



all4

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICO

PESQUISA QUANTITATIVA SERVIÇOS PÚBLICOS

Projeto Pulso Brasil | Sorocaba - SP

All4 Data Science Ltda. · CNPJ 53.969.581/0001-30
Período de coleta: 04/07/2026 a 12/07/2026

PROJETO PULSO BRASIL

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICOAvaliação dos Serviços Públicos
Sorocaba – SP

CONTRATANTE	Fundação Instituto de Inovação e Governança – Índigo (CNPJ 13.920.138/0001-50)
CONTRATADA / EXECUÇÃO	All4 Data Science Ltda. (CNPJ 53.969.581/0001-30)
OBJETO	Pesquisa quantitativa de opinião sobre os serviços públicos de Sorocaba/SP
ENTREVISTAS VÁLIDAS	1.700
PERÍODO DE CAMPO	04/07/2026 a 12/07/2026
DATA DO RELATÓRIO	Julho de 2026

1. Introdução

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa quantitativa de opinião pública sobre os serviços públicos do município de Sorocaba/SP, realizada pela All4 Data Science para a Fundação Instituto de Inovação e Governança – Índigo, no âmbito do Programa “Estudos, Pesquisas e Publicações” – Projeto Pulso Brasil.

A pesquisa ouviu 1.700 moradores de Sorocaba com 16 anos ou mais, em entrevistas presenciais realizadas no período de 04/07/2026 a 12/07/2026, e mediu a percepção da população sobre disponibilidade, acesso, qualidade e efetividade dos serviços públicos oferecidos no município.

A seção 2 descreve a amostragem e a metodologia empregada, incluindo os procedimentos de controle de qualidade, as definições das métricas utilizadas e as limitações do estudo. A seção 3 enuncia os objetivos geral e específicos. A seção 4 apresenta a análise dos dados coletados: a visão geral do município, o exame de cada um dos sete serviços avaliados, o indicador complementar de programas sociais e, em caráter complementar, os recortes territoriais e por segmentos sociodemográficos. A seção 5 desenvolve a discussão, com a leitura interpretativa dos principais achados, e a seção 6 conclui, sintetizando o quadro geral e os pontos de partida sugeridos pela evidência.

2. Amostragem e metodologia

2.1 Natureza da pesquisa e universo

Pesquisa quantitativa, presencial e de campo, com aplicação de questionário estruturado previamente aprovado pela contratante. O universo é composto pelos moradores de Sorocaba/SP com 16 anos ou mais, conforme critérios definidos no questionário aprovado.

2.2 Plano amostral e distribuição realizada

Foram realizadas 1.700 entrevistas válidas, distribuídas por 7 setores geográficos que cobrem o território do município e por perfis sociodemográficos — sexo, faixa etária, grau de instrução e renda mensal domiciliar. Os controles geográfico (por setor) e demográfico são conduzidos de forma independente em campo; o cruzamento setor x perfil não é imposto na coleta.

Tabela 1 — Setores geográficos da amostra — composição e distribuição (Sorocaba)

Setor	Bairros abrangidos	Entrevistas	% da amostra
Setor 1	Jd. Nova Ipanema, Jd. Califórnia, Jd. Itapuã, Jd. Betânia, Vl. Aeroporto, Jd. Planalto, Vl. Nova Sorocaba, Jd. Novo Horizonte, Jd. Nápoli, Ipanema Ville, Jd. Botucatu, Recreio dos Sorocabanos, Caguaçu, Horto Florestal, Pq. São Bento, Lot. Dinora Rosa, Jd. Santa Marta, Res. Jardim, Vl. Bom Jesus, Altos do Ipanema, Caguassu, Rec. dos Juritis	247	14,5%
Setor 2	Júlio de Mesquita Filho, Pq. Manchester, Pq. Ouro Fino, Jd. Santa Bárbara, Pq. Santa Isabel, Jd. Capitão, Jd. Bertanha, Jd. Nova Manchester, Chác. Reunidas São Jorge, Central Pq. Sorocaba, Jd. Itanguá, Central Parque, Jd. São Marcos, Jd. Piazza Di Roma, Ipiranga, Wanel Ville, Pq. Esmeralda, Pq. dos Eucaliptos, Jd. Tropical, Jd. Montreal, Quintais do Imperador, Rec. Ipanema do Meio	247	14,5%
Setor 3	Centro, Jd. Vergueiro, Vl. Jardini, Jd. Simus, Jd. Magnólia, Jd. Vera Cruz, Jd. Americano, Jd. São Paulo, Vl. Espírito Santo, Vl. Independência, Jd. Paulistano, Jd. Emb., Jd. Bermejo, Jd. América, Vl. Boa Vista, Jd. Faculdade, Jd. Emilia, Jd. Judith, Pq. Campolim, Jd. dos Estados, Jd. Eltonville, Jd. Pires de Mello, Jd. Pagliato, Jd. Refúgio, Jd. Europa, Jd. Guadalajara, Jd. São Carlos, Jd. Res. Mont Blanc, Jd. Res. Martinez, Pq. Santa Isabel, Jd. Tatiana	233	13,7%
Setor 4	Pq. Vitória Régia, Jd. Ipiranga, Jd. Sorocaba Park, Ibiti Royal Park, Jd. Ibiti do Paço, Zona Industrial, Conj. Hab. Herbert de Souza, Jd. Santa Esmeralda, Habiteto, Jd. Renascer, Jd. Eucaliptos, Jd. Santa Cecília, Jd. Bonsucesso, Jd. Alpes de Sorocaba, Éden, Iporanga, Jd. Boa Esperança, Jd. Amália, Jd. Itália, Jd. Harmonia, Jd. Copaíba, Jd. Alegria, Terras de Arieta, Cajuru do Sul, Jd. Nilton Torres, Jd. dos Reis, Chác. Três Marias	247	14,5%
Setor 5	Vl. Fiori, Jd. Ana Maria, Jd. São Lourenço, Vl. Mineirão, Vl. Guimarães, Vl. Almeida, Jd. Siriema, Vl. Esperança, Vl. Tortelli, Vl. São Jorge, Vl. Elza, Jd. Guadalupe, Vl. Formosa, Jd. Maria Antônia Prado, Jd. São Conrado, Altos do Itavuvu, Jd. Los Angeles, Jd. Montevideu, Jd. Santo André II, Jd. Guaíba, Jd. Pacaembu, Pq. das Laranjeiras, Jd. Maria Eugênia, Jd. Santo Amaro, Jd. São Guilherme I e II, Jd. São Camilo, Jd. Casa Branca, Jd. Santa Marina, Jd. Santa Lúcia, Jd. Santa Catarina, Pq. das Paineiras	266	15,6%
Setor 6	Jd. Santa Rosália, Jd. Morumbi, Jd. Leocádia, Retiro São João, Vl. Progresso, Jd. Maria do Carmo, Jd. Abaeté, Vl. Gabriel, Vl. Mariana, Vl. Odin, Vl. Adélia, Vl. Santana, Além Linha, Vl. Carvalho, Jd. Sorocabano, Vl. Trujillo, Vl. Barão, Jd. Nova Esperança, Jd. Zulmira, Vl. Aeroporto, Vl. Erós, Jd. Camila, Jd. Tupinambá, Jd. Francini, Jd. Marcelo Augusto, Vl. Helena, Lopes de Oliveira	192	11,3%

