

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Pesquisa Quantitativa - Setembro/2025



Estado de Minas Gerais

FUNDAÇÃO  
iNDIGO

Quaest  
DATA YOU CAN TRUST

Este relatório contempla os resultados da pesquisa de avaliação dos serviços públicos por mesorregião no estado de Minas Gerais.

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



### DATA DE COLETA

20 A 26 DE AGOSTO



### ENTREVISTAS E MARGEM DE ERRO

3.500 ENTREVISTAS E MARGEM DE ERRO ESTIMADA DE 2 PONTOS PERCENTUAIS



### PÚBLICO ALVO

ELEITORES DE MINAS GERAIS COM 16 ANOS OU MAIS



### FONTE DOS DADOS

TSE-2024, IBGE-PNADC 2024 E CENSO 2022



### MÉTODO DE COLETA

A COLETA DOS DADOS FOI REALIZADA POR MEIO DE ENTREVISTAS FACE-A-FACE ATRAVÉS DA APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS ESTRUTURADOS



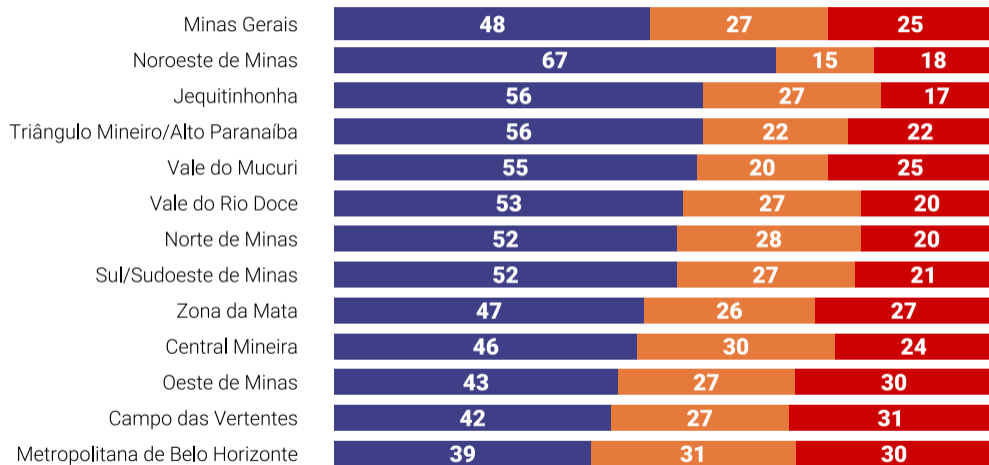
### NÍVEL DE CONFIABILIDADE

95% NÍVEL DE CONFIANÇA

# AVALIAÇÃO DA SAÚDE

## Serviços públicos de de emergência

## Avaliação dos serviços - Pronto socorro/Emergência pública



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

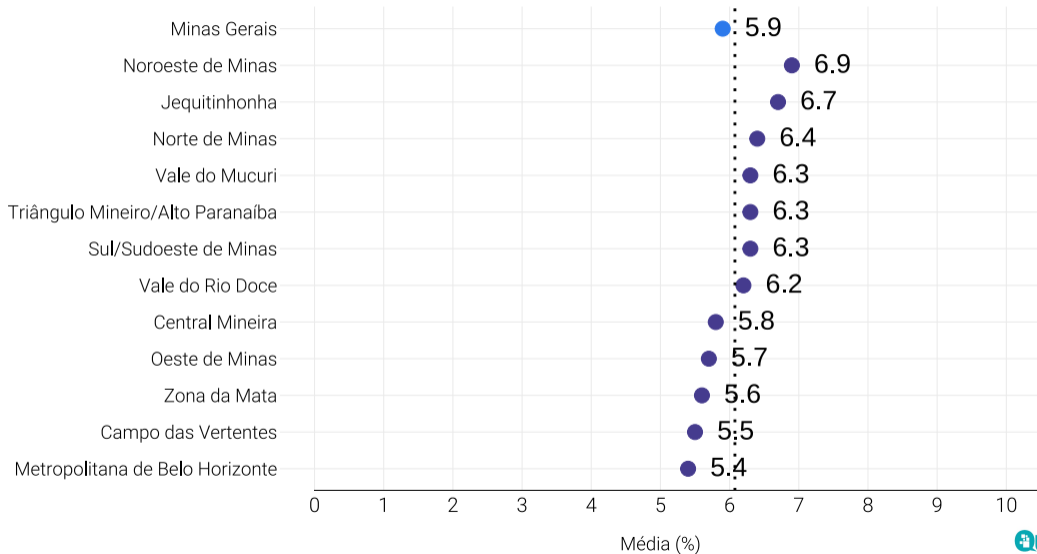
## Análise dos resultados de públicos de emergência na saúde

A avaliação dos serviços de Pronto Socorro e Emergência pública em Minas Gerais revela contrastes regionais notáveis. A média estadual de avaliações positivas é de 48%, mas a variação entre as regiões é ampla.

A região do Noroeste de Minas lidera a satisfação, com 67% de avaliações positivas e apenas 18% de negativas, estabelecendo o padrão mais alto de desempenho. Em contraste, a Metropolitana de Belo Horizonte registra o menor índice positivo, com 39%, e uma taxa Negativa considerável de 30%, indicando maior insatisfação na capital e arredores.

Outras regiões críticas em termos de reprovação são Oeste de Minas (30% negativo) e Campo das Vertentes (31% negativo). Regiões como Jequitinhonha e Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba conseguem manter índices positivos acima da média, ambas com 56%.

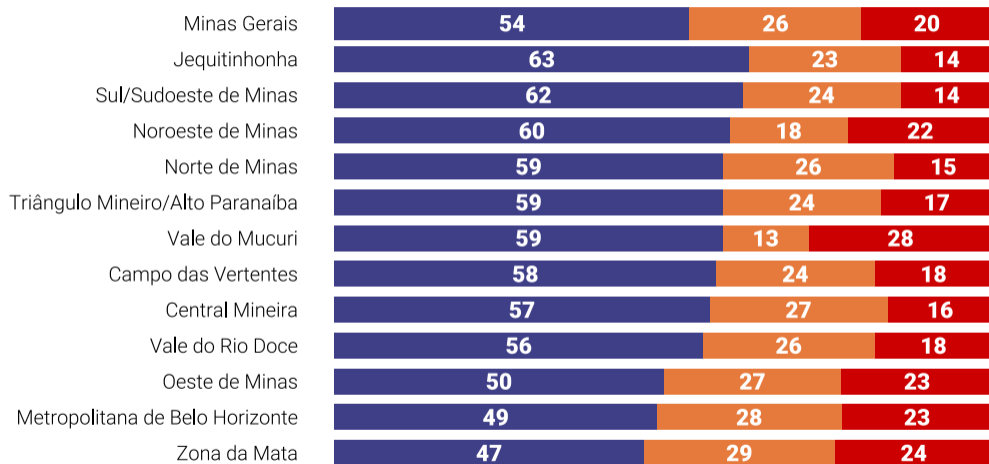
## Avaliação dos serviços | Médias - Pronto socorro/Emergência pública



