

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Pesquisa Quantitativa - Setembro/2025



Estado de São Paulo

FUNDAÇÃO
iNDIGO

Quaest
DATA YOU CAN TRUST

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

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



DATA DE COLETA

20 A 24 DE AGOSTO



ENTREVISTAS E MARGEM DE ERRO

6.900 ENTREVISTAS E MARGEM DE ERRO ESTIMADA DE 2 PONTOS PERCENTUAIS



PÚBLICO ALVO

ELEITORES DE SÃO PAULO COM 16 ANOS OU MAIS



FONTE DOS DADOS

IBGE PNAD 1/2024, IBGE PNAD 1/2025 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



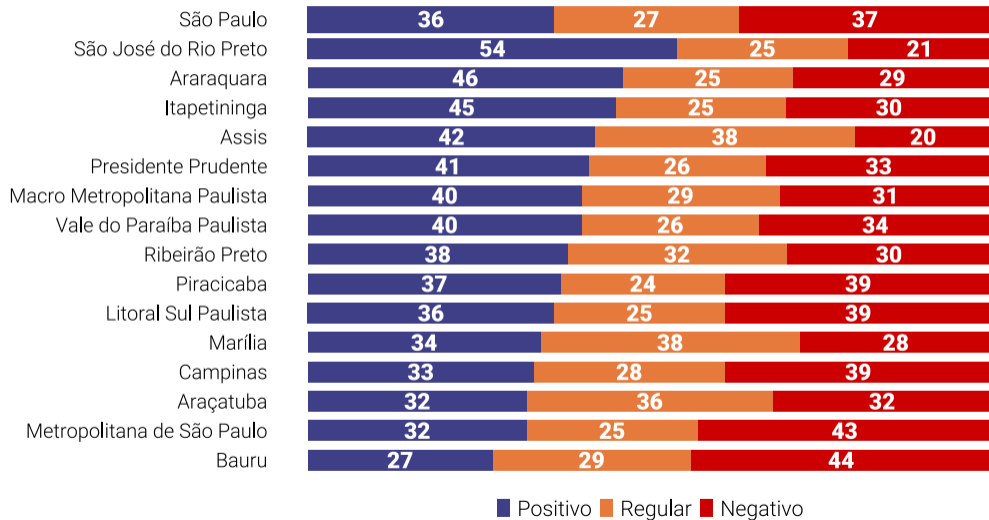
NÍVEL DE CONFIABILIDADE

95% NÍVEL DE CONFIANÇA

AVALIAÇÃO DA SAÚDE

Serviços públicos de de emergência

Avaliação dos serviços de emergência na saúde



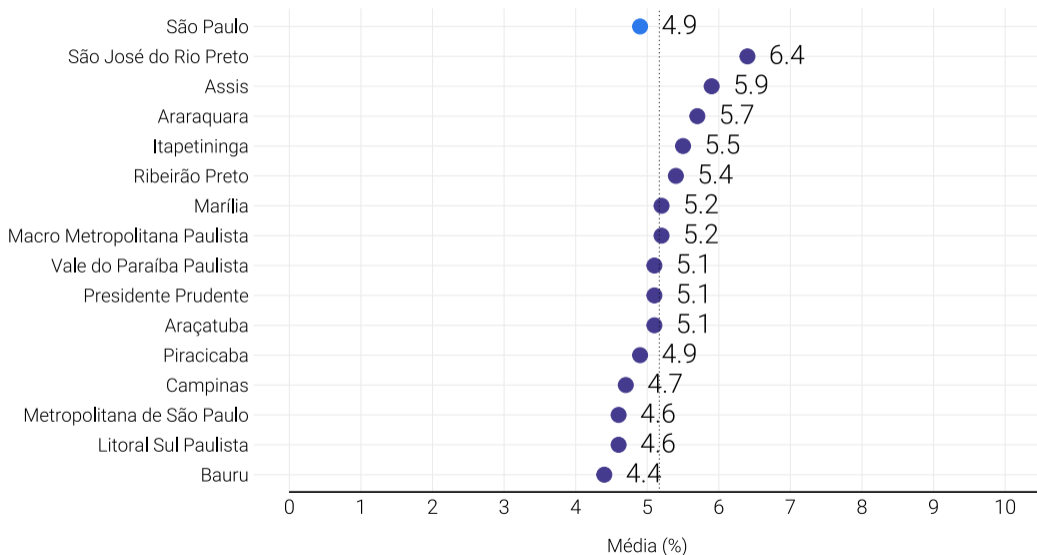
Análise dos serviços públicos de emergência na saúde

A avaliação dos serviços de emergência na saúde no Estado de São Paulo revela contrastes. A média estadual registra 36% de aprovação e 37% de reprovação, indicando uma divisão do público sobre este serviço.

A região de São José do Rio Preto lidera a satisfação, com 54% de avaliações positivas e apenas 21% de reprovação, estabelecendo o padrão mais alto de desempenho no Estado. Em contraste, a região de Bauru registra o menor índice positivo, com 27%, e a maior taxa negativa do Estado, atingindo 44%.

Outras regiões apresentam reprovação expressiva. A Metropolitana de São Paulo registra 32% de positivo e 43% de negativo, e o Litoral Sul Paulista e Campinas, ambas registram 39% de reprovação. A insatisfação é considerável nestas áreas, que estão abaixo da média de aprovação.

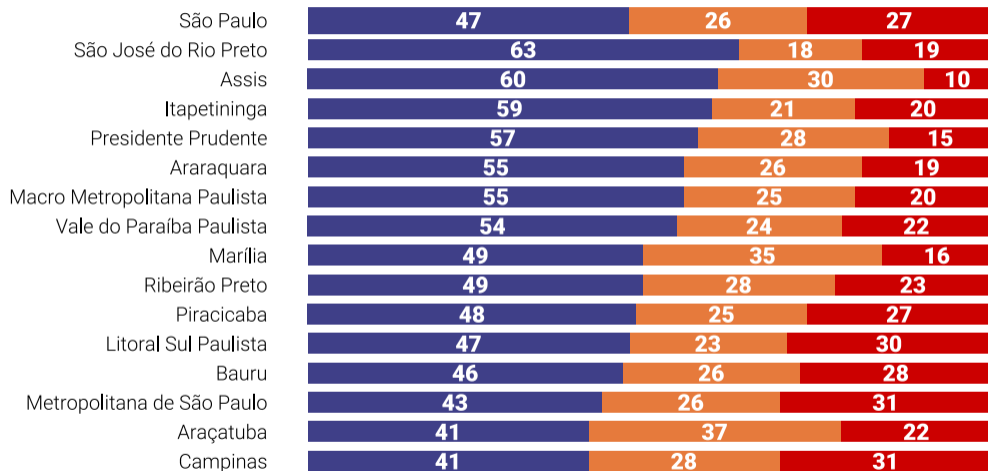
Nota média dos serviços públicos de emergência na saúde