Setor	Bairros abrangidos	Entrevistas	% da amostra
Setor 7	Jd. Ypê, Vl. Haro, Jd. Prestes de Barros, Vl. Assis, Vl. Barcelona, Vl. Franco, Vl. Cristal, Vl. Colorau, Além Ponte, Vl. São Domingos, Vl. Isabel, Jd. Rosália Alcolea, Vl. Raszl, Vl. Senger, Vl. Rodrigues, Jd. Piratininga, Jd. Cruzeiro do Sul, Jd. Gonçalves, Pq. Três Meninos, Gramados de Sorocaba, Rancho Dirce, Jd. Bandeirantes, Jd. Astro, Cond. Res. Village Vert, Vl. Zacarias, Morros, Granja Olga I, II e III, Jd. Novo Eldorado, Brigadeiro Tobias, Jd. Saira, Alto da Boa Vista, Res. Vicente de Moraes, Jd. do Paço, Aparecida, Aparecidinha	268	15,8%
Total		1.700	100,0%

As tabelas e figuras a seguir apresentam a composição da amostra em cada dimensão sociodemográfica (percentuais sobre quem respondeu cada quesito).

Tabela 2 – Perfil da amostra – sexo

Categoria	n	%
Masculino	796	46,8%
Feminino	904	53,2%



Figura 1 – Composição da amostra por sexo

Tabela 3 – Perfil da amostra – faixa etária

Categoria	n	%
16-24 anos	183	10,8%
25-34 anos	325	19,1%
35-44 anos	369	21,7%
45-59 anos	464	27,3%
60 anos ou mais	359	21,1%

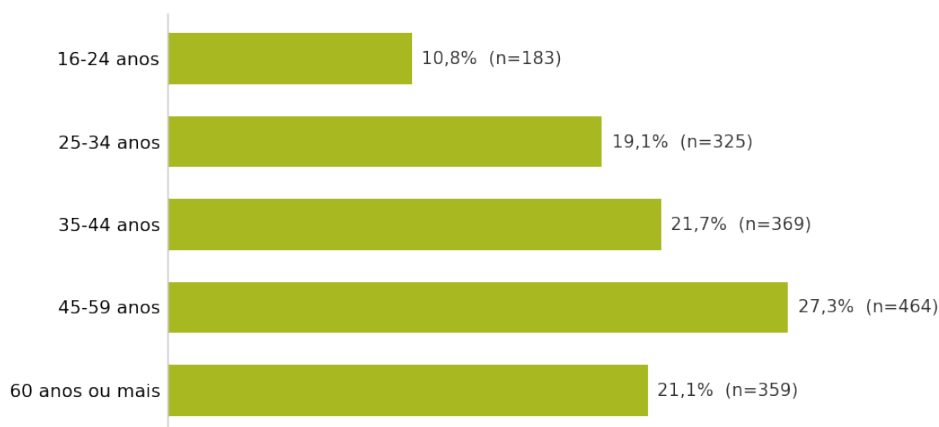


Figura 2 – Composição da amostra por faixa etária

Tabela 4 – Perfil da amostra – grau de instrução

Categoria	n	%
-----------	---	---

Categoria	n	%
1º Grau Incompleto	80	4,7%
1º Grau Completo/2º Grau Incompleto	214	12,6%
2º Grau Completo/Superior Incompleto	975	57,4%
Superior Completo	425	25,0%

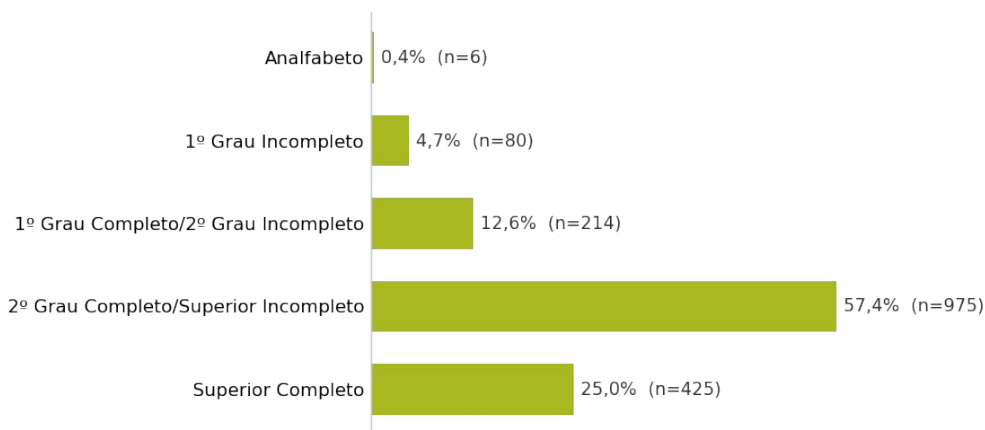


Figura 3 – Composição da amostra por grau de instrução

Tabela 5 – Perfil da amostra – renda mensal domiciliar

Categoria	n	%
Até R\$ 1.621	250	14,7%
R\$ 1.622 até R\$ 3.242	580	34,1%
R\$ 3.243 até R\$ 8.105	559	32,9%
Acima R\$ 8.105	311	18,3%

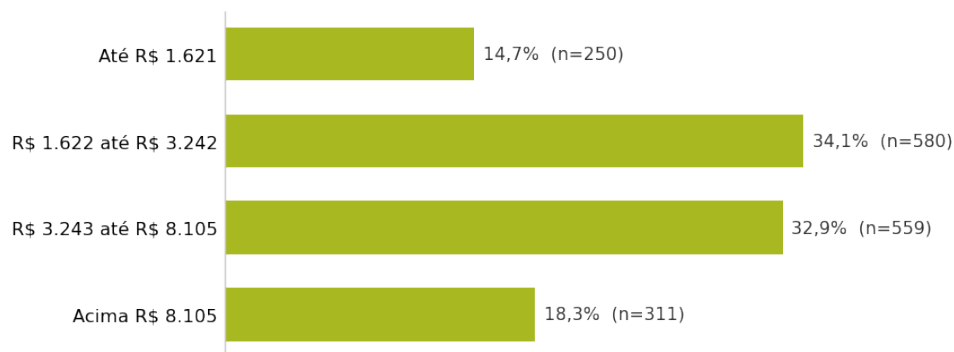


Figura 4 – Composição da amostra por renda mensal domiciliar

2.3 Coleta

Entrevistas presenciais, em domicílios e/ou pontos de fluxo, em dias e horários diversificados, no período de 04/07/2026 a 12/07/2026, aplicadas por equipe própria da contratada.