# AVALIAÇÃO DA SAÚDE

## Atendimento dos profissionais de saúde

## Avaliação dos serviços - Atendimento dos profissionais de saúde



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

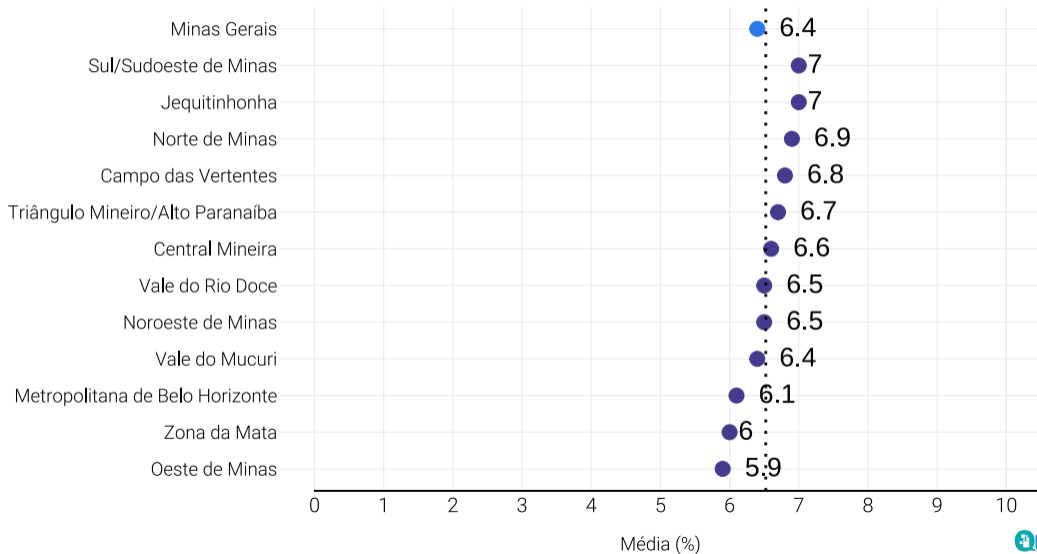
## Análise do atendimento dos profissionais de saúde

Os dados de satisfação para o Atendimento dos profissionais de saúde mostram uma melhora clara na percepção do público em comparação com a avaliação geral dos serviços de emergência. A média estadual de avaliações positivas sobe de 48% (serviço de emergência) para 54% (profissionais).

A liderança em satisfação fica com o Jequitinhonha (63% positivo) e o Sul/Sudoeste de Minas (62% positivo), ambos com apenas 14% de reprovação.

No entanto, as regiões mais populosas continuam concentrando a insatisfação. A Zona da Mata tem a menor taxa positiva (47%) e a maior negativa (24%). A Metropolitana de Belo Horizonte também está abaixo da média estadual, com 49% positivo e 23% negativo. A grande proporção de notas regulares em todo o estado, como os 29% na Zona da Mata, sugere um potencial considerável para elevar a qualidade percebida do serviço.

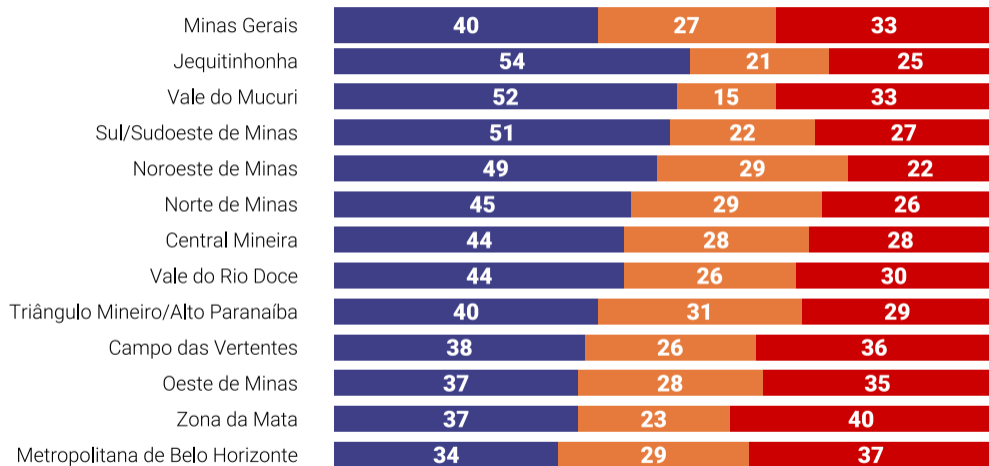
## Avaliação dos serviços | Médias - Atendimento dos profissionais de saúde



# AVALIAÇÃO DA SAÚDE

## A disponibilidade de médicos na rede pública

## Avaliação dos serviços - Disponibilidade de médicos na rede pública



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

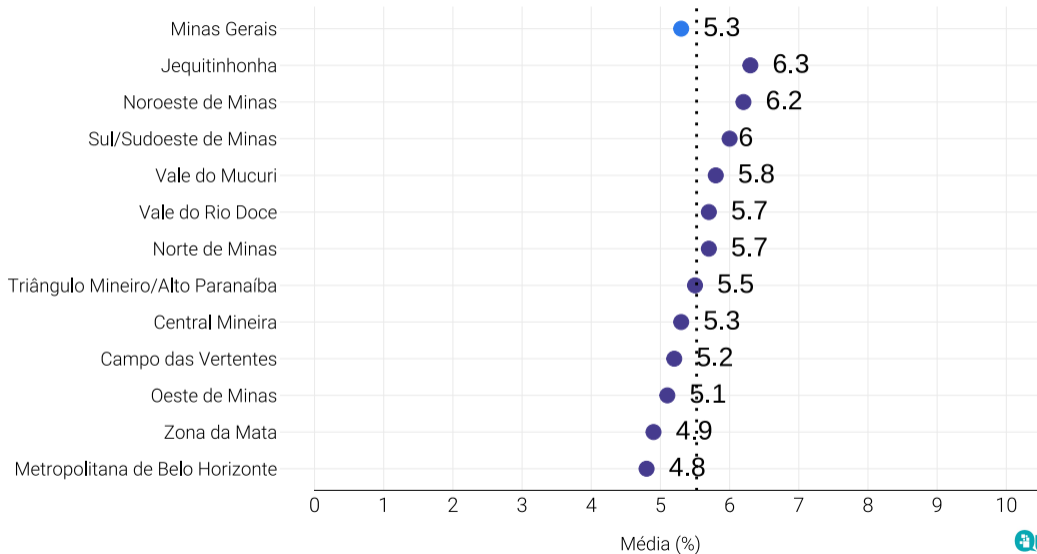
## Análise da disponibilidade de médicos da rede pública

Os resultados mostram uma queda na satisfação quando comparados ao atendimento dos profissionais ou aos serviços de emergência em geral. A média estadual em Minas Gerais é a mais: com apenas 40% de avaliações positivas e uma alta taxa de reprovação, de 33%.

A maior satisfação com a disponibilidade é vista no Jequitinhonha (54% positivo) e no Vale do Mucuri (52% positivo), mas ambas as regiões ainda registram taxas negativas elevadas: 25% e 33%, respectivamente. As áreas metropolitanas e adensadas apresentam os piores resultados.

A região Metropolitana fica na lanterna, com apenas 34% de avaliações positivas e a segunda maior reprovação, de 37%. A Zona da Mata tem a maior insatisfação, com 40% de notas negativas, e apenas 37% de aprovação. O Campo das Vertentes e o Oeste de Minas também registram altas taxas de reprovação, com 36% e 35% negativos, respectivamente.

