no recall espontâneo e a infraestrutura é lembrada de forma concentrada em poucas obras. Comunicação territorializada é a medida indicada.

MANTER SEM REFORÇO · Cultura, Praças e Iluminação

Melhores notas do estudo (6,5, 6,4 e 6,4), mas baixa saliência: somadas, respondem por cerca de 15% das menções como problema. Investimento adicional tem retorno marginal reduzido em termos de satisfação geral. A recomendação é preservar o padrão atual e evitar realocação de recursos para as áreas críticas.

07. CONCLUSÃO CONSOLIDADA

Principais achados e considerações decorrentes da pesquisa realizada

PRINCIPAIS ACHADOS DA PESQUISA



Oito conclusões sustentadas pelo conjunto dos indicadores levantados em maio de 2026

01 • A avaliação geral é positiva

57% de satisfeitos contra 39% de insatisfeitos (saldo +18) e 72% percebendo melhora ou estabilidade nos últimos cinco anos.

03 • A saúde organiza toda a agenda pública

Principal problema (52%), principal demanda (38%), pior nota (5,5) e principal área de piora percebida (36%) — simultaneamente.

05 • A segurança é o ponto de desgaste mais consistente

Único saldo evolutivo claramente negativo (−3,7 p.p.), nota 5,7 e insatisfação transversal a todos os segmentos.

07 • Existe uma clivagem social na avaliação

Ensino Médio é o único segmento com saldo negativo (−3); a faixa até 2 SM dá as piores notas à saúde (5,1).

02 • Mas a aprovação é de baixa intensidade

Apenas 7% de 'muito satisfeitos'; nenhuma das dez áreas alcança nota 7,0 e a média do conjunto é 6,06.

04 • A entrega hospitalar não resolveu a demanda cotidiana

O novo hospital é a ação mais lembrada (37%), mas a demanda espontânea continua dirigida a postos e assistência básica.

06 • Infraestrutura e educação são os ativos da gestão

Maior saldo de melhoria (+7,2 p.p.) e nota acima da média (6,2), respectivamente — mas ambos subcomunicados.

08 • Um quarto da população não associa o poder público a nada

25% de NS/NR no recall espontâneo — o principal indicador de lacuna de comunicação identificado no estudo.

CONSIDERAÇÕES DECORRENTES DA PESQUISA



Desdobramentos práticos dos achados para a gestão e para a comunicação institucional

A prioridade é a porta de entrada, não o equipamento

O conjunto dos indicadores converge para um diagnóstico único: a insatisfação com a saúde não decorre de ausência de investimento, mas da experiência de acesso na atenção básica. Ações sobre agendamento, tempo de espera, resolutividade da unidade e acesso a especialidades tendem a produzir efeito mais rápido sobre a percepção do que novos equipamentos de grande porte.

A comunicação é um gargalo tão relevante quanto a entrega

Com 25% de NS/NR no recall espontâneo e áreas bem avaliadas praticamente invisíveis, há entrega reconhecida na experiência que não é atribuída à gestão. O ganho aqui é de eficiência: converter desempenho já existente em percepção não exige novo investimento em serviço, apenas em comunicação territorializada e contínua.

Segmentos críticos exigem abordagem específica

O segmento de Ensino Médio e a faixa de renda até 2 SM concentram as piores avaliações em quase todas as áreas. São públicos com alta dependência do serviço público e baixa satisfação — combinação que recomenda diagnóstico qualitativo complementar para identificar os pontos concretos de atrito.

A dimensão territorial precisa ser incorporada

Notas como as de calçamento (5,8) e infraestrutura (6,0), combinadas com alta lembrança de obras, sugerem percepção de cobertura desigual entre regiões. Uma próxima onda com desagregação por região ou bairro permitiria transformar esse indício em direcionamento operacional preciso.

O indicador é sensível e deve ser acompanhado em série

A concentração de respostas nas categorias intermediárias torna o saldo de satisfação responsivo a mudanças modestas de experiência. Medições periódicas com o mesmo instrumento permitiriam avaliar o efeito de intervenções específicas e antecipar inflexões de percepção.

LIMITES DE INTERPRETAÇÃO E NOTAS METODOLÓGICAS



Condições de validade que devem acompanhar o uso dos resultados apresentados

Margem de erro e leitura de subgrupos

A margem de $\pm 1,8$ ponto percentual, com 95% de confiança, aplica-se ao total da amostra (3.000 entrevistas). Em segmentos, o erro é maior e cresce à medida que a base diminui. Diferenças pequenas entre recortes devem ser tratadas como indícios, e apenas padrões repetidos em várias perguntas devem orientar decisão.

Amostragem por cotas e coleta telefônica

A amostra é controlada por cotas de sexo, idade e escolaridade, não por sorteio probabilístico estrito. A coleta por CATI, embora ágil e auditável, tem cobertura condicionada ao acesso e à disponibilidade telefônica, o que pode sub-representar públicos específicos. Os resultados são representativos do universo definido, não de subpopulações não contempladas nas cotas.

As correlações são ecológicas, não individuais

Os coeficientes apresentados na Seção 05 foram calculados entre 11 segmentos agregados, e não entre indivíduos. Correlação nesse nível não autoriza inferência sobre comportamento individual nem estabelece causalidade: indica associação entre padrões de avaliação de grupos, e a sensibilidade ao segmento de Ensino Médio, evidenciada no teste de robustez, confirma essa cautela.

Bases filtradas e efeito halo

As áreas que melhoraram ou pioraram foram apuradas em bases de 36% e 26% da amostra, respectivamente; seus percentuais não são diretamente comparáveis com os do total. Além disso, a correlação de 0,44 a 0,77 entre as notas das dez áreas indica que parte da variação é avaliação difusa da gestão, e não julgamento independente de cada serviço.

Recorte temporal

Os dados referem-se a maio de 2026 e retratam a percepção naquele momento. Eventos de grande repercussão local ou nacional podem deslocar rapidamente indicadores de satisfação, sobretudo os de baixa intensidade como os aqui registrados. Recomenda-se tratar os resultados como linha de base para acompanhamento, e não como diagnóstico permanente.