AVALIAÇÃO DA SAÚDE

Atendimento dos profissionais de saúde

Avaliação dos serviços de atendimento dos profissionais de saúde



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

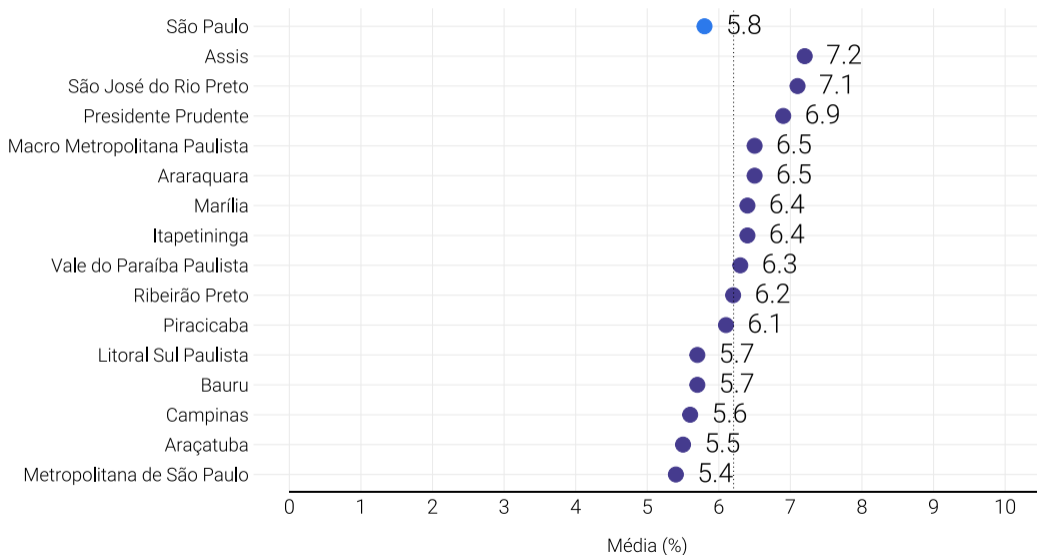
Análise do atendimento dos profissionais de saúde

Os dados de satisfação para o Atendimento dos profissionais de saúde mostram uma melhora na percepção do público em comparação com a avaliação geral dos serviços de emergência. A média de avaliações positivas no Estado sobe para 47%, superando a reprovação de 27%.

A liderança em satisfação fica com a mesorregião de São José do Rio Preto (63% positivo), seguida por Assis (60%) e Itapetininga (59%). Assis tem a menor taxa de reprovação, registrando 10% de notas negativas.

As regiões de Campinas e Araçatuba tem os menores índices de aprovação (ambas com 41% positivo). A Metropolitana de São Paulo continua abaixo da média, com 43% de avaliações positivas e 31% de negativas, a maior taxa de reprovação ao lado de Campinas.

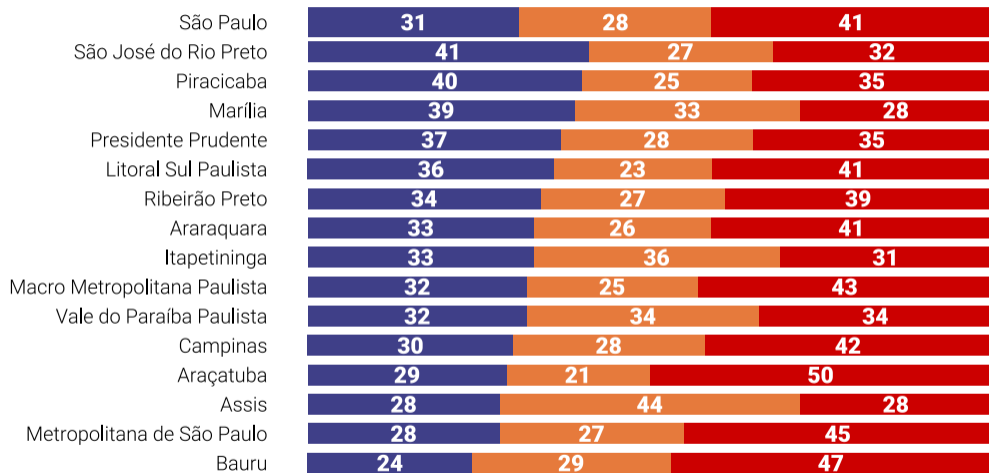
Nota média de atendimento dos profissionais de saúde



AVALIAÇÃO DA SAÚDE

A disponibilidade de médicos na rede pública

Avaliação da disponibilidade de médicos na rede pública



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

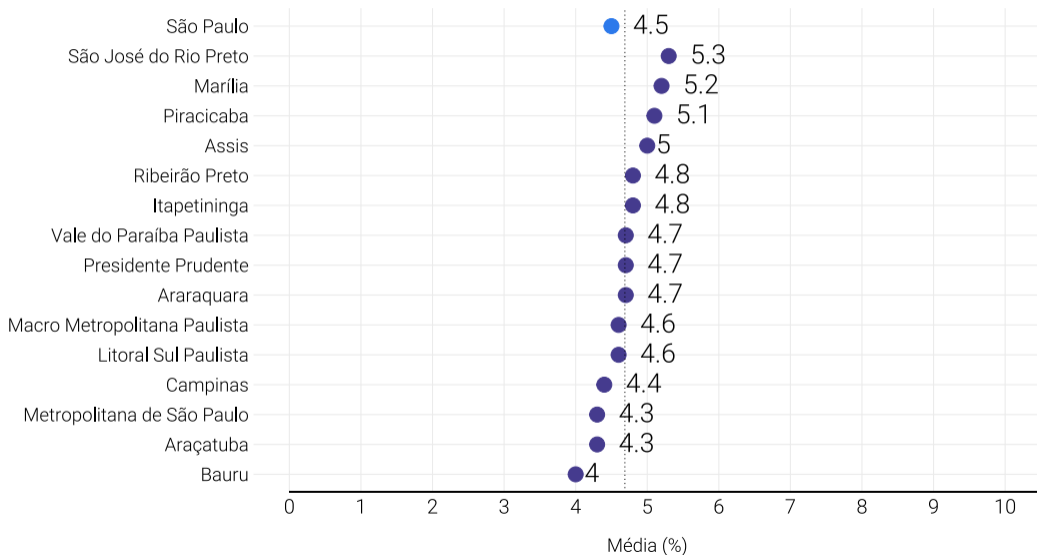
Análise da disponibilidade de médicos da rede pública

Os resultados mostram uma queda na satisfação se comparados ao atendimento dos profissionais ou aos serviços de emergência no Estado de São Paulo. A média é a mais crítica na Saúde, com apenas 31% de avaliações positivas e uma alta taxa de reprovação, de 41%.

A satisfação com a disponibilidade é mais alta em São José do Rio Preto (41% positivo). Porém, mesmo a região com maior aprovação registra taxas negativas altas, como 32%.

As regiões com a maior insatisfação na disponibilidade de médicos são Bauru (47% negativo) e a Metropolitana de São Paulo (45% negativo), que registra apenas 28% de aprovação. A região de Araçatuba tem a maior taxa de reprovação do Estado, atingindo 50% de notas negativas.