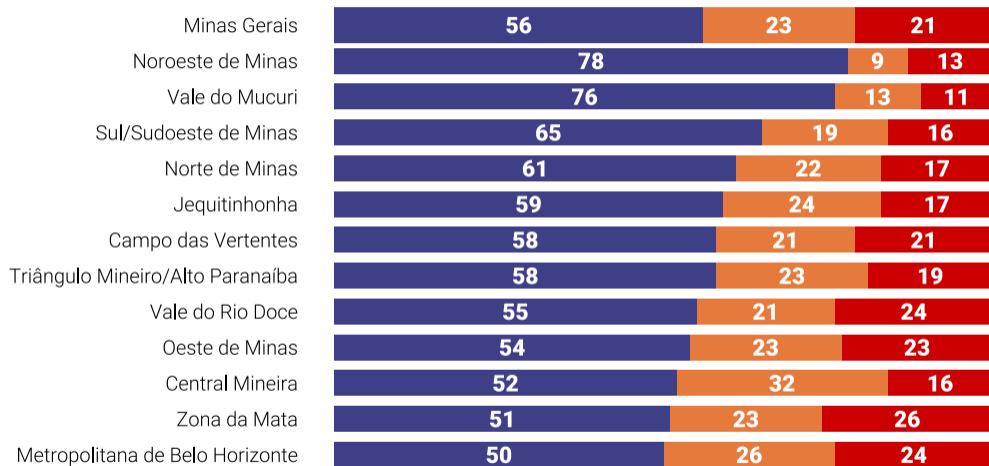
## Avaliação dos serviços | Médias - Disponibilidade de médicos na rede pública



# AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO

## A qualidade das escolas públicas de Ensino Fundamental

## Avaliação dos serviços - Escolas de Ensino Fundamental



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

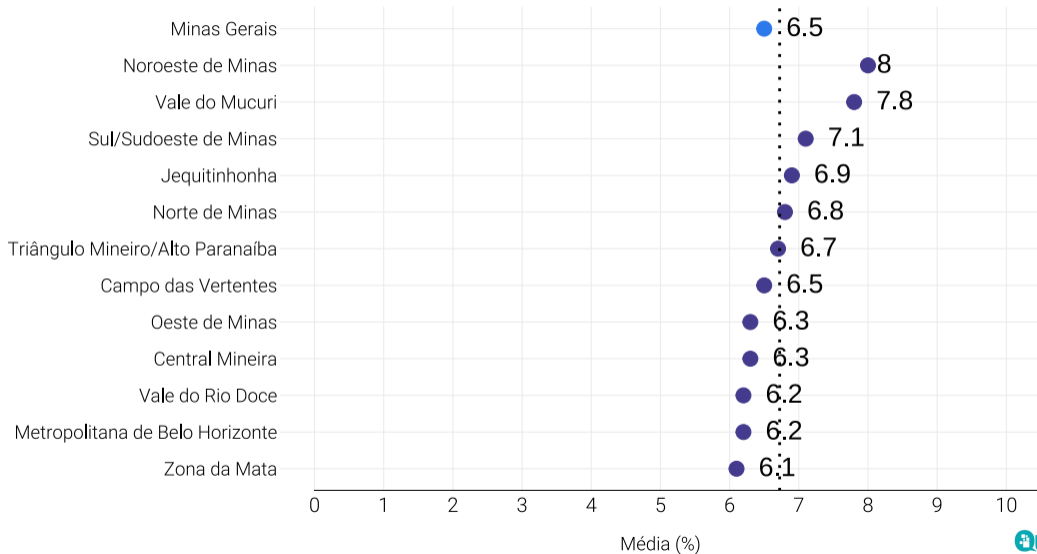
## Análise da qualidade das escolas de Ensino Fundamental

A avaliação dos serviços em Escolas de Ensino Fundamental apresenta o maior índice de satisfação entre todos os gráficos analisados até aqui, com a média estadual de Minas Gerais atingindo sólidos 56% de aprovação.

Os resultados positivos são puxados pelo Noroeste de Minas e pelo Vale do Mucuri, com 78% e 76% de avaliações positivas, respectivamente. Outras regiões como Sul/Sudoeste (65%) e Norte de Minas (61%) também mantêm a aprovação bem acima da média estadual.

Apesar dessa alta média, a insatisfação persiste nas áreas mais adensadas. A Metropolitana de Belo Horizonte está na lanterna com 50% de aprovação e 24% de reprovação, seguida de perto pela Zona da Mata, que tem a maior taxa de reprovação, 26%, e 51% de aprovação. Mesmo no Ensino Fundamental, essas regiões urbanas indicam as maiores necessidades de melhoria na percepção da qualidade do serviço.

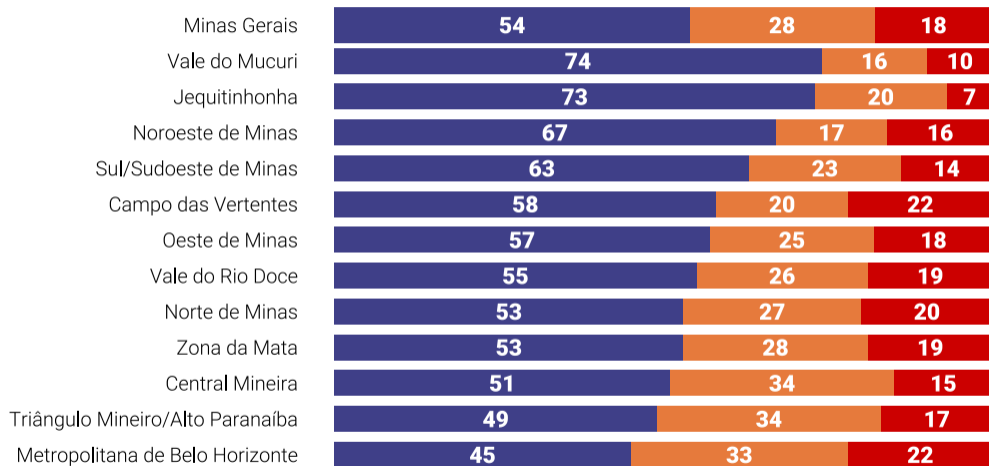
## Avaliação dos serviços | Médias - Escolas de Ensino Fundamental



# AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO

**A qualidade das escolas públicas  
de Ensino Médio (colegial)**

## Avaliação dos serviços - Escolas de Ensino Médio/Colegial



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

## Análise da qualidade das escolas de Ensino Médio

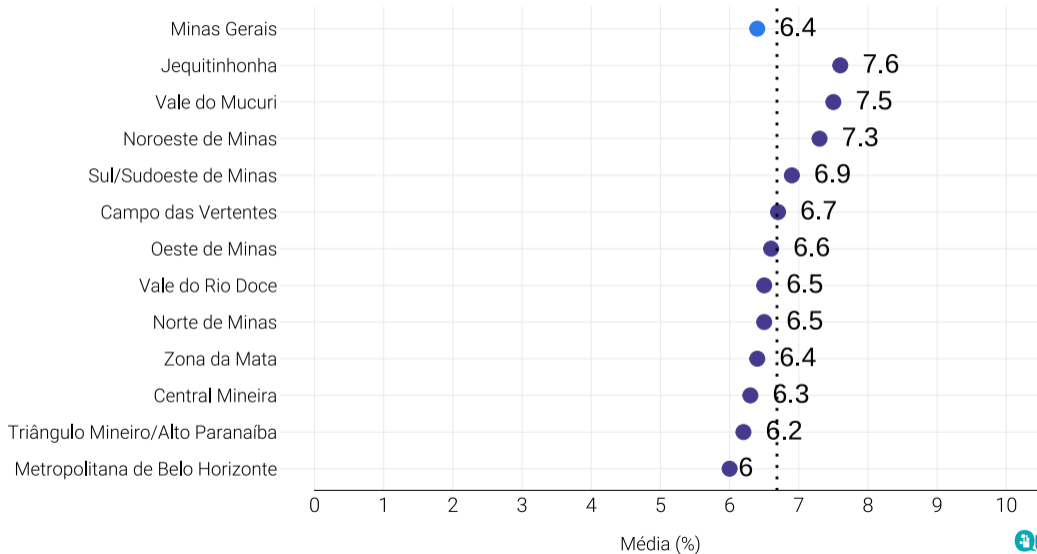
A avaliação dos serviços em Escolas de Ensino Médio mostra uma ligeira queda na satisfação quando comparada ao Ensino Fundamental.