2.4 Controle e verificação de qualidade

Ao menos 20% das entrevistas foram submetidas a controle de qualidade por checagem

posterior, contato de validação ou auditoria interna. A totalidade da base (100%) foi submetida a crítica de consistência, completude e aderência ao plano amostral, com exclusão ou substituição de eventuais inconsistências para preservação da qualidade da amostra final.

2.5 Precisão

Para o total da amostra, a margem de erro é estimada em aproximadamente $\pm 2,45$ pontos percentuais, ao nível de confiança de 95%, podendo variar após correção por população finita e desenho amostral. Estimativas calculadas sobre recortes (setores, grupos sociodemográficos ou cruzamentos) têm margens de erro maiores, na razão inversa da raiz do tamanho da base; as tabelas da seção 4 informam a base de cada estimativa. Margens de erro por serviço, calculadas sobre a proporção de aprovação e a base de opinantes de cada um, constam da tabela-síntese da seção 4.1.

2.6 Métricas e tratamento dos dados

A avaliação de cada serviço foi coletada em escala de cinco pontos (Ótima/Ótimo · Boa/Bom · Regular · Ruim · Péssima/Péssimo), com registro à parte de “não sabe / não opinou”. Três métricas resumem cada serviço, sempre calculadas entre quem opinou:

- **Aprovação** = percentual de respostas “Ótima” + “Boa”;
- **Desaprovação** = percentual de respostas “Ruim” + “Péssima”;
- **NSAT** (saldo líquido de satisfação) = Aprovação - Desaprovação, variando de -100% a +100%.

Regras de tratamento: respostas “não sabe / não opinou” — de 0,2% a 15,2% conforme o serviço — são excluídas do denominador; segmentos com menos de 30 respostas não são reportados isoladamente; bases entre 30 e 50 respostas são sinalizadas para leitura com cautela. Nos quadros em que Aprovação, Desaprovação e NSAT aparecem como números inteiros, o NSAT exibido corresponde à subtração dos valores exibidos; os indicadores são calculados sobre os valores não arredondados.

O serviço de eventos e lazer foi coletado em escala própria de três pontos (“estou satisfeito” · “poderia ter mais eventos” · “não estou satisfeito”). Para permitir a comparação com os demais serviços, a escala é mapeada pelos polos: “estou satisfeito” compõe a aprovação, “não estou satisfeito” compõe a desaprovação e “poderia ter mais eventos” é tratado como posição intermediária (neutra). A distribuição na escala original é reportada na seção 4.8.

A participação em programas sociais é indicador de incidência (sim/não), sem escala de avaliação; não compõe aprovação, desaprovação ou NSAT e é reportada em seção própria (4.9).

2.7 Limitações do estudo

Como toda pesquisa amostral de opinião, os resultados estão sujeitos a margem de erro e refletem percepções declaradas no período de campo — não medem diretamente a qualidade objetiva dos serviços. Nos recortes por setor e por segmento, as bases menores implicam margens de erro maiores, e o cruzamento setor $\times$ perfil não é controlado no desenho amostral. O mapeamento da escala própria de eventos e lazer preserva os polos, mas a posição intermediária (“poderia ter mais eventos”) não é estritamente equivalente ao “Regular” da escala de cinco pontos.

3. Objetivos

3.1 Objetivo geral

Levantar e analisar as percepções da população sobre disponibilidade, acesso, qualidade e efetividade dos serviços públicos oferecidos no município de Sorocaba, fornecendo subsídios para formação de lideranças, preparação de gestores públicos e aprimoramento de políticas públicas.

3.2 Objetivos específicos

1. Avaliar a percepção da população sobre saúde pública.
2. Avaliar a percepção da população sobre educação pública.
3. Avaliar a percepção da população sobre segurança pública.
4. Avaliar a percepção da população sobre saneamento básico.
5. Avaliar a percepção da população sobre atendimento aos cidadãos.
6. Avaliar a percepção da população sobre transporte público.
7. Avaliar a percepção da população sobre programas sociais.
8. Avaliar a percepção da população sobre gestão ambiental, iluminação pública, cultura, esportes, lazer e políticas para animais.

O escopo dos objetivos específicos foi consolidado no questionário estruturado aprovado pela contratante, que definiu os serviços avaliados em escala própria e os indicadores complementares levantados.

4. Análise dos dados

4.1 Visão geral do município

Considerados os sete serviços avaliados em escala, a aprovação média do município é de 58% e o NSAT médio é de +29%. 5 dos 7 serviços apresentam saldo positivo – mais moradores aprovam do que desaprovam. As exceções são saúde pública (NSAT -4%) e segurança pública (NSAT -2%), serviços em que os que desaprovam superam os que aprovam.

Tabela 6 – Síntese das métricas por serviço – Sorocaba (ordenada da maior para a menor aprovação)

Serviço	Aprovação	Desaprovação	NSAT	Base (opinantes)	Margem de erro
Saneamento básico	79%	14%	+65%	1.696	±1,9 p.p.
Atendimento ao cidadão	70%	23%	+47%	1.638	±2,2 p.p.
Transporte público	68%	23%	+45%	1.442	±2,4 p.p.
Educação pública	57%	32%	+25%	1.476	±2,5 p.p.
Eventos e lazer	47%	17%	+30%	1.567	±2,5 p.p.
Segurança pública	45%	47%	-2%	1.695	±2,4 p.p.
Saúde pública	42%	46%	-4%	1.648	±2,4 p.p.

Percentuais entre quem opinou; “não sabe / não opinou” varia de 0,2% a 15,2% conforme o serviço (maior incidência em transporte público). Margem de erro a 95% de confiança, calculada sobre a proporção de aprovação e a base de opinantes de cada serviço. Eventos e lazer: escala própria mapeada pelos polos (seção 2.6).