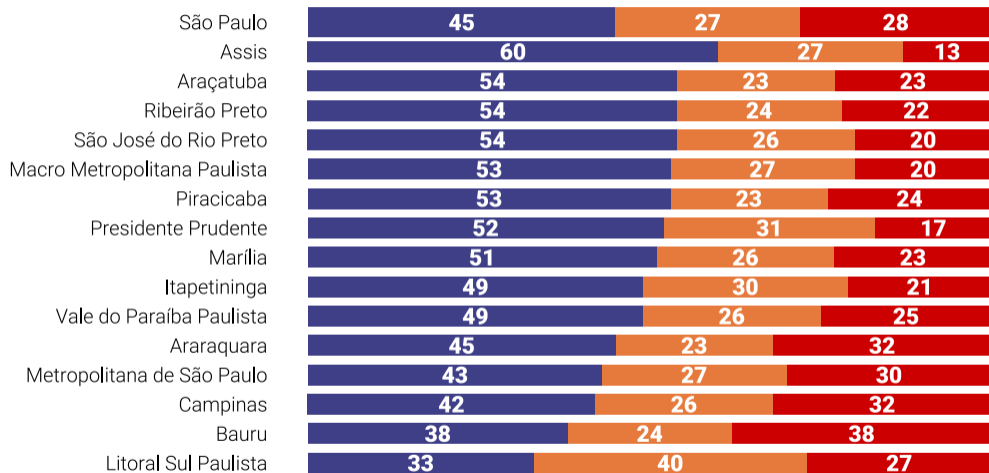
Nota média da disponibilidade de médicos na rede pública



AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO

A qualidade das escolas públicas de Ensino Fundamental

Avaliação da qualidade das escolas de Ensino Fundamental



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

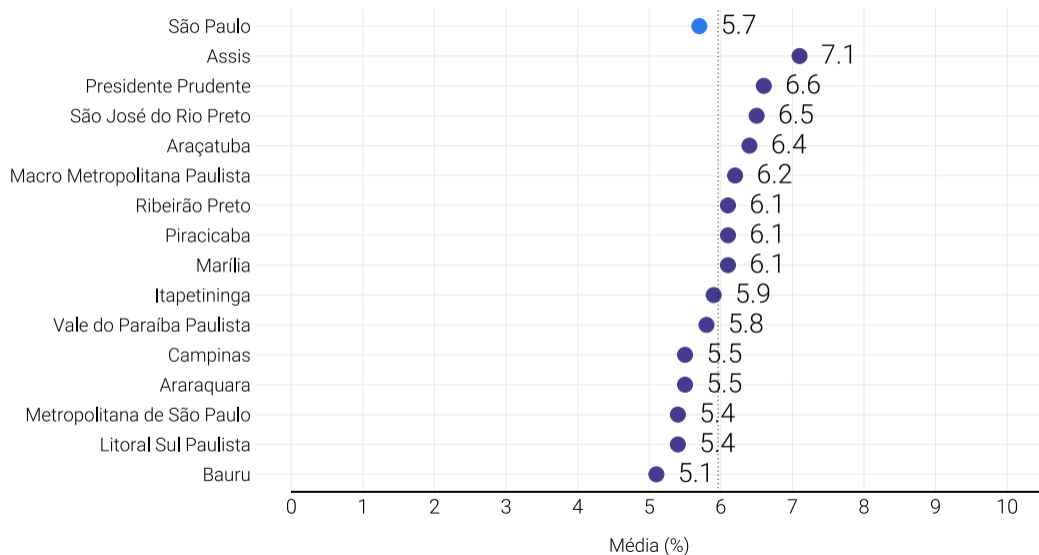
Análise da qualidade das escolas de Ensino Fundamental

A avaliação dos serviços em Escolas de Ensino Fundamental no Estado de São Paulo apresenta um índice de satisfação superior ao da Saúde, com a média atingindo 45% de aprovação e 28% de reprovação. O contraste regional é significativo, com aprovação majoritária em diversas regiões do interior.

O município de Assis lidera a satisfação, com 60% de avaliações positivas e apenas 13% de reprovação, o menor índice negativo do Estado. Outras regiões como Araçatuba, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto também mantêm a aprovação acima da marca de 50%, com 54% de notas positivas.

A insatisfação é concentrada em áreas específicas. A região de Bauru registra a maior reprovação, com 38% de notas negativas, seguida pelo Litoral Sul Paulista, com 27% de reprovação e o menor índice de aprovação do Estado, com apenas 33% de positivo.

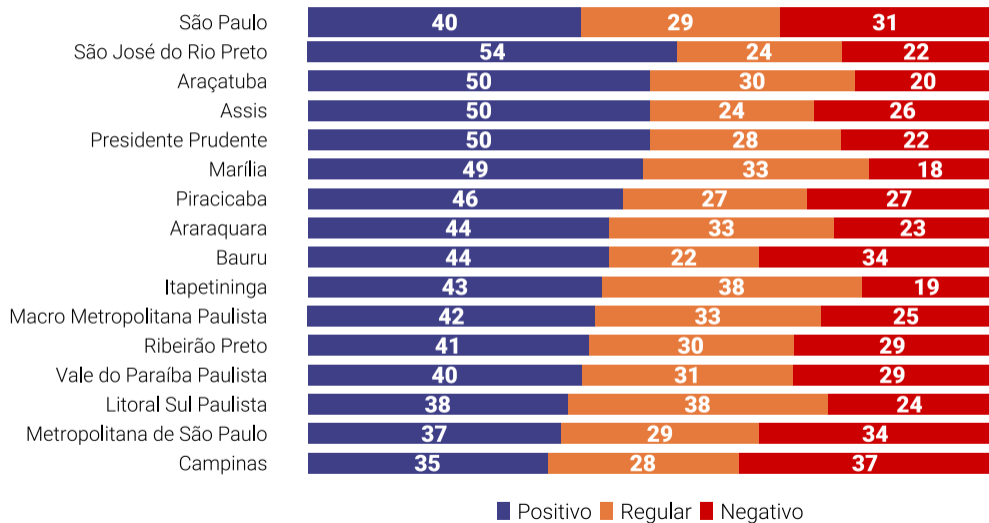
Nota média da qualidade das escolas de Ensino Fundamental



AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO

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

Avaliação da qualidade das escolas de Ensino Médio



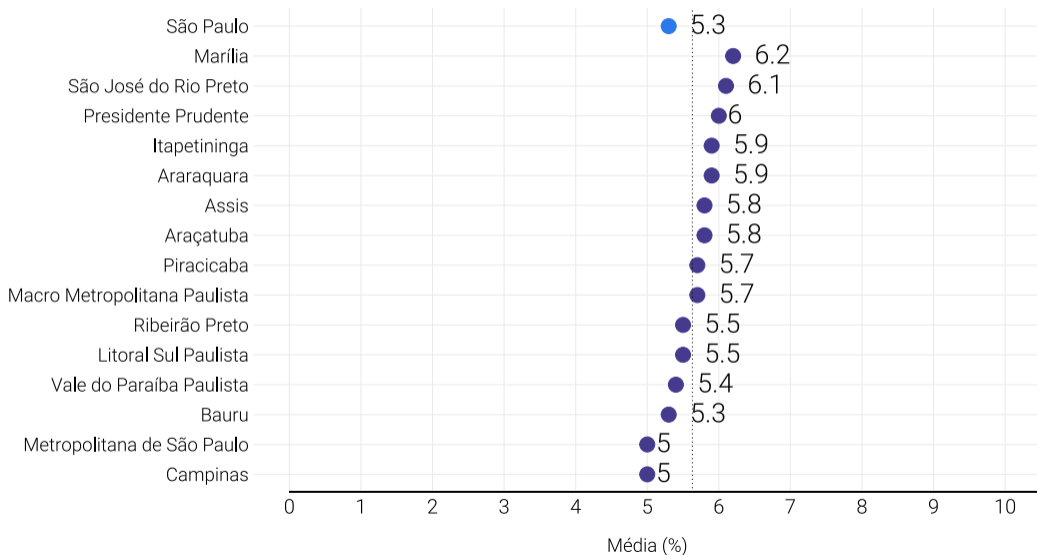
Análise da qualidade das escolas de Ensino Médio

A avaliação dos serviços em Escolas de Ensino Médio mostra uma queda na satisfação quando comparada ao Ensino Fundamental no Estado de São Paulo. A média de aprovação cai para 40%, e a reprovação atinge 31%.