O Vale do Mucuri e o Jequitinhonha demonstram a maior aprovação do serviço, registrando 74% e 73% de notas positivas, respectivamente.

O Jequitinhonha, em particular, tem a menor taxa de reprovação de todo o estado, com apenas 7% de avaliações negativas. O Noroeste de Minas (67%) e o Sul/Sudoeste de Minas (63%) também têm a satisfação acima da média.

Em contraste, as regiões metropolitanas e centrais exibem os resultados mais críticos. A Metropolitana de Belo Horizonte está na última posição, com apenas 45% de aprovação e 22% de reprovação. O Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba (49% positivo) e a Central Mineira (51% positivo) também ficam abaixo da média estadual, indicando que as áreas mais densas e desenvolvidas expressam maior insatisfação com os serviços educacionais.

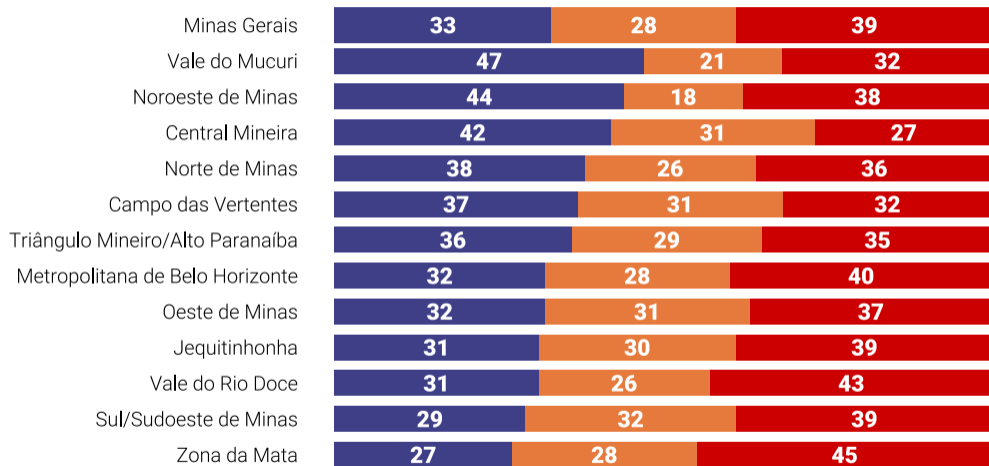
## Avaliação dos serviços | Médias - Escolas de Ensino Médio/Colegial



# AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA

## Segurança nos espaços públicos

## Avaliação dos serviços - Segurança pública



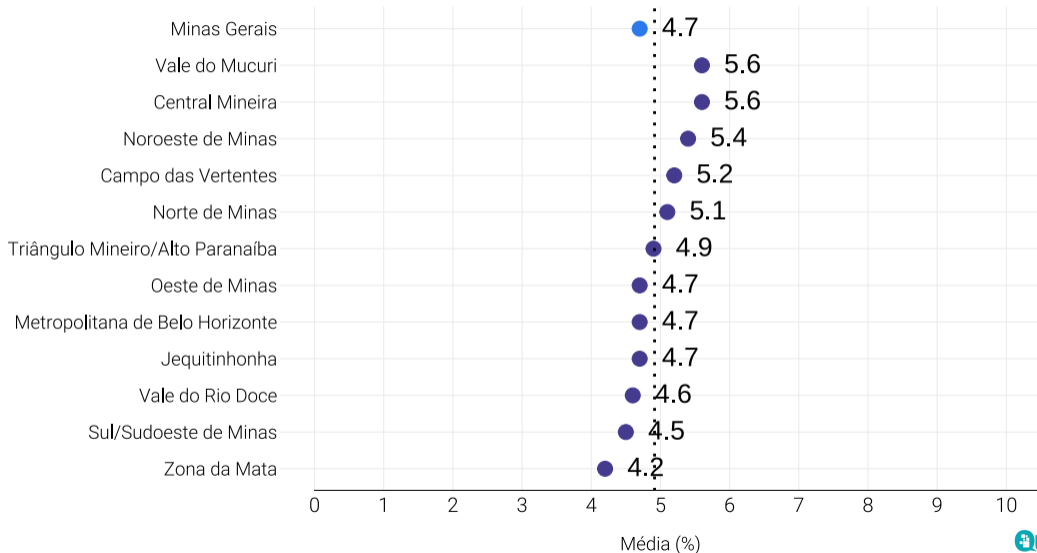
■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

## Análise dos serviços de segurança pública

A avaliação da Segurança pública é a mais crítica entre todas as categorias analisadas até aqui. A média estadual em Minas Gerais registra 33% de aprovação, contra 39% de reprovação. A satisfação é mais alta no Vale do Mucuri (47% positivo) e no Noroeste de Minas (44% positivo), embora este último ainda tenha 38% de notas negativas. Apenas a Central Mineira (42%) e o Norte de Minas (38%) superam a média de aprovação do estado.

As regiões com a maior insatisfação são a Zona da Mata, que registra a menor aprovação (27%) e a maior reprovação (45%), e o Vale do Rio Doce, com 43% de notas negativas. A Metropolitana de Belo Horizonte (32% positivo) e o Sul/Sudoeste de Minas (29% positivo) também apresentam alta reprovação, ambas com 40% e 39% negativo, respectivamente. A insegurança percebida é um problema generalizado, com a maioria das regiões reprovando o serviço ou aprovando-o por margens estreitas.

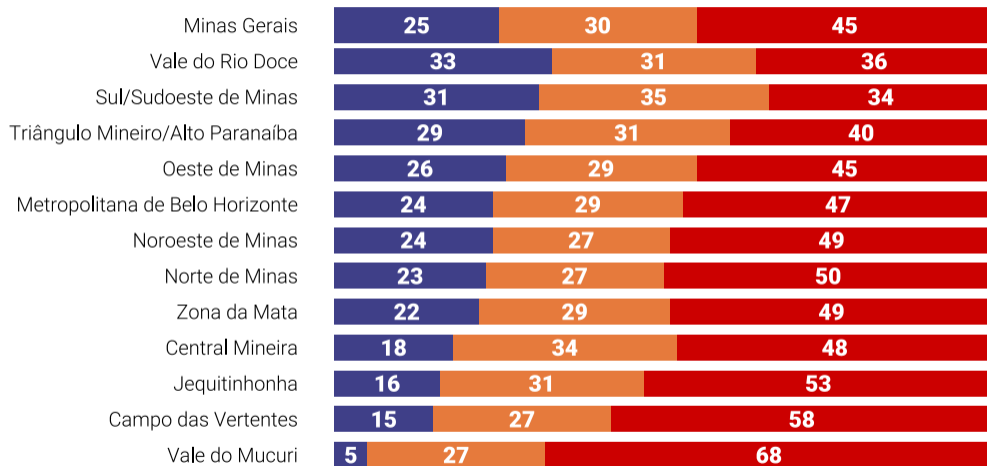
## Avaliação dos serviços | Médias - Segurança pública