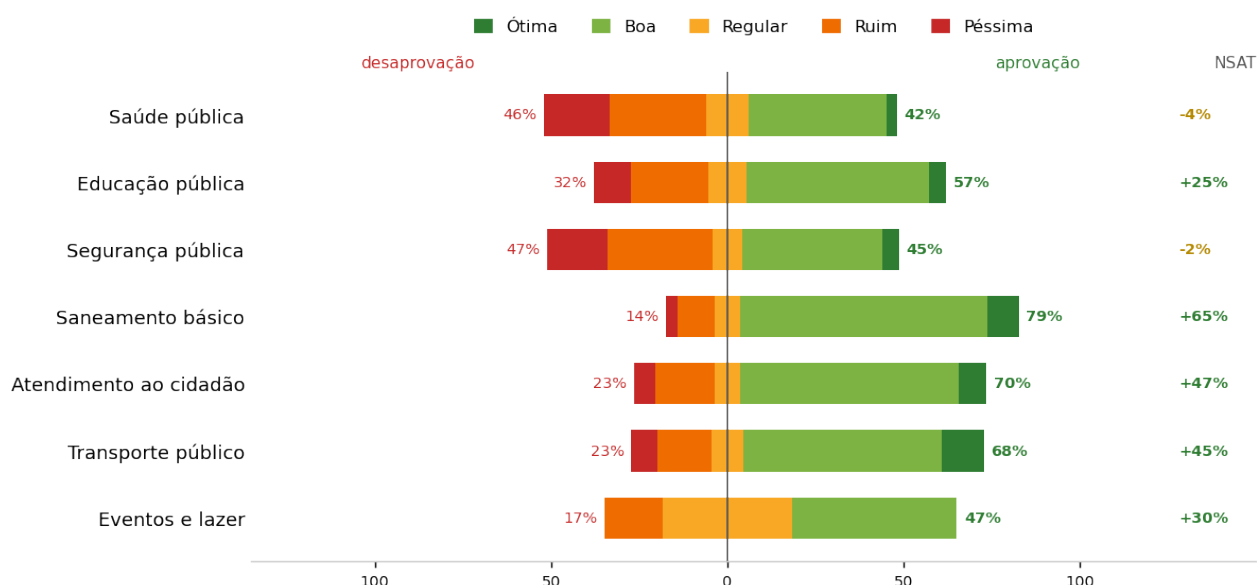


Figura 5 – Composição das respostas por serviço, com desaprovação, aprovação e NSAT rotulados

4.2 Saúde pública

Tabela 7 – Saúde pública – distribuição das respostas (Sorocaba)

Resposta	n	% entre opinantes
Ótima/Ótimo	48	2,9%
Boa/Bom	646	39,2%

Resposta	n	% entre opinantes
Regular	194	11,8%
Ruim	454	27,5%
Péssima/Péssimo	306	18,6%
Não sabe / não opinou	52	—

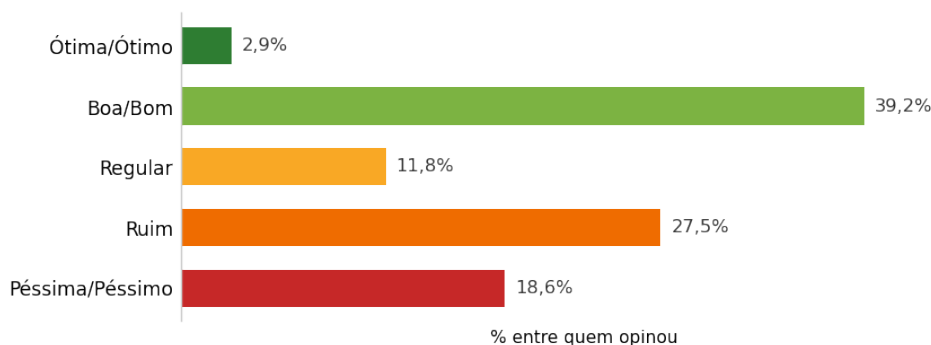


Figura 6 – Saúde pública – proporção de cada resposta

No conjunto do município, saúde pública registra aprovação de 42%, desaprovação de 46% e NSAT -4% (base de 1.648 opinantes; margem de erro $\pm 2,4$ p.p.). É o 7º serviço em aprovação entre os 7 avaliados, abaixo da média municipal (58%). O NSAT de -4% indica que os que desaprovam superam os que aprovam.

No território, a aprovação varia de 13% a 59% entre os setores (amplitude de 46 p.p.; detalhamento na seção 4.10).

4.3 Educação pública

Tabela 8 – Educação pública – distribuição das respostas (Sorocaba)

Resposta	n	% entre opinantes
Ótima/Ótimo	74	5,0%
Boa/Bom	762	51,6%
Regular	161	10,9%
Ruim	324	22,0%
Péssima/Péssimo	155	10,5%
Não sabe / não opinou	224	—

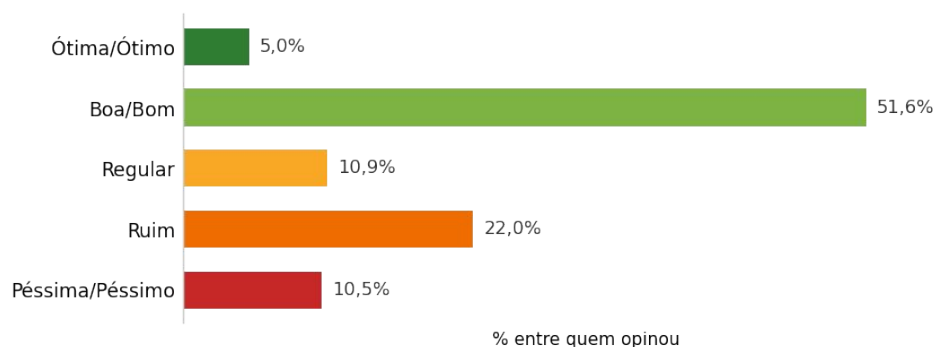


Figura 7 – Educação pública – proporção de cada resposta

No conjunto do município, educação pública registra aprovação de 57%, desaprovação de 32% e NSAT +25% (base de 1.476 opinantes; margem de erro $\pm 2,5$ p.p.). É o 4º serviço em aprovação entre os 7 avaliados, abaixo da média municipal (58%). O NSAT de +25% indica saldo favorável entre aprovação e desaprovação.

O serviço registra 13,2% de respostas “não sabe / não opinou”, e as métricas referem-se aos 1.476 opinantes. No território, a aprovação varia de 41% a 66% entre os setores (amplitude de 25 p.p.; detalhamento na seção 4.10).