A liderança em aprovação também fica com São José do Rio Preto (54% positivo). As regiões de Araçatuba, Assis e Presidente Prudente registram 50% de aprovação.

Em contraste, as regiões urbanas e adensadas exibem os resultados mais críticos. Campinas está na última posição, com apenas 35% de aprovação e a maior taxa de reprovação, 37% de negativo. A Metropolitana de São Paulo (37% positivo) e Bauru (44% positivo) também registram alta reprovação, com 34% negativo e 34% negativo, respectivamente.

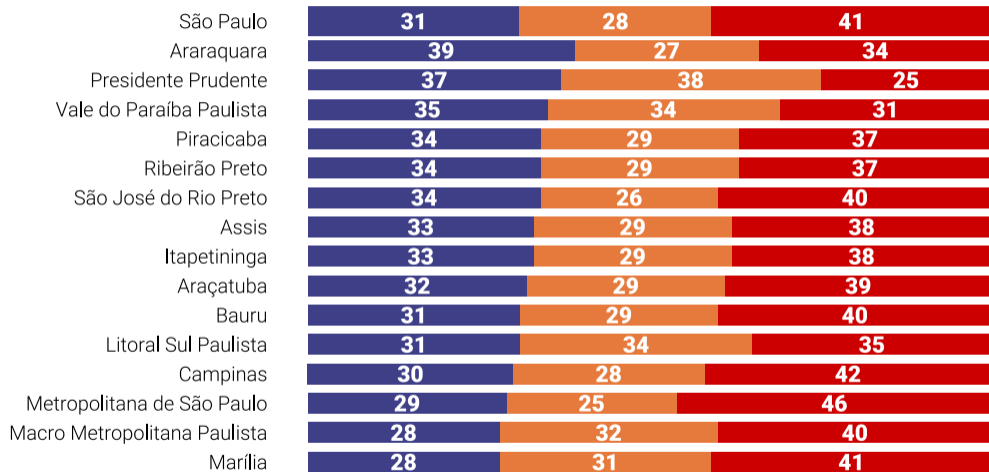
Nota média da qualidade das escolas de Ensino Médio



AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA

Segurança nos espaços públicos

Avaliação dos serviços de segurança nos espaços públicos



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

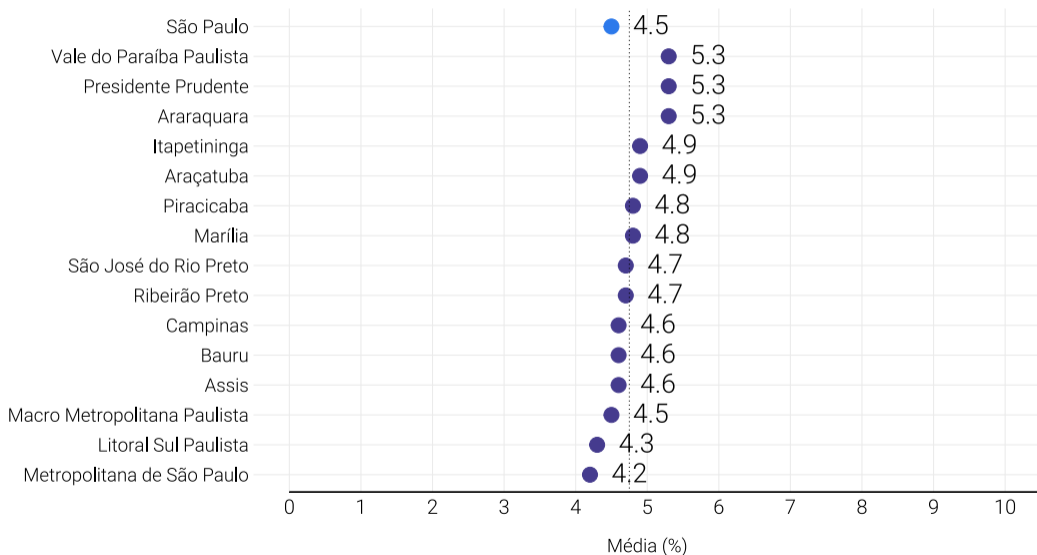
Análise dos serviços de segurança pública

A avaliação da Segurança nos espaços públicos é a categoria mais crítica entre as analisadas até aqui no Estado de São Paulo, registrando média de apenas 31% de aprovação, contra 41% de reprovação. A insatisfação é generalizada, com reprovação superior a aprovação em vários municípios.

A satisfação é mais alta em Araraquara (39% positivo), que, no entanto, registra 34% de reprovação. Presidente Prudente é a única região em que a aprovação supera significativamente a reprovação (37% positivo contra 25% negativo), destacando-se positivamente no Estado.

As regiões com a maior insatisfação são a Metropolitana de São Paulo, que registra a menor aprovação (29% positivo) e a maior reprovação (46% negativo), seguida por Campinas, com 42% de notas negativas.

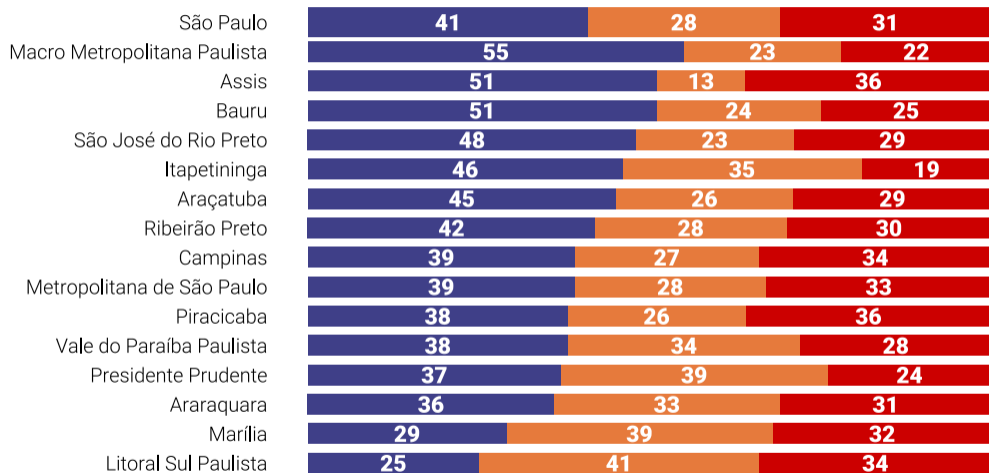
Nota média da segurança nos espaços públicos