# AVALIAÇÃO DO ASFALTAMENTO

O asfaltamento das  
ruas e avenidas

## Avaliação dos serviços - Asfaltamento



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

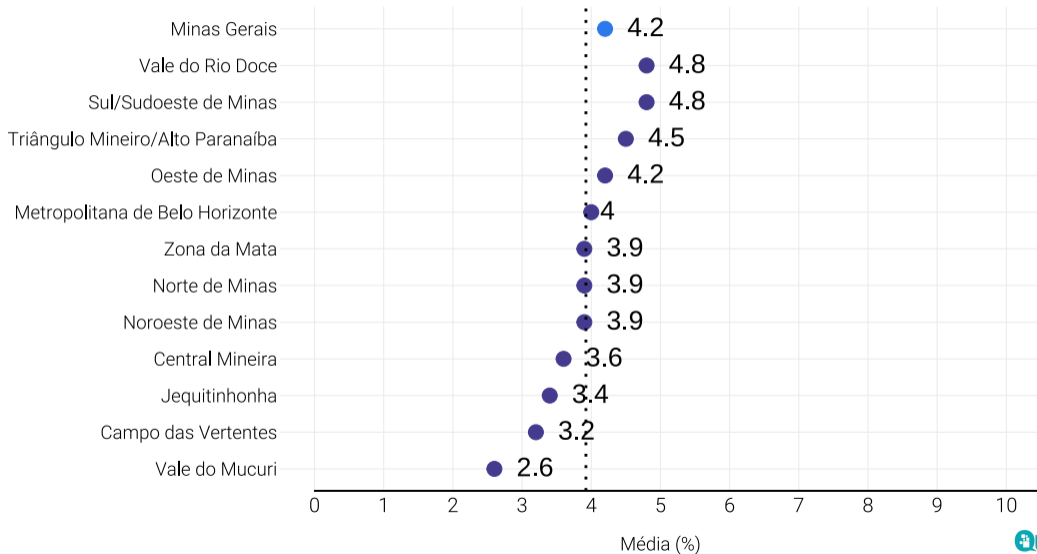
## Análise do asfaltamento de ruas e avenidas

A avaliação do Asfaltamento é a bastante negativa em Minas Gerais, com a média estadual registrando apenas 25% de aprovações e 45% de reprovações. A satisfação é relativamente maior no Vale do Rio Doce (33% positivo) e no Sul/Sudoeste de Minas (31% positivo), mas mesmo essas regiões têm alta reprovação.

A insatisfação é extrema em algumas áreas: o Vale do Mucuri tem apenas 5% de aprovação e 68% de reprovação. O Campo das Vertentes (58% negativo) e o Jequitinhonha (53% negativo) também registram forte rejeição.

As regiões com grande adensamento populacional também mostram forte descontentamento: a Metropolitana de Belo Horizonte registra 47% de reprovação, enquanto o Norte de Minas atinge 50% de notas negativas, o que reforça a percepção de que a infraestrutura de pavimentação é vista como de baixa qualidade.

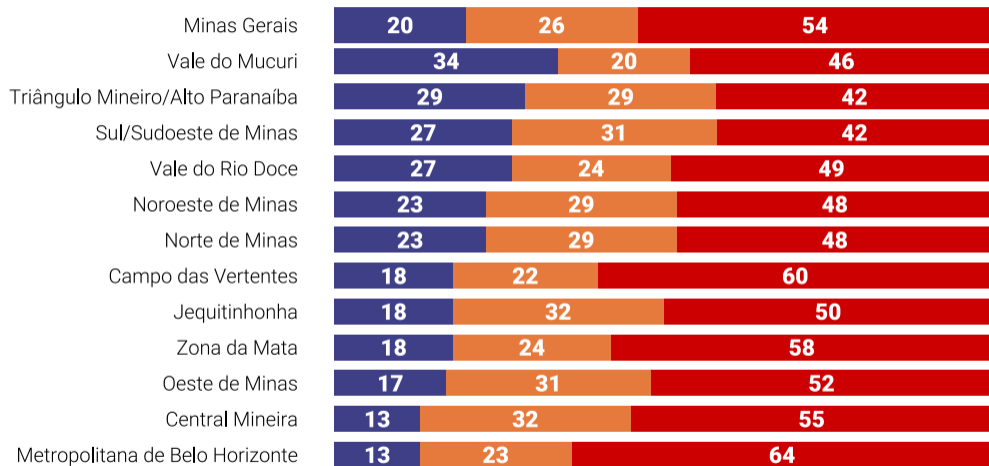
## Avaliação dos serviços | Médias - Asfaltamento



# AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE

## O transporte público

## Avaliação dos serviços - Transporte público



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

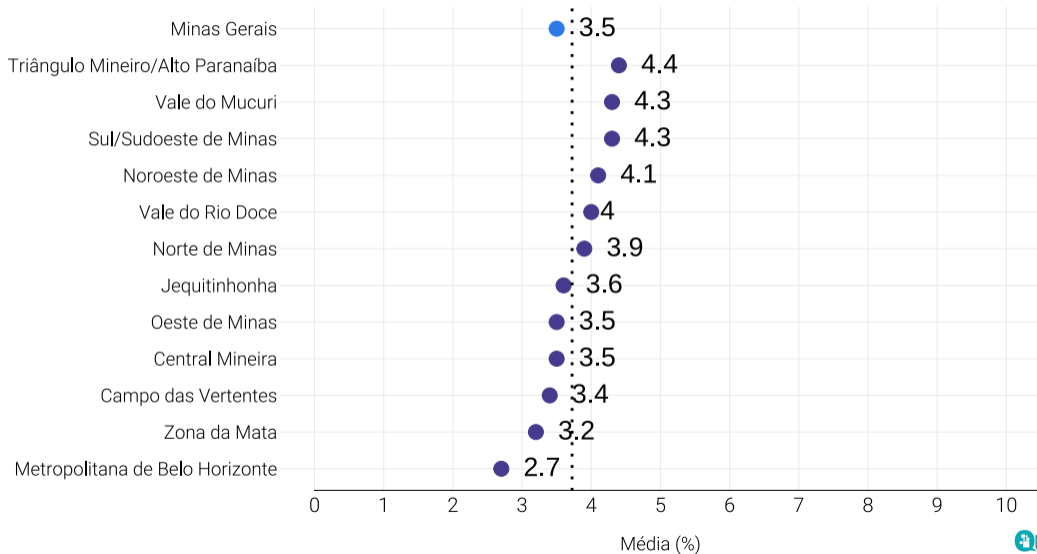
## Análise dos serviços de transporte público

A avaliação do Transporte público é extremamente negativa em Minas Gerais, ficando apenas um pouco acima da reprovação do Asfaltamento. A média estadual registra apenas 20% de aprovação, contra 54% de reprovação.

O serviço é reprovado pela maioria em várias regiões. A Metropolitana de Belo Horizonte está na última posição, com apenas 13% de aprovação e a maior taxa de reprovação, atingindo 64%. Outras regiões com alta insatisfação incluem Campo das Vertentes (60% negativo) e Zona da Mata (58% negativo).

A insatisfação com o transporte público é generalizada, e a baixa aprovação em áreas com grande adensamento populacional, como a Metropolitana de Belo Horizonte, indica que o serviço é considerado inadequado justamente onde ele é mais essencial.