4.4 Segurança pública

Tabela 9 – Segurança pública – distribuição das respostas (Sorocaba)

Resposta	n	% entre opinantes
Ótima/Ótimo	81	4,8%
Boa/Bom	674	39,8%
Regular	141	8,3%
Ruim	505	29,8%
Péssima/Péssimo	294	17,3%
Não sabe / não opinou	5	—

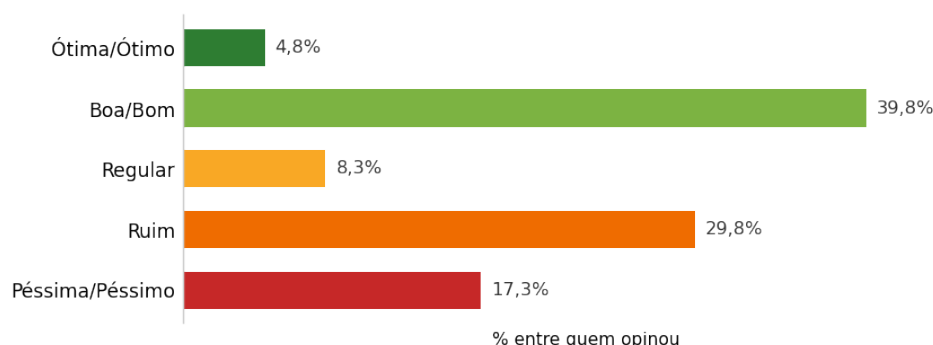


Figura 8 – Segurança pública – proporção de cada resposta

No conjunto do município, segurança pública registra aprovação de 45%, desaprovação de 47% e NSAT -2% (base de 1.695 opinantes; margem de erro $\pm 2,4$ p.p.). É o 6º serviço em aprovação entre os 7 avaliados, abaixo da média municipal (58%). O NSAT de -2% indica que

os que desaprovam superam os que aprovam.

No território, a aprovação varia de 31% a 50% entre os setores (amplitude de 19 p.p.; detalhamento na seção 4.10).

4.5 Saneamento básico

Tabela 10 – Saneamento básico – distribuição das respostas (Sorocaba)

Resposta	n	% entre opinantes
Ótima/Ótimo	152	9,0%
Boa/Bom	1.191	70,2%
Regular	118	7,0%
Ruim	181	10,7%
Péssima/Péssimo	54	3,2%
Não sabe / não opinou	4	—

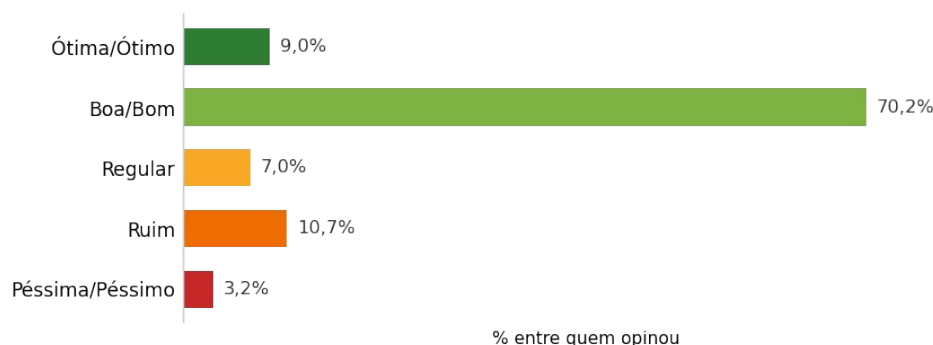


Figura 9 – Saneamento básico – proporção de cada resposta

No conjunto do município, saneamento básico registra aprovação de 79%, desaprovação de 14% e NSAT +65% (base de 1.696 opinantes; margem de erro $\pm 1,9$ p.p.). É o 1º serviço em aprovação entre os 7 avaliados, acima da média municipal (58%). O NSAT de +65% indica saldo favorável entre aprovação e desaprovação.

No território, a aprovação varia de 68% a 87% entre os setores (amplitude de 19 p.p.; detalhamento na seção 4.10).

4.6 Atendimento ao cidadão

Tabela 11 – Atendimento ao cidadão – distribuição das respostas (Sorocaba)

Resposta	n	% entre opinantes
Ótima/Ótimo	129	7,9%
Boa/Bom	1.016	62,0%
Regular	117	7,1%
Ruim	279	17,0%
Péssima/Péssimo	97	5,9%
Não sabe / não opinou	62	—

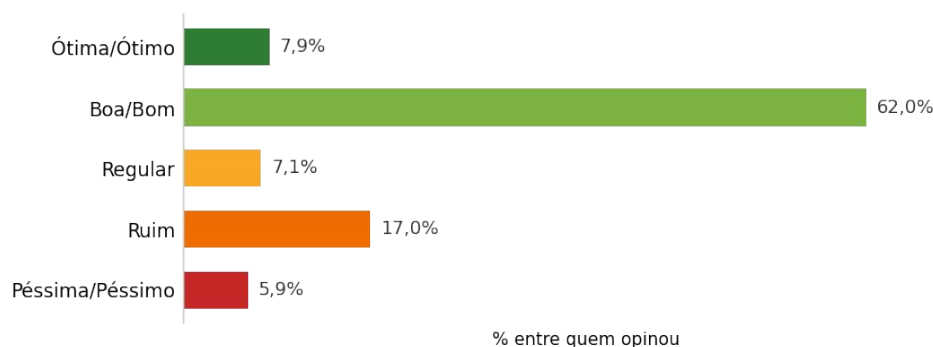


Figura 10 – Atendimento ao cidadão – proporção de cada resposta

No conjunto do município, atendimento ao cidadão registra aprovação de 70%, desaprovação de 23% e NSAT +47% (base de 1.638 opinantes; margem de erro $\pm 2,2$ p.p.). É o 2º serviço em aprovação entre os 7 avaliados, acima da média municipal (58%). O NSAT de +47% indica saldo favorável entre aprovação e desaprovação.

No território, a aprovação varia de 57% a 77% entre os setores (amplitude de 20 p.p.; detalhamento na seção 4.10).