AVALIAÇÃO DO ASFALTAMENTO

O asfaltamento das
ruas e avenidas

Avaliação do asfaltamento de ruas e avenidas



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

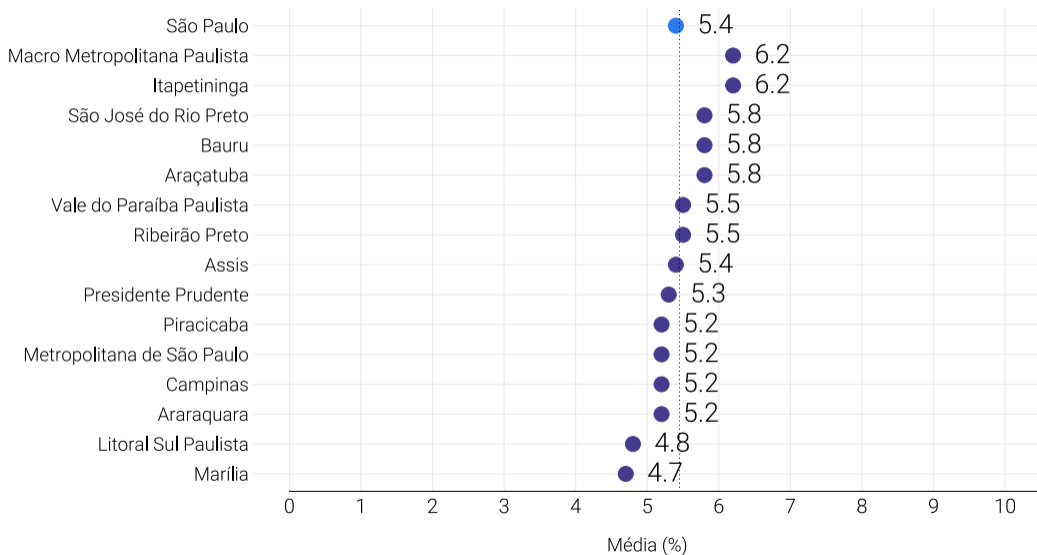
Análise do asfaltamento de ruas e avenidas

A avaliação do Asfaltamento de ruas e avenidas no Estado de São Paulo mostra uma satisfação dividida, com a média registrando 41% de aprovação e 31% de reprovação. O serviço é consideravelmente mais bem avaliado do que a Segurança Pública, mas exhibe forte polarização regional.

A satisfação é majoritária e mais alta na Macro Metropolitana Paulista (55% positivo) e em Assis (51% positivo). Porém, Assis tem uma reprovação de 36%. Bauru (51% positivo) e São José do Rio Preto (48% positivo) também registram aprovação majoritária

As regiões com a maior insatisfação são o Litoral Sul Paulista, que registra a menor aprovação (25% positivo) e 34% de reprovação, e Piracicaba e Assis, ambas com 36% de notas negativas.

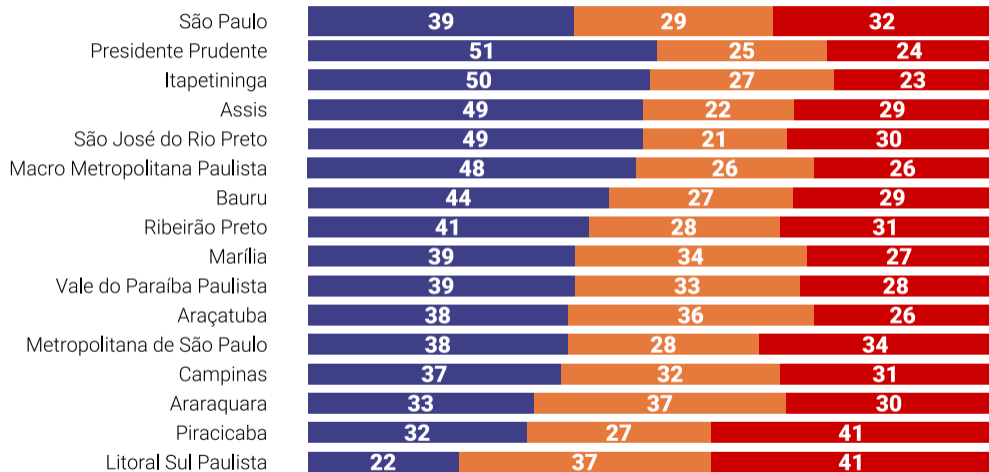
Nota média do asfaltamento de ruas e avenidas



AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE

O transporte público

Avaliação dos serviços de transporte público



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

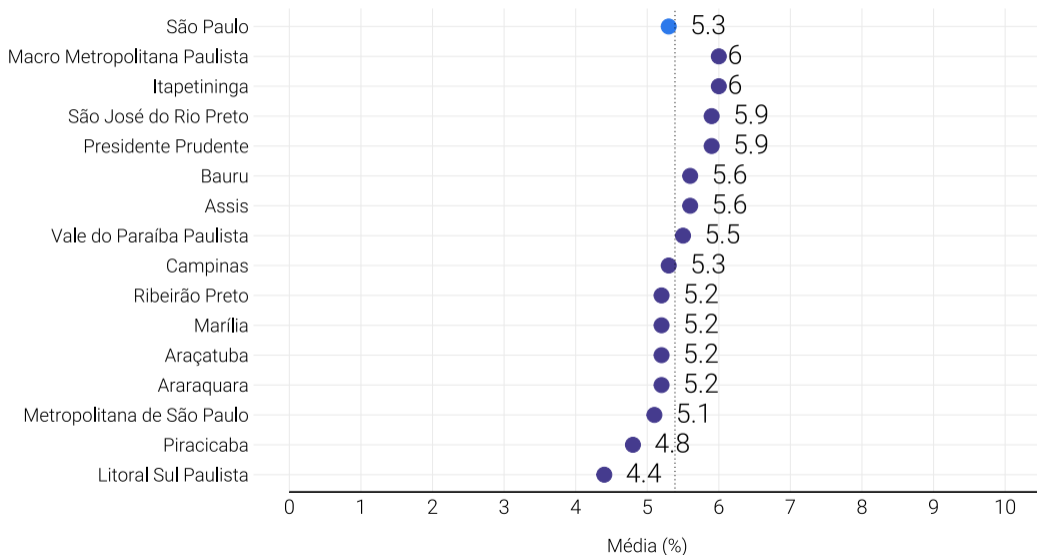
Análise dos serviços de transporte público

A avaliação do Transporte público no Estado de São Paulo apresenta uma média de aprovação de 39%, com 32% de reprovação. Embora a aprovação seja superior à reprovação, o serviço é reprovado por uma parcela expressiva da população em diversas regiões.

A satisfação é majoritária em algumas regiões do interior, com Presidente Prudente liderando (51% positivo) e Itapetininga logo em seguida (50% positivo). Assis e São José do Rio Preto também registram alta aprovação, ambas com 49% de notas positivas.

Em contraste, o Litoral Sul Paulista registra a menor aprovação (22% positivo) e a maior reprovação (41% negativo). Piracicaba também apresenta alta insatisfação, com 41% de notas negativas.

