

Governo do Distrito Federal

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal - Seplag-DF

Companhia de Planejamento do Distrito Federal - CODEPLAN

Cidadãos Falam: Avaliações e Percepções Populares sobre Serviços Públicos

Palestrante: **Lucio Rennó**

Presidente da Codeplan

03/11/2015

Roteiro

- I. Introdução: Pesquisa social como forma de aproximar cidadão e governo
- II. Metodologia
- III. Resultados

Introdução

- I. Pesquisa social por telefone como inovação na avaliação de políticas e serviços públicos:
 - a) Diferenciar entre avaliações e percepções sobre instituições e serviços prestados, de responsabilidade dos funcionários, nas áreas de saúde, educação, segurança e mobilidade;
 - b) Diferenciar entre usuários e não usuários.

Metodologia

- Pesquisa por telefone, com amostra baseada em cadastro de telefones da Central de Atendimento ao Cidadão (CAC), número 156, da Codeplan.
 - 476.293 números registrados entre setembro de 2014 e outubro de 2015.
- Amostra probabilística aleatória simples, estratificada por Região Administrativa, baseada no cadastro CAC.
 - 8.000 números sorteados.
- Pesquisa realizada entre 23/10 a 02/11/2015.
 - 2.385 entrevistas realizadas para uma taxa de resposta bruta de 29,8%.
- Questionário composto de questões de avaliação sobre saúde, educação, segurança e transporte público; discriminando usuários.
 - Categorias usadas: ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo.

Resultados: saúde e educação

- Avaliações negativas da saúde pública, principalmente dos órgãos e menos dos serviços:
 - 70% aproximadamente acham a qualidade dos postos de saúde ruim ou péssima;
 - 80% aproximadamente acham a qualidade dos hospitais públicos ruim ou péssima;
 - 35% aproximadamente acham o atendimento dos agentes de saúde ruim ou péssimo, 24% acham ótimo ou bom;
 - 35% aproximadamente acham o atendimento de médicos ruim ou péssimo, 25% acham ótimo ou bom;
 - 27% aproximadamente acham o atendimento de enfermeiros ruim ou péssimo, 33% acham ótimo ou bom.
- Avaliações mais positivas da educação pública:
 - 37% aproximadamente acham a qualidade das escolas públicas ruim ou péssimo;
 - 19% aproximadamente acham a qualidade das creches públicas ruim ou péssimo, mas 27% não souberam responder;
 - 18% aproximadamente acham as aulas dos professores ruim ou péssimo, 43% acham ótimo ou bom;
 - 14% aproximadamente acham o trabalho dos diretores ruim ou péssimo, 44% acham ótimo ou bom.

Resultados: mobilidade urbana e segurança

- Avaliações sobre mobilidade urbana:
 - 55% aproximadamente acham a qualidade dos ônibus ruim ou péssima;
 - 15% aproximadamente acham a qualidade do metrô ruim ou péssima.

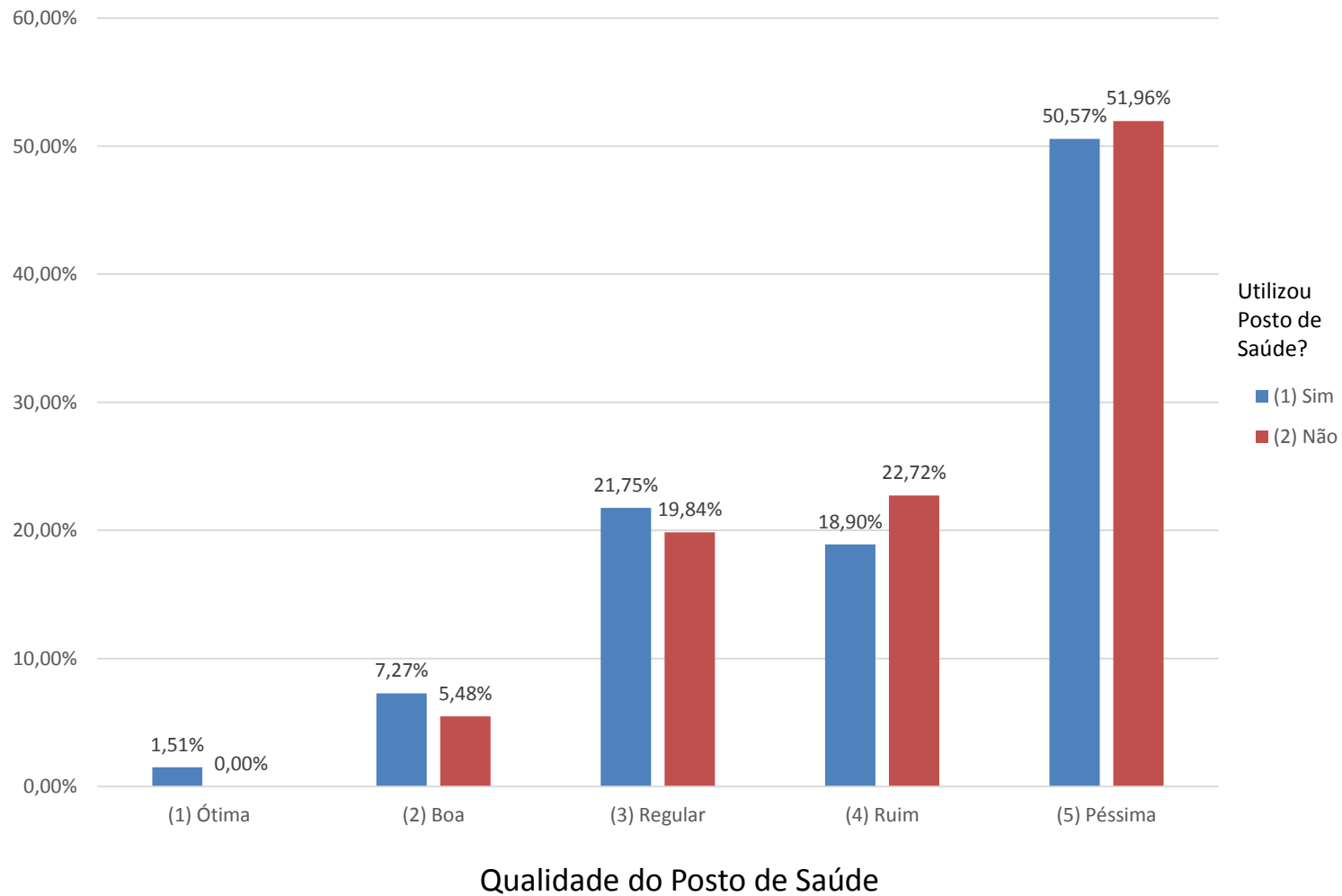
- Avaliações da segurança pública:
 - 42% aproximadamente acham a qualidade do policiamento de rua ruim ou péssimo;
 - 24% aproximadamente acham a qualidade do trabalho dos policiais militares ruim ou péssimo, 39% acham ótimo ou bom;
 - 18% aproximadamente acham a qualidade do trabalho dos policiais civis ruim ou péssimo, 42% acham ótimo ou bom.