4.7 Transporte público

Tabela 12 – Transporte público – distribuição das respostas (Sorocaba)

Resposta	n	% entre opinantes
Ótima/Ótimo	170	11,8%
Boa/Bom	813	56,4%
Regular	131	9,1%
Ruim	222	15,4%
Péssima/Péssimo	106	7,4%
Não sabe / não opinou	258	—

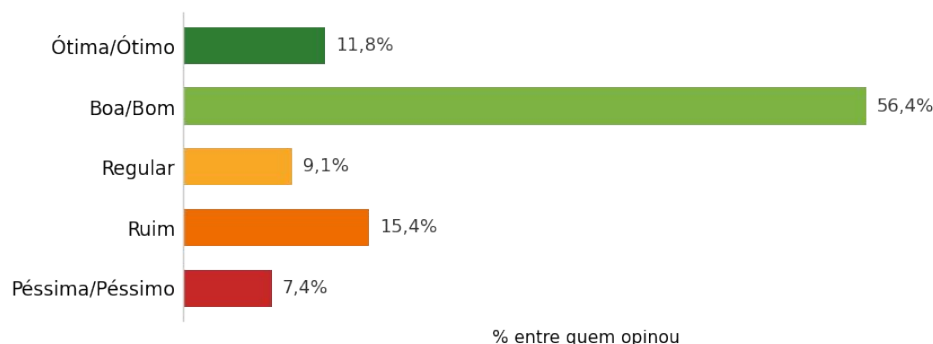


Figura 11 – Transporte público – proporção de cada resposta

No conjunto do município, transporte público registra aprovação de 68%, desaprovação de 23% e NSAT +45% (base de 1.442 opinantes; margem de erro $\pm 2,4$ p.p.). É o 3º serviço em aprovação entre os 7 avaliados, acima da média municipal (58%). O NSAT de +45% indica saldo favorável entre aprovação e desaprovação.

O serviço registra 15,2% de respostas “não sabe / não opinou” — a maior do estudo, e as métricas referem-se aos 1.442 opinantes. No território, a aprovação varia de 56% a 84% entre os setores (amplitude de 28 p.p.; detalhamento na seção 4.10).

4.8 Eventos e lazer

Tabela 13 – Eventos e lazer – distribuição das respostas na escala aplicada (Sorocaba)

Resposta	n	% entre opinantes
Estou satisfeito	733	46,8%
Poderia ter mais eventos	574	36,6%
Não estou satisfeito	260	16,6%
Não sabe / não opinou	133	—

Escala própria de três pontos; métricas obtidas pelo mapeamento dos polos descrito na seção 2.6 (“estou satisfeito” compõe a aprovação; “não estou satisfeito”, a desaprovação; “poderia ter mais eventos” é tratado como posição neutra).

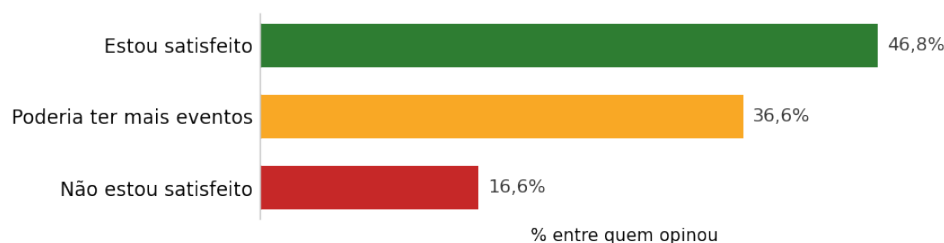


Figura 12 – Eventos e lazer – proporção de cada resposta na escala aplicada

No conjunto do município, eventos e lazer registra aprovação de 47%, desaprovação de 17% e NSAT +30% (base de 1.567 opinantes; margem de erro $\pm 2,5$ p.p.). É o 5º serviço em aprovação entre os 7 avaliados, abaixo da média municipal (58%). O NSAT de +30% indica saldo favorável entre aprovação e desaprovação.

No território, a aprovação varia de 34% a 52% entre os setores (amplitude de 19 p.p.; detalhamento na seção 4.10).

4.9 Programas sociais (indicador complementar)

2,9% dos entrevistados (49 de 1.700) declaram participar de algum programa social; entre os participantes, 100% citam o Bolsa Família. Por ser indicador de incidência (sim/não), sem escala de avaliação, não compõe aprovação, desaprovação ou NSAT.

Tabela 14 – Participação em programas sociais por renda mensal domiciliar

Renda mensal domiciliar	Participantes	Base	%
Até R\$ 1.621	42	250	16,8%
R\$ 1.622 até R\$ 3.242	7	580	1,2%
R\$ 3.243 até R\$ 8.105	0	559	0,0%
Acima R\$ 8.105	0	311	0,0%

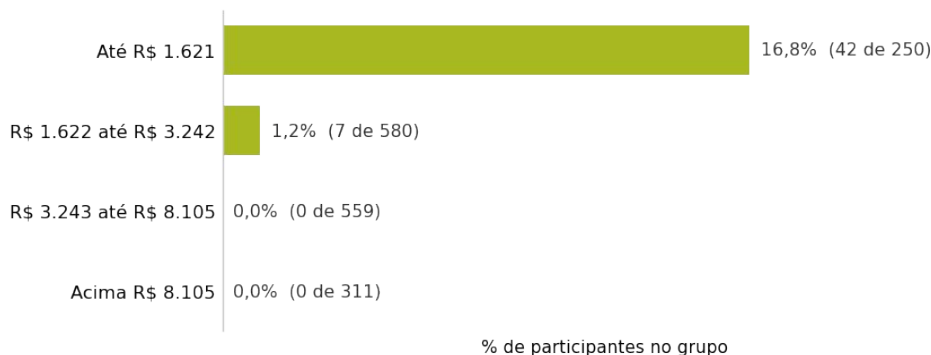


Figura 13 – Participação em programas sociais por renda mensal domiciliar

Tabela 15 – Participação em programas sociais por setor

Setor	Participantes	Base	%
Setor 1	7	247	2,8%
Setor 2	8	247	3,2%
Setor 3	11	233	4,7%
Setor 4	12	247	4,9%
Setor 5	4	266	1,5%
Setor 6	2	192	1,0%
Setor 7	5	268	1,9%

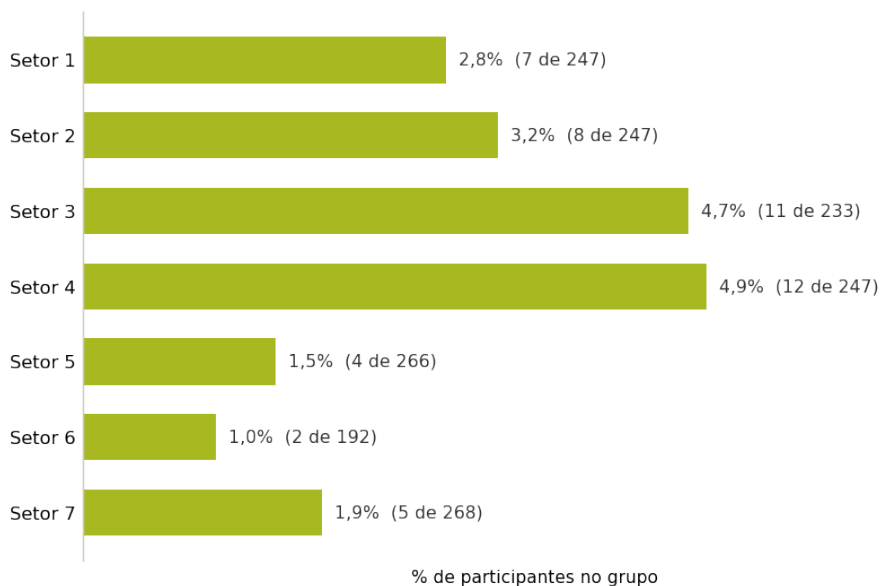


Figura 14 – Participação em programas sociais por setor

4.10 Aprofundamento complementar: território e segmentos

Esta seção detalha, em caráter complementar à leitura municipal, como as avaliações variam entre os setores geográficos e entre os segmentos sociodemográficos da amostra.