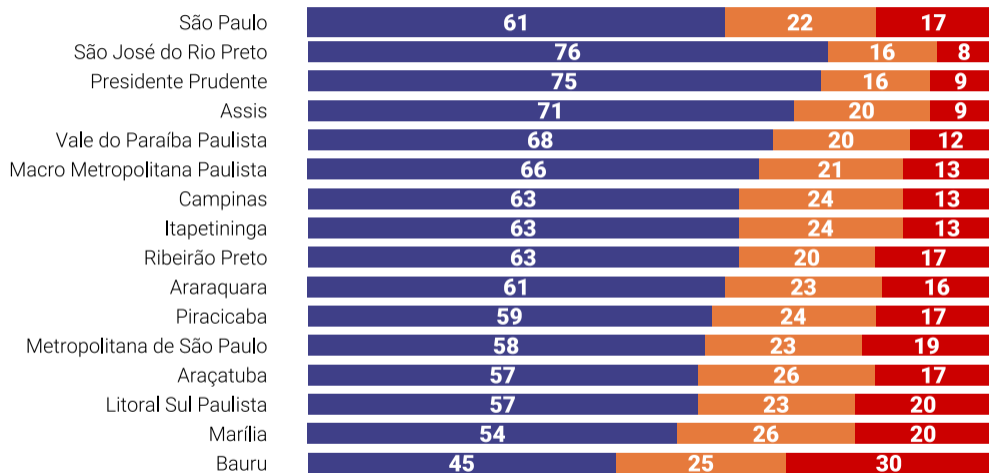
Nota média dos serviços públicos de transporte público



AVALIAÇÃO DE ÁGUA E SANEAMENTO

Fornecimento de água e saneamento básico

Avaliação dos serviços de fornecimento de água e saneamento



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

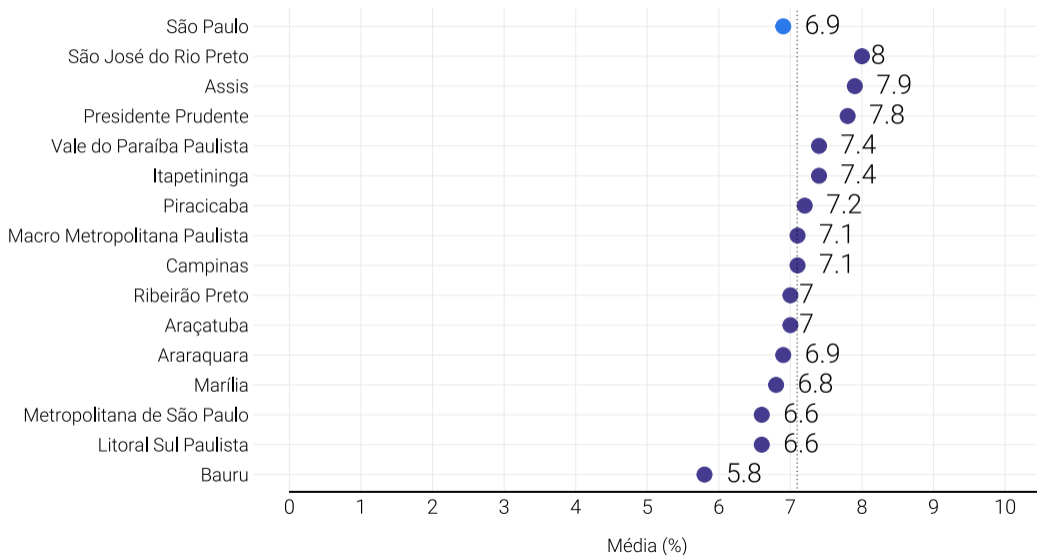
Análise do fornecimento de água e saneamento básico

A avaliação de saneamento e água se destaca entre as categorias de infraestrutura, com índices de satisfação significativamente maiores. A média de aprovação no Estado atinge 61%, com apenas 17% de reprovação.

A liderança em satisfação é do São José do Rio Preto (76% positivo), que registra o menor índice de reprovação do Estado, de apenas 8%. Presidente Prudente (75% positivo) e Assis (71% positivo) também registram forte aprovação, com 9% de reprovação em Assis.

A região com o resultado mais crítico é Bauru, que registra a menor aprovação, com 45% positivo, e a maior taxa de reprovação, atingindo 30% de notas negativas. A Metropolitana de São Paulo (58% positivo) e Araçatuba (57% positivo) também registram aprovação abaixo da média do Estado.

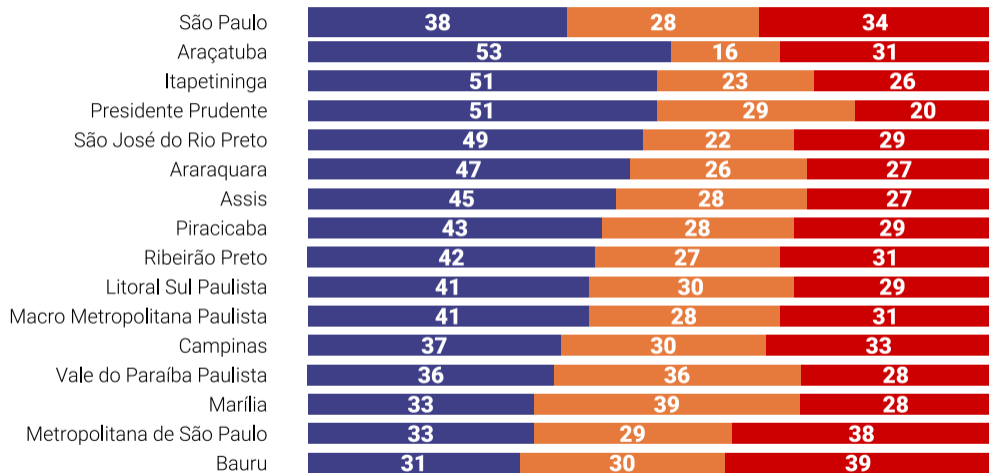
Nota média de fornecimento de água e saneamento



AVALIAÇÃO DA ZELADORIA

Limpeza e cuidado com a cidade

Avaliação dos serviços de limpeza e cuidado com a cidade



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

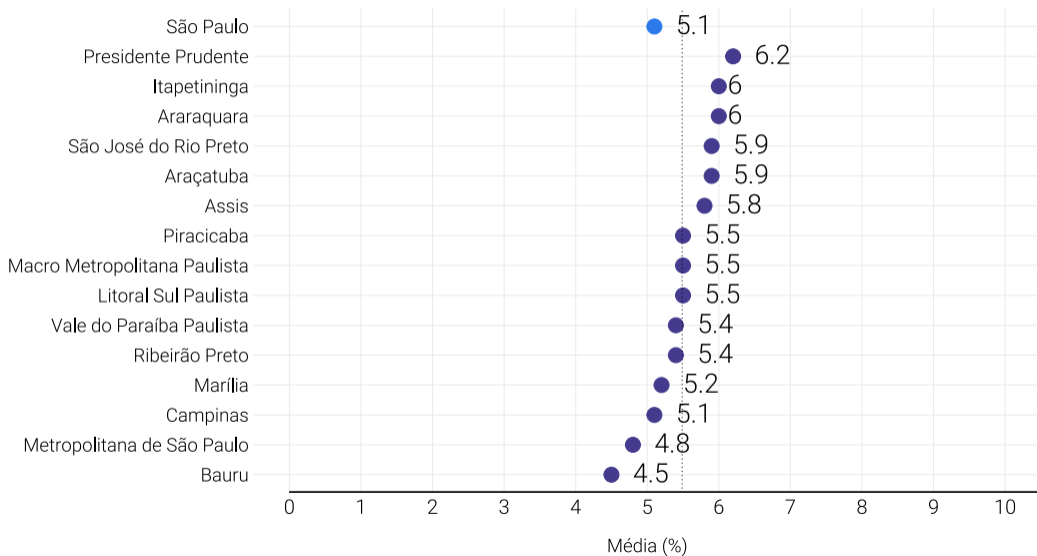
Análise dos serviços de limpeza e cuidado com a cidade

A avaliação dos serviços de limpeza e cuidado com as cidades no Estado de São Paulo registra uma média de aprovação de 38%, com 34% de reprovação. A satisfação é dividida, ficando abaixo de outras categorias de infraestrutura, como o Saneamento.