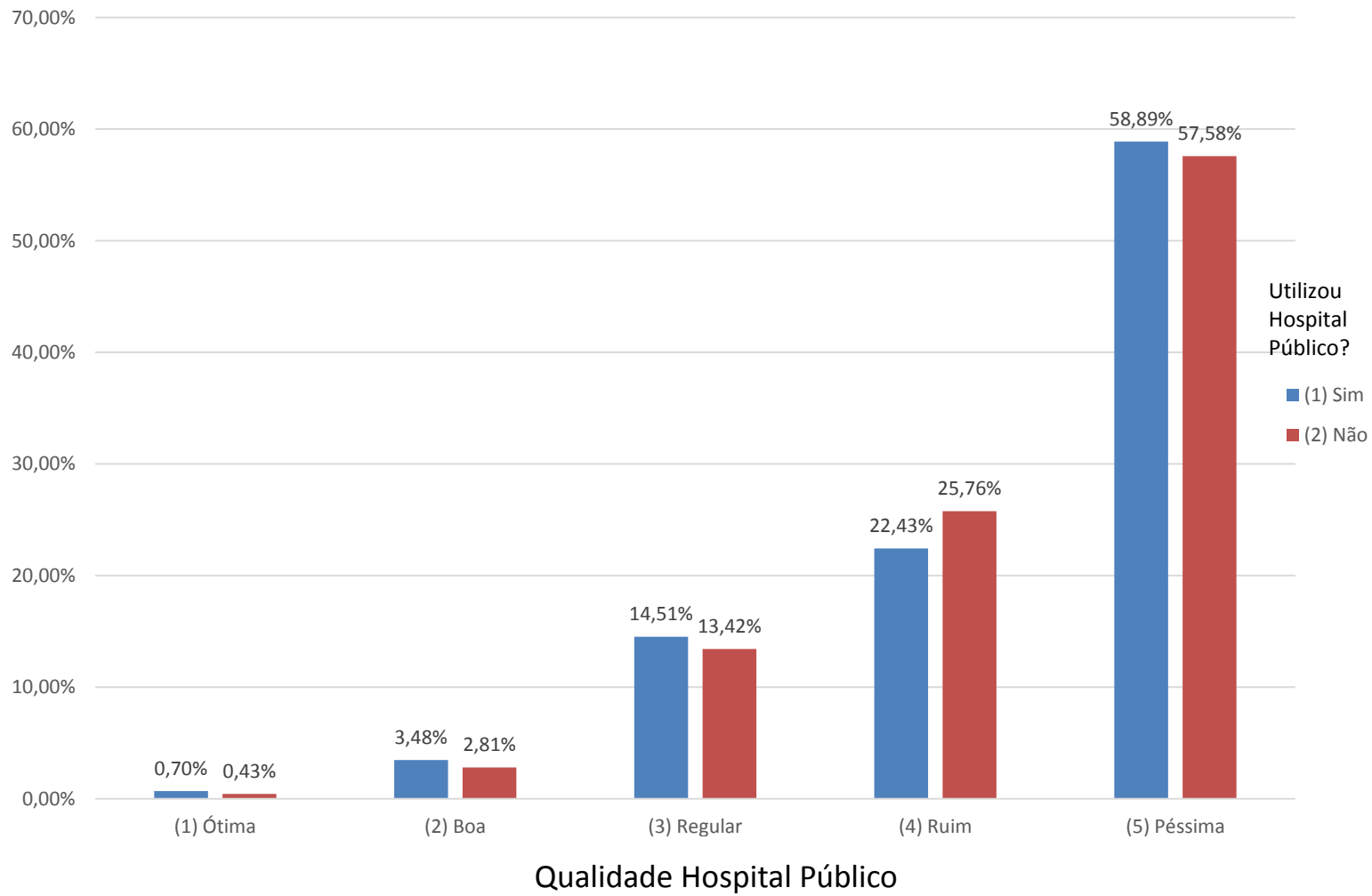
Usuários de Serviços Públicos