4.10.1 Avaliação por setor geográfico

A aprovação média dos sete serviços varia de 50% (Setor 6) a 67% (Setor 1). O desvio-padrão médio da aprovação entre setores é de 8,2 p.p. — medida de equidade territorial: quanto menor, mais homogênea a entrega percebida dos serviços no território. O serviço de maior desigualdade territorial é saúde pública, com amplitude de 46 p.p. entre o melhor e o pior setor.

Tabela 16 — Aprovação média por setor (sete serviços)

Setor	Aprovação média	Base (n)
Setor 1	67%	247
Setor 2	61%	247
Setor 7	60%	268
Setor 4	60%	247
Setor 3	54%	233
Setor 5	54%	266
Setor 6	50%	192

Tabela 17 — Amplitude territorial por serviço

Serviço	Amplitude entre setores	Menor aprovação	Maior aprovação
Saúde pública	46 p.p.	13%	59%
Transporte público	28 p.p.	56%	84%
Educação pública	25 p.p.	41%	66%
Atendimento ao cidadão	20 p.p.	57%	77%
Saneamento básico	19 p.p.	68%	87%
Segurança pública	19 p.p.	31%	50%
Eventos e lazer	19 p.p.	34%	52%



Figura 15 — Aprovação média por setor (representação esquemática, ordenada da maior para a menor)

4.10.2 Avaliação por segmento sociodemográfico

A figura a seguir consolida a aprovação de cada serviço em todos os segmentos da amostra — sexo, faixa etária, grau de instrução, renda mensal domiciliar e setor; segmentos com base inferior a 30 respostas foram omitidos: Analfabeto (n=6).

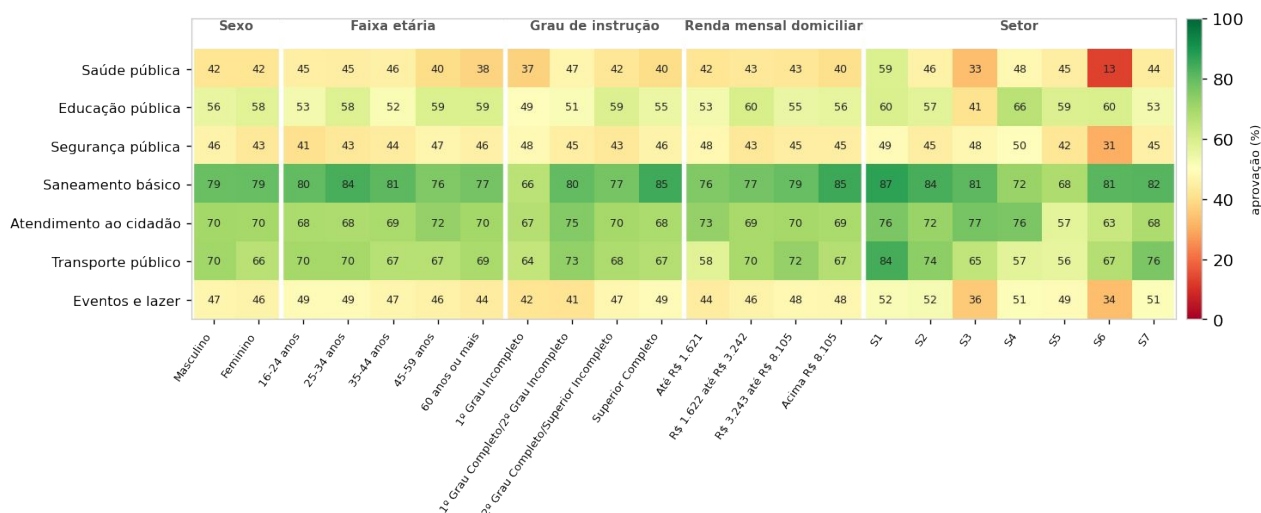


Figura 16 – Aprovação (%) por serviço em cada segmento da amostra

Na comparação de cada grupo com a média municipal de aprovação (58%), os grupos com maior desvio negativo são 1º Grau Incompleto (-4,8 p.p.), Até R\$ 1.621 (-2,1 p.p.) e 60 anos ou mais (-0,6 p.p.).