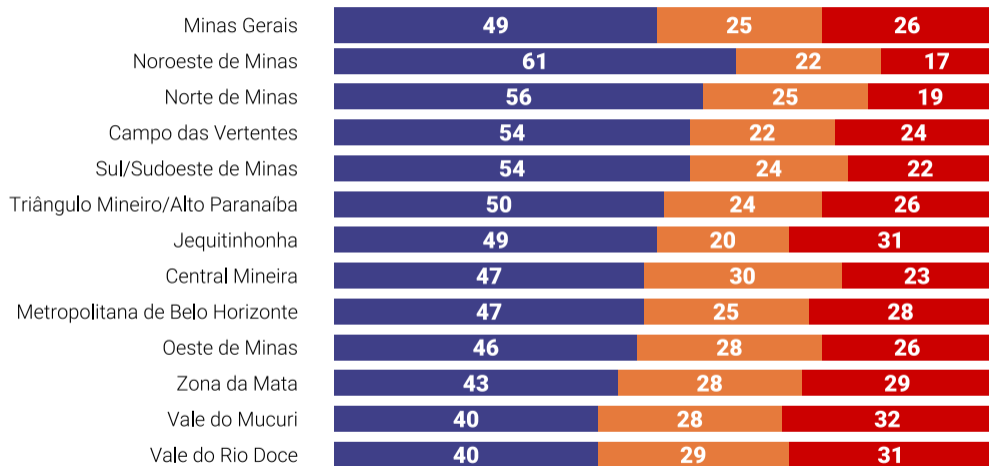
## Avaliação dos serviços | Médias - Transporte público



# AVALIAÇÃO DE ÁGUA E SANEAMENTO

## Fornecimento de água e saneamento básico

## Avaliação dos serviços - Saneamento



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

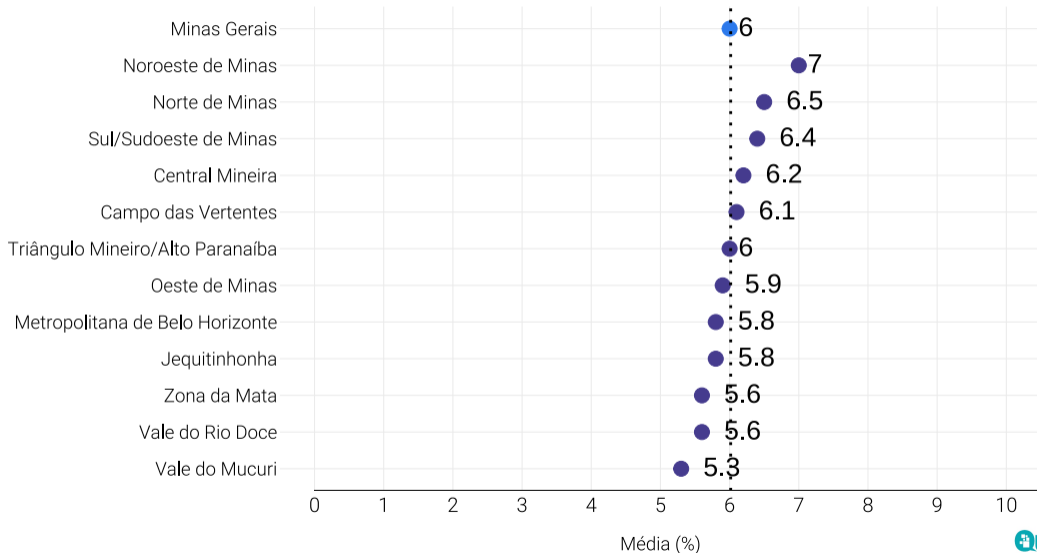
## Análise do fornecimento de água e saneamento básico

A avaliação dos serviços de saneamento e água se destaca entre as categorias de infraestrutura, com índices de satisfação significativamente maiores que os de Asfaltamento ou Transporte Público. A média estadual em Minas Gerais registra 49% de aprovação, contra 26% de reprovação.

O Noroeste de Minas lidera a satisfação, com 61% de avaliações positivas e o menor índice de reprovação do estado, de apenas 17%. O Norte de Minas (56% positivo), o Campo das Vertentes (54% positivo) e o Sul/Sudoeste de Minas (54% positivo) também registram aprovação majoritária.

As regiões com os resultados mais críticos, apresentando apenas 40% de aprovação, são o Vale do Mucuri e o Vale do Rio Doce. Ambas têm altas taxas de reprovação, com 32% e 31% negativo, respectivamente. A Metropolitana de Belo Horizonte (47% positivo) e a Zona da Mata (43% positivo) estão abaixo da média estadual.

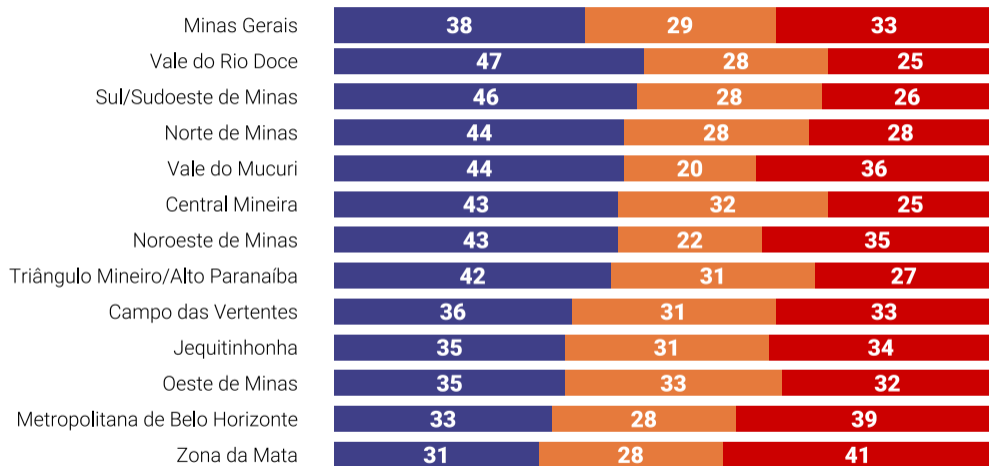
## Avaliação dos serviços | Médias - Saneamento



# AVALIAÇÃO DA ZELADORIA

**Limpeza e cuidado com a cidade**

## Avaliação dos serviços - Limpeza da cidade



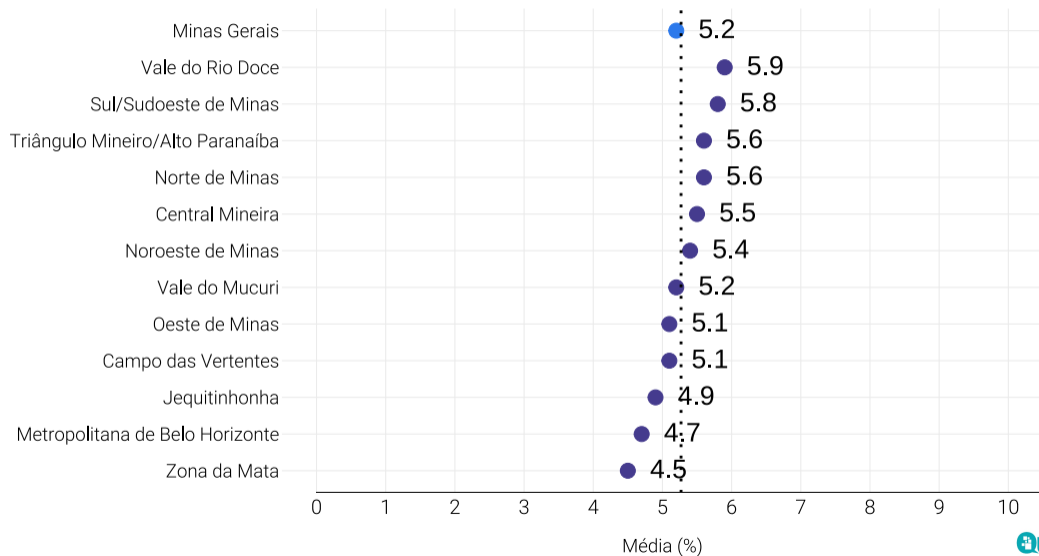
■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

## Análise dos serviços de limpeza e cuidado com a cidade

A avaliação dos serviços de limpeza e cuidado com as cidades. A média estadual de aprovação é de 38%, ficando atrás do Saneamento, e a reprovação é alta, atingindo 33%. A satisfação é maior no Vale do Rio Doce (47% positivo) e no Sul/Sudoeste de Minas (46% positivo), que também registram os menores índices de reprovação, com 25% e 26%, respectivamente. Outras regiões como Norte de Minas e Vale do Mucuri também superam a média de aprovação do estado.

As regiões com a maior insatisfação são a Zona da Mata, que registra a menor aprovação (31%) e a maior reprovação, de 41%. O Vale do Mucuri também se destaca negativamente com 36% de reprovação, apesar de ter uma aprovação de 44%. No geral, o serviço de limpeza é aprovado por menos da metade dos entrevistados em todas as regiões, e a insatisfação é particularmente forte nas áreas metropolitanas e na Zona da Mata.

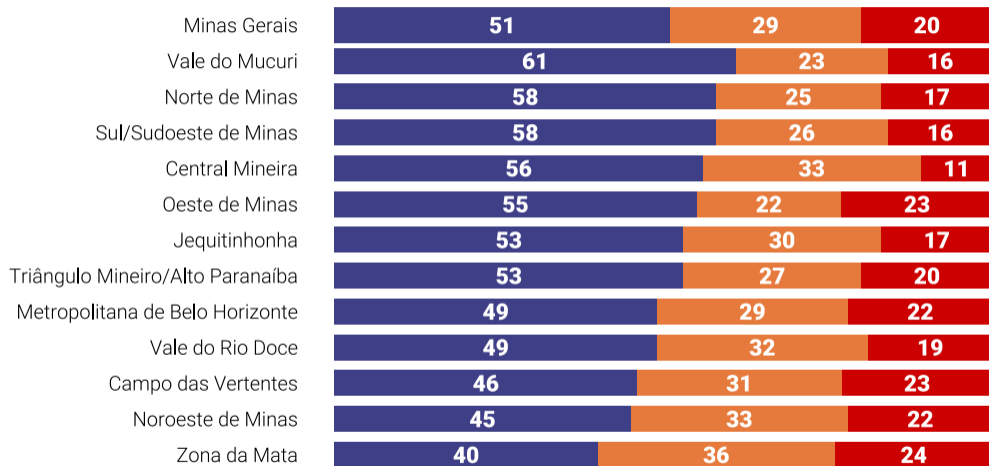
## Avaliação dos serviços | Médias - Limpeza da cidade



# AVALIAÇÃO DA ZELADORIA

Qualidade dos serviços de  
coleta de lixo

## Avaliação dos serviços - Coleta de lixo



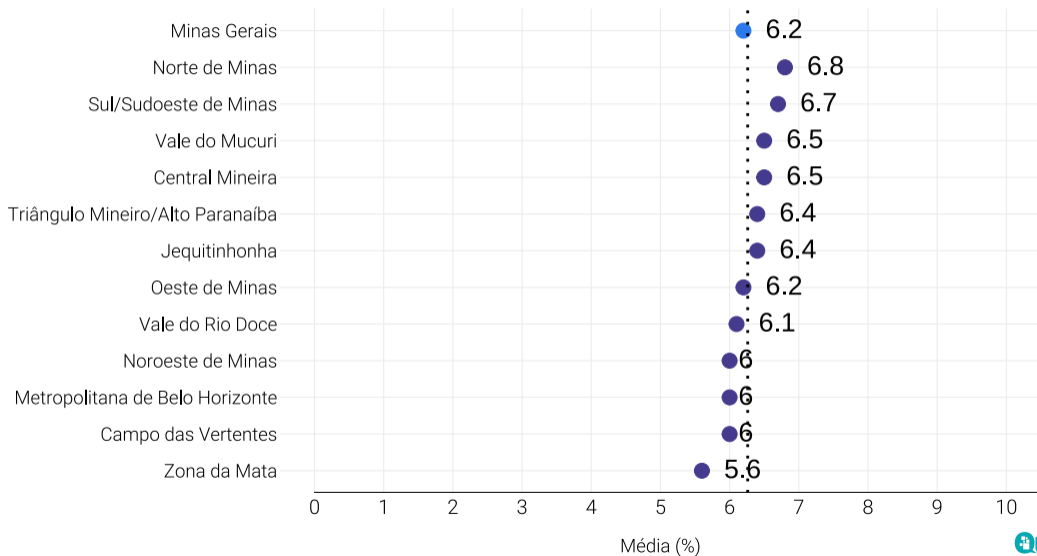
■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

## Análise dos resultados sobre serviços de coleta de lixo

A avaliação dos serviços de Coleta de lixo é uma das mais positivas entre todos os serviços de infraestrutura analisados. A média estadual em Minas Gerais registra aprovação majoritária de 51%, com apenas 20% de reprovação. A satisfação é particularmente alta no Vale do Mucuri (61% positivo), no Norte de Minas (58% positivo) e no Sul/Sudoeste de Minas (58% positivo). A Central Mineira se destaca com a menor taxa de reprovação de todo o estado, apenas 11%.

As regiões com os resultados mais baixos ficam abaixo da marca de 50% de aprovação. A Zona da Mata tem a menor aprovação (40%) e a maior reprovação (24%). O Noroeste de Minas e o Campo das Vertentes também registram aprovação abaixo da média, com 45% e 46% positivo, respectivamente. De forma geral, a coleta de lixo é o serviço de infraestrutura mais bem avaliado, com satisfação positiva na maioria das regiões e baixos índices de rejeição.

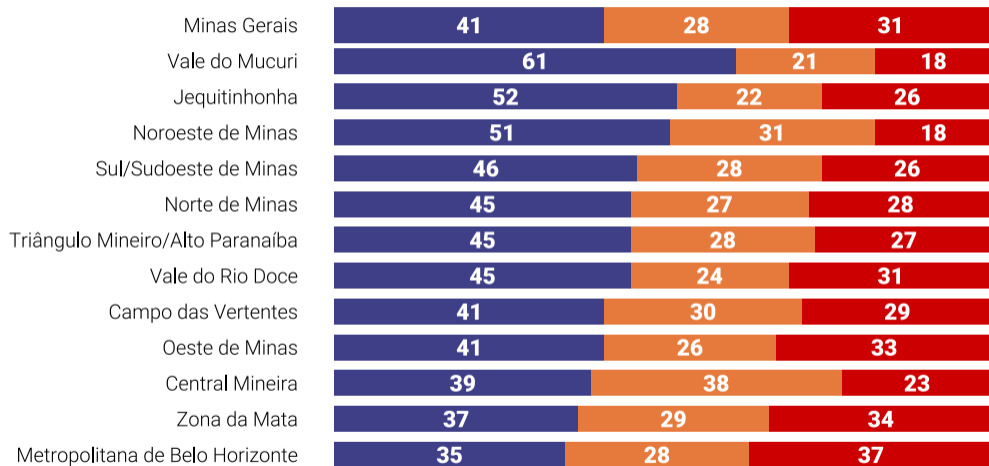
## Avaliação dos serviços | Médias - Coleta de lixo



# AVALIAÇÃO DE LAZER E CULTURA

**As políticas de esporte, lazer e  
atividades culturais**

## Avaliação dos serviços - Políticas de esporte/Lazer



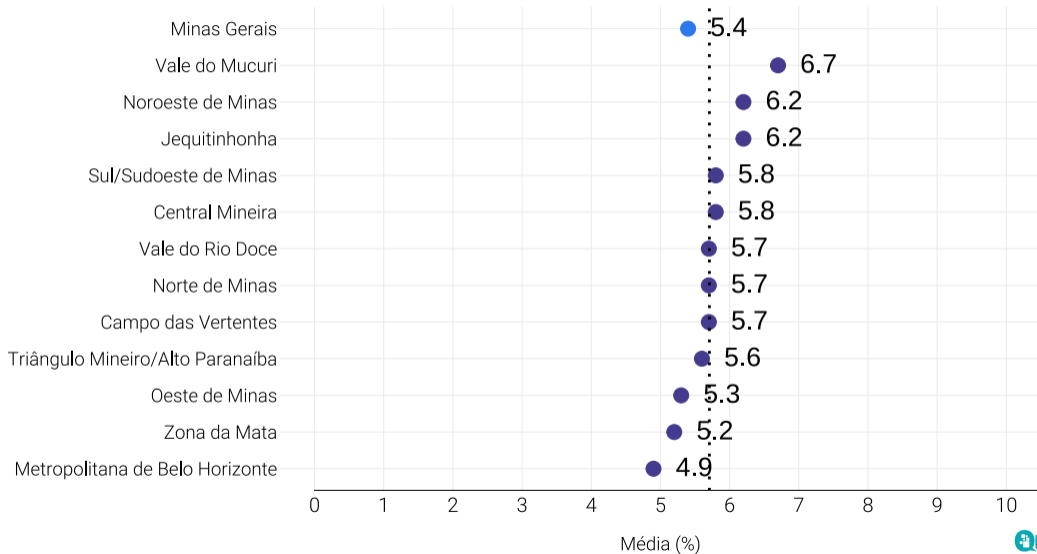
■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

## Análise das políticas de esporte, lazer e atividades culturais

A avaliação das Políticas de esporte/Lazer em Minas Gerais é marcada por maior insatisfação do que aprovação. A média estadual registra 41% de avaliações positivas, contra 31% de reprovação. O desempenho do serviço é bastante heterogêneo, no entanto. Enquanto algumas regiões aprovam majoritariamente as políticas de lazer, as principais áreas urbanas e centrais do estado expressam um descontentamento significativo com a oferta e qualidade desses serviços.

O Vale do Mucuri lidera a satisfação, com 61% de aprovação e o menor índice negativo (18%). Jequitinhonha (52% positivo) e Noroeste de Minas (51% positivo) também registram satisfação acima da média. A Metropolitana de Belo Horizonte está na última posição, com apenas 35% de aprovação e o maior índice de reprovação, atingindo 37%. A Zona da Mata e o Oeste de Minas também registram alta reprovação, com 34% e 33% negativos, respectivamente.

## Avaliação dos serviços | Médias - Políticas de esporte/Lazer



# ANÁLISE E CONCLUSÕES

## Conclusão

Os resultados da pesquisa de avaliação dos serviços públicos revelam um cenário de forte heterogeneidade, com grandes contrastes de satisfação tanto entre as diferentes áreas de serviço quanto entre as mesorregiões do estado. De forma geral, os serviços de Educação e Zeladoria (Coleta de Lixo) são os mais bem avaliados, enquanto Transporte Público e Asfaltamento registram os maiores índices de insatisfação, refletindo uma crise perceptível na infraestrutura básica e mobilidade.

Na Saúde, a avaliação melhora à medida que se foca no capital humano. O Pronto Socorro/Emergência tem aprovação de 48% no estado. A percepção sobe para 54% de aprovação quando se avalia o Atendimento dos profissionais. Contudo, a satisfação cai drasticamente para 40% ao se analisar a Disponibilidade de médicos, que registra 33% de reprovação estadual, indicando como o acesso a profissionais é ponto crítico do setor.

## Conclusão

Em todas as três categorias de saúde, a Metropolitana de Belo Horizonte está consistentemente entre as últimas posições, com aprovação de 39% no Pronto Socorro, 49% no atendimento dos profissionais, e apenas 34% na disponibilidade de médicos. Em contraste, regiões como Jequitinhonha e Noroeste de Minas demonstram maior satisfação em todos os indicadores de saúde.

Na Educação, a qualidade percebida é alta, especialmente no Ensino Fundamental, que atinge 56% de aprovação estadual. Essa satisfação se concentra no interior, com Noroeste de Minas (78%) e Vale do Mucuri (76%) liderando. O Ensino Médio segue o mesmo padrão de polarização regional, com aprovação estadual de 54%, novamente liderada pelo Vale do Mucuri (74%) e Jequitinhonha (73%). Em ambos os níveis de ensino, a Metropolitana de Belo Horizonte registra as menores aprovações, ficando na lanterna com 50% e 45%, respectivamente.

## Conclusão

Os serviços de Infraestrutura e Zeladoria mostram a disparidade mais acentuada. A Coleta de lixo é o serviço de infraestrutura mais bem avaliado, com 51% de aprovação. O Saneamento também tem aprovação próxima da média (49% positivo). Por outro lado, o Asfaltamento (25% positivo / 45% negativo) e o Transporte Público (20% positivo / 54% negativo) são amplamente rejeitados pela população. A insatisfação com o transporte público é mais aguda na Metropolitana de Belo Horizonte, que registra 64% de reprovação, e a reprovação do asfaltamento é mais crítica no Vale do Mucuri (68% negativo).

A Segurança Pública é o serviço com a pior aprovação entre as áreas tradicionais, registrando 33% de notas positivas e 39% de notas negativas no estado. A Zona da Mata tem a menor aprovação (27%) e a maior reprovação (45%), enquanto o Vale do Mucuri (47% positivo) e o Noroeste de Minas (44% positivo) se destacam positivamente.

## Conclusão

Por fim, as Políticas de Esporte/Lazer têm aprovação de 41%. O Vale do Mucuri lidera a satisfação (61% positivo), enquanto a Metropolitana de Belo Horizonte está na última posição (35% positivo / 37% negativo).

Em resumo, a análise revela uma clivagem notável: a satisfação é consistentemente mais alta em regiões como Noroeste de Minas, Jequitinhonha e Vale do Mucuri (especialmente em Educação e Zeladoria), e consistentemente mais baixa em regiões urbanas e centrais, como a Metropolitana de Belo Horizonte e a Zona da Mata, especialmente nos serviços de infraestrutura e mobilidade.

Este relatório segue rigorosamente todos os termos acordados para o desenvolvimento do projeto.

Objeto do contrato: pesquisa de opinião quantitativa, para a avaliação da percepção da população das mesorregiões dos estados de Minas Gerais, sobre a efetividade das políticas públicas implementadas no Brasil, foco especial nas áreas de saúde, educação e segurança pública.

Período do contrato: 03/07 a 24/11

Belo Horizonte, setembro de 2025.

#### CONTRATANTE

Nome: Fundação Instituto de Inovação &  
Governança - ÍNDIGO

CNPJ: 13.920.138/0001-50

Período do contrato: Julho a Novembro/25

Valor do contrato: R\$ 214.760,00

#### CONTRATADA

Renata Valadares de Salvo  
Representante Legal

CPF: 012572956-16

Quaest Pesquisas, Consultoria e Projetos LTDA

CNPJ: 22445600/0001-04



[contato@quaest.com.br](mailto:contato@quaest.com.br)

(31) 3018.6195

[www.quaest.com.br](http://www.quaest.com.br)



[quaest.com.br](http://quaest.com.br)



[contato@quaest.com.br](mailto:contato@quaest.com.br)



[quaestpesquisa](https://www.linkedin.com/company/quaestpesquisa)



[quaestpesquisa](https://www.facebook.com/quaestpesquisa)



[quaestpesquisa](https://www.instagram.com/quaestpesquisa)