A satisfação é majoritária em algumas regiões do interior. Araçatuba lidera com 53% de aprovação e tem a menor taxa de reprovação, com 31% negativo. Itapetininga (51% positivo) e Presidente Prudente (51% positivo) também registram aprovação majoritária.

As regiões com a maior insatisfação são Bauru e a Metropolitana de São Paulo, ambas registrando a maior reprovação, com 39% de notas negativas. A Metropolitana de São Paulo também tem a segunda menor aprovação (33% positivo), à frente apenas de Bauru (31% positivo).

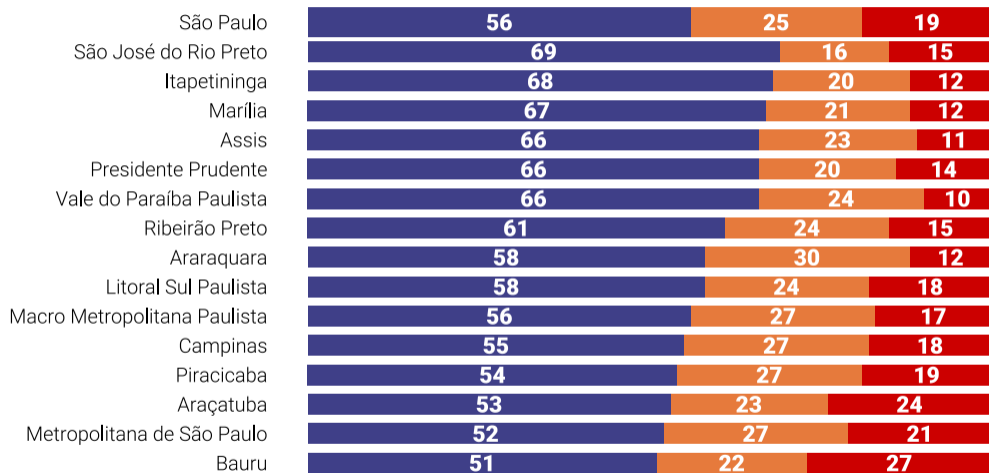
Nota média dos serviços de limpeza e cuidado com a cidade



AVALIAÇÃO DA ZELADORIA

Qualidade dos serviços de
coleta de lixo

Avaliação dos serviços de coleta do lixo



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

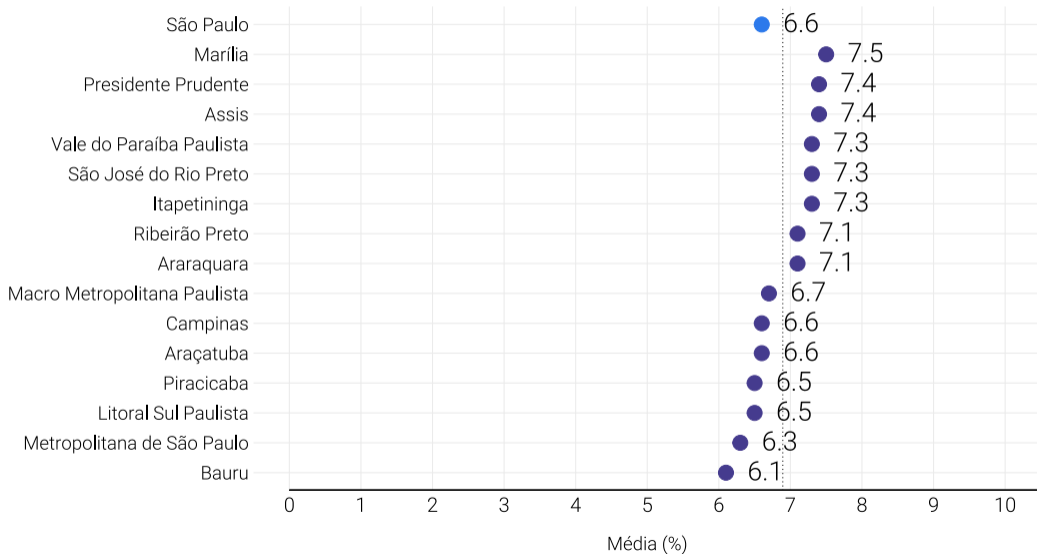
Análise dos resultados sobre serviços de coleta de lixo

A avaliação dos serviços de Coleta do Lixo no Estado de São Paulo é uma das mais positivas entre todos os serviços de infraestrutura analisados. A média registra aprovação majoritária de 56%, com apenas 19% de reprovação.

A satisfação é particularmente alta no interior. São José do Rio Preto lidera com 69% de aprovação, seguido por Itapetininga (68% positivo), Marília (67% positivo) e Assis (66% positivo). Assis se destaca com o menor índice de reprovação de todo o Estado, apenas 11%.

As regiões com os resultados mais baixos ficam abaixo da marca de 55% de aprovação. Bauru registra a maior reprovação (27% negativo) e a menor aprovação (51% positivo), ao lado da Metropolitana de São Paulo (52% positivo). De forma geral, a coleta de lixo é o serviço de infraestrutura mais bem avaliado, com satisfação majoritária em todas as regiões.

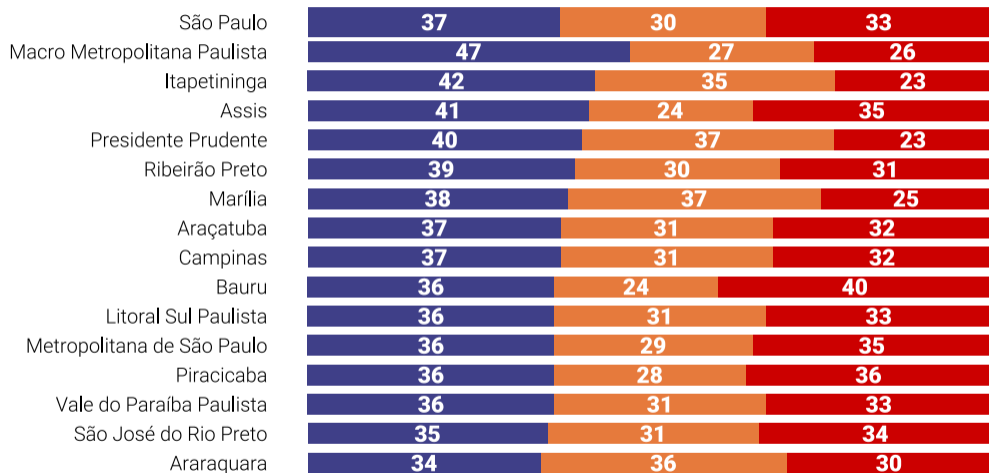
Nota média dos serviços de coleta do lixo