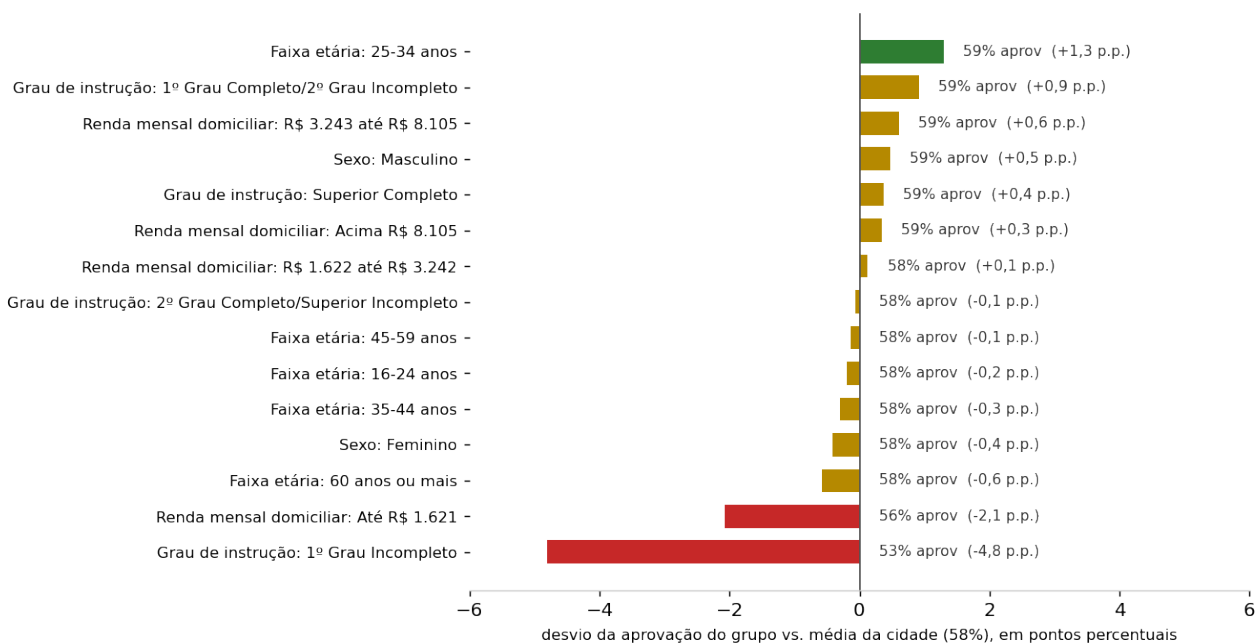


Figura 17 – Desvio da aprovação média de cada grupo em relação à média municipal (pontos percentuais)

A varredura exhaustiva dos cruzamentos de serviço × pares de segmentos (base mínima de 40 respostas; no máximo três cruzamentos por serviço, para diversificar a leitura) identifica os bolsões de menor aprovação:

Tabela 18 – Bolsões críticos – cruzamentos de menor aprovação (base $n \geq 40$)

#	Serviço	Cruzamento	Aprovação	Base (n)
1	Saúde pública	Setor: Setor 6 × Renda mensal domiciliar: R\$ 3.243 até R\$ 8.105	9%	78

#	Serviço	Cruzamento	Aprovação	Base (n)
2	Saúde pública	Setor: Setor 6 × Grau de instrução: Superior Completo	11%	85
3	Saúde pública	Setor: Setor 6 × Renda mensal domiciliar: Acima R\$ 8.105	11%	55
4	Segurança pública	Setor: Setor 6 × Renda mensal domiciliar: R\$ 3.243 até R\$ 8.105	26%	78
5	Segurança pública	Setor: Setor 6 × Grau de instrução: 2° Grau Completo/Superior Incompleto	27%	98
6	Eventos e lazer	Setor: Setor 6 × Faixa etária: 35-44 anos	27%	48
7	Segurança pública	Setor: Setor 6 × Sexo: Feminino	28%	104
8	Eventos e lazer	Setor: Setor 3 × Grau de instrução: 1° Grau Completo/2° Grau Incompleto	28%	49
9	Eventos e lazer	Setor: Setor 6 × Renda mensal domiciliar: R\$ 3.243 até R\$ 8.105	29%	78
10	Educação pública	Setor: Setor 3 × Renda mensal domiciliar: Até R\$ 1.621	35%	60
11	Educação pública	Setor: Setor 3 × Grau de instrução: Superior Completo	36%	45
12	Educação pública	Setor: Setor 3 × Faixa etária: 45-59 anos	37%	76

4.10.3 Associação entre as avaliações

As avaliações dos serviços são pouco correlacionadas entre si: a maior associação observada é entre saúde pública e educação pública, com apenas 0,11 (correlação de postos de Spearman). Cada serviço é julgado pelos próprios méritos, o que indica percepções segmentadas – e agendas próprias por frente de serviço.



Figura 18 – Associação (correlação de Spearman) entre as avaliações dos serviços

5. Discussão

Esta seção desenvolve a leitura interpretativa dos principais achados, amarrando-os às evidências apresentadas na seção 4.

Quadro geral positivo, com exceções que organizam a agenda. A aprovação média municipal é de 58% e 5 dos 7 serviços têm NSAT positivo; as exceções são saúde pública (NSAT -4%) e segurança pública (NSAT -2%). A agenda imediata concentra-se em saúde pública, segurança pública e eventos e lazer.

Base consolidada a preservar. Saneamento básico (79% de aprovação) e atendimento ao cidadão (70%) são os pontos fortes do município – com atenção à variação territorial de 19 p.p. do próprio serviço de saneamento básico.

A desigualdade é territorial, não do serviço em si. Saúde pública tem 42% de aprovação municipal, mas amplitude de 46 p.p. entre setores – no Setor 6 a aprovação cai a 13%. O desafio central não é o nível médio do serviço, e sim onde ele chega (seção 4.10.1).

O recorte social é consistente. 1º Grau Incompleto (-4,8 p.p.), Até R\$ 1.621 (-2,1 p.p.) e 60 anos ou mais (-0,6 p.p.) avaliam sistematicamente pior que a média municipal; o bolsão mais crítico combina Setor 6 × R\$ 3.243 até R\$ 8.105 em saúde pública, com 9% de aprovação (n=78; Tabela da seção 4.10.2).

Percepções segmentadas. As avaliações dos serviços são pouco correlacionadas entre si (maior associação: saúde pública e educação pública, 0,11) – cada frente é julgada por seus próprios méritos e exige agenda própria (seção 4.10.3).

Demanda latente em lazer. Eventos e lazer têm NSAT +30% e desaprovação de apenas 17%; os 36% restantes respondem “poderia ter mais eventos” (Tabela da seção 4.8) – insatisfação branda que sinaliza oportunidade de agenda, não rejeição.

6. Conclusão

A percepção da população de Sorocaba sobre os serviços públicos municipais é, no conjunto, favorável: aprovação média de 58% e NSAT médio de +29%, com 5 dos 7 serviços em saldo positivo. A evidência reunida nas seções 4 e 5 aponta com clareza por onde começar:

- **Saúde pública** — NSAT -4%; ponto de partida sugerido: Setor 6 (13% aprov) e o grupo de renda mensal domiciliar Acima R\$ 8.105 (40% aprov).
- **Segurança pública** — NSAT -2%; ponto de partida sugerido: Setor 6 (31% aprov) e o grupo de renda mensal domiciliar R\$ 1.622 até R\$ 3.242 (43% aprov).
- **Eventos e lazer** — NSAT +30%; ponto de partida sugerido: Setor 6 (34% aprov) e o grupo de renda mensal domiciliar Até R\$ 1.621 (44% aprov).

Nos demais serviços, o quadro recomenda preservação do desempenho — em especial saneamento básico e atendimento ao cidadão — e atenção continuada aos desvios territoriais e sociais detalhados na seção 4.10, que concentram as menores aprovações do estudo mesmo onde a média municipal é confortável.

Os resultados aqui apresentados fornecem à Fundação Índigo e aos públicos do Projeto Pulso Brasil uma linha de base mensurável da percepção dos serviços públicos de Sorocaba — apta a orientar formação de lideranças, preparação de gestores e o acompanhamento da evolução dessas percepções em edições futuras da pesquisa.