AVALIAÇÃO DE LAZER E CULTURA

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

Avaliação das políticas públicas de esporte, lazer e cultura



■ Positivo ■ Regular ■ Negativo

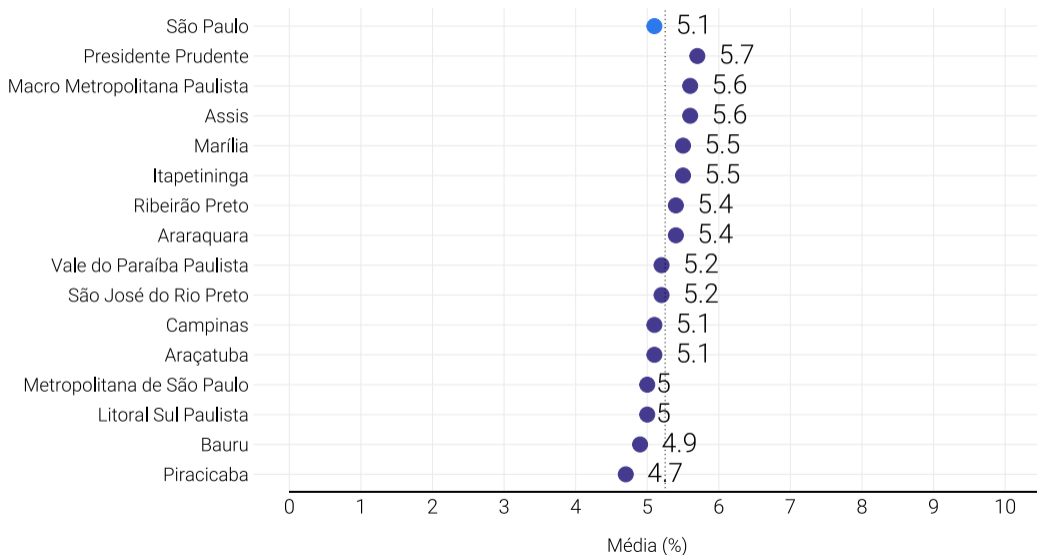
Análise das políticas de esporte, lazer e atividades culturais

A avaliação das Políticas de esporte, lazer e cultura no Estado de São Paulo é marcada por uma ligeira vantagem da aprovação, com a média registrando 37% de avaliações positivas, contra 33% de reprovação.

A Macro Metropolitana Paulista lidera a satisfação, com 47% de aprovação, e registra 26% de reprovação. Itapetininga (42% positivo) e Assis (41% positivo) também se destacam com aprovação acima da média.

As regiões metropolitanas e centrais expressam o maior descontentamento. Bauru e Piracicaba registram as maiores reprovações, com 40% e 36% de notas negativas, respectivamente. A Metropolitana de São Paulo (36% positivo) está abaixo da média, com 35% de reprovação. São José do Rio Preto (35% positivo) e Araraquara (34% positivo) estão nas últimas posições.

Nota média das políticas públicas de esporte, lazer e cultura



ANÁLISE E CONCLUSÕES

Conclusão

Os resultados da pesquisa de avaliação dos serviços públicos no Estado de São Paulo revelam um quadro complexo de satisfação, com um padrão claro de melhor desempenho nas mesorregiões do interior e uma insatisfação mais acentuada nos grandes centros urbanos e áreas costeiras. De forma geral, os serviços de Saneamento/Água e Coleta de Lixo são os mais bem avaliados, enquanto a Segurança Pública registra o maior índice de reprovação do estado.

Na Saúde, a avaliação melhora significativamente ao se analisar o capital humano. O Pronto Socorro/Emergência tem uma média estadual de aprovação de 36%, com 37% de reprovação. Essa percepção sobe para 47% de aprovação quando se avalia o Atendimento dos profissionais.

Conclusão

No entanto, a satisfação cai drasticamente para apenas 31% ao se analisar a Disponibilidade de médicos, que registra 41% de reprovação estadual, indicando que o acesso é o principal ponto de crítica no setor. Em todas as categorias de saúde, a mesorregião de São José do Rio Preto lidera a satisfação, com aprovação de 54% no Pronto Socorro, 63% no atendimento dos profissionais, e 41% na disponibilidade de médicos.

Em contraste, a Metropolitana de São Paulo está consistentemente entre as regiões com maior reprovação em todos os três indicadores, com 43% de negativo no Pronto Socorro, 31% no atendimento dos profissionais, e 45% na disponibilidade de médicos. A região de Bauru também registra reprovação alta, como os 47% negativos na disponibilidade de médicos.

Conclusão

Na Educação, a qualidade percebida acompanha a tendência de polarização. O Ensino Fundamental tem aprovação de 45% no estado, e o Ensino Médio cai para 40%. A satisfação é majoritária em diversas regiões do interior, como Assis, que lidera no Fundamental (60% positivo) e se mantém forte no Médio (50% positivo). São José do Rio Preto também se destaca, liderando o Ensino Médio com 54% de aprovação. A insatisfação se concentra em regiões como Bauru (38% reprovação no Fundamental) e Campinas, que tem a maior reprovação no Ensino Médio, atingindo 37% de notas negativas.

Em Segurança Pública, a insatisfação é generalizada, com média de apenas 31% de aprovação contra 41% de reprovação. A Metropolitana de São Paulo registra a menor aprovação (29%). A exceção notável é Presidente Prudente, a única região onde a aprovação (37% positivo) supera significativamente a reprovação (25% negativo).

Conclusão

Os serviços de Infraestrutura básica mostram lado mais positivo. O Saneamento/Água é o serviço mais bem avaliado de toda a pesquisa, com 61% de aprovação e apenas 17% de reprovação. A Coleta de Lixo segue este padrão, com 56% de aprovação. São José do Rio Preto lidera no Saneamento com 76% de aprovação, e o serviço de lixo tem satisfação majoritária em todas as regiões, com destaque para a menor reprovação em Assis (11% negativo).

Em contraste, o Asfaltamento (41% positivo) e o Transporte Público (39% positivo) têm resultados mais divididos. O Litoral Sul Paulista registra a menor aprovação no Transporte Público (22% positivo) e no Asfaltamento (25% positivo), indicando desafios consideráveis nesses serviços em áreas específicas.

Conclusão

O panorama geral confirma que a qualidade percebida dos serviços públicos é altamente dependente da localização geográfica.

As mesorregiões do interior paulista, especialmente o eixo São José do Rio Preto - Assis - Presidente Prudente, demonstram níveis de satisfação superiores à média do estado na maioria das categorias, enquanto os grandes aglomerados urbanos, notadamente a mesorregião de Campinas e a Metropolitana de São Paulo, concentram a maior parte da reprovação em diversos dos serviços públicos analisados.

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 do estado de São Paulo, 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\$ 423.384,00

CONTRATADA

Renata Valadares de Salvo

Representante Legal

CPF: 012.572.956-16

Quaest Pesquisas, Consultoria e Projetos LTDA

CNPJ: 22445600/0001-04



contato@quaest.com.br

(31) 3018.6195

www.quaest.com.br



quaest.com.br



contato@quaest.com.br



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



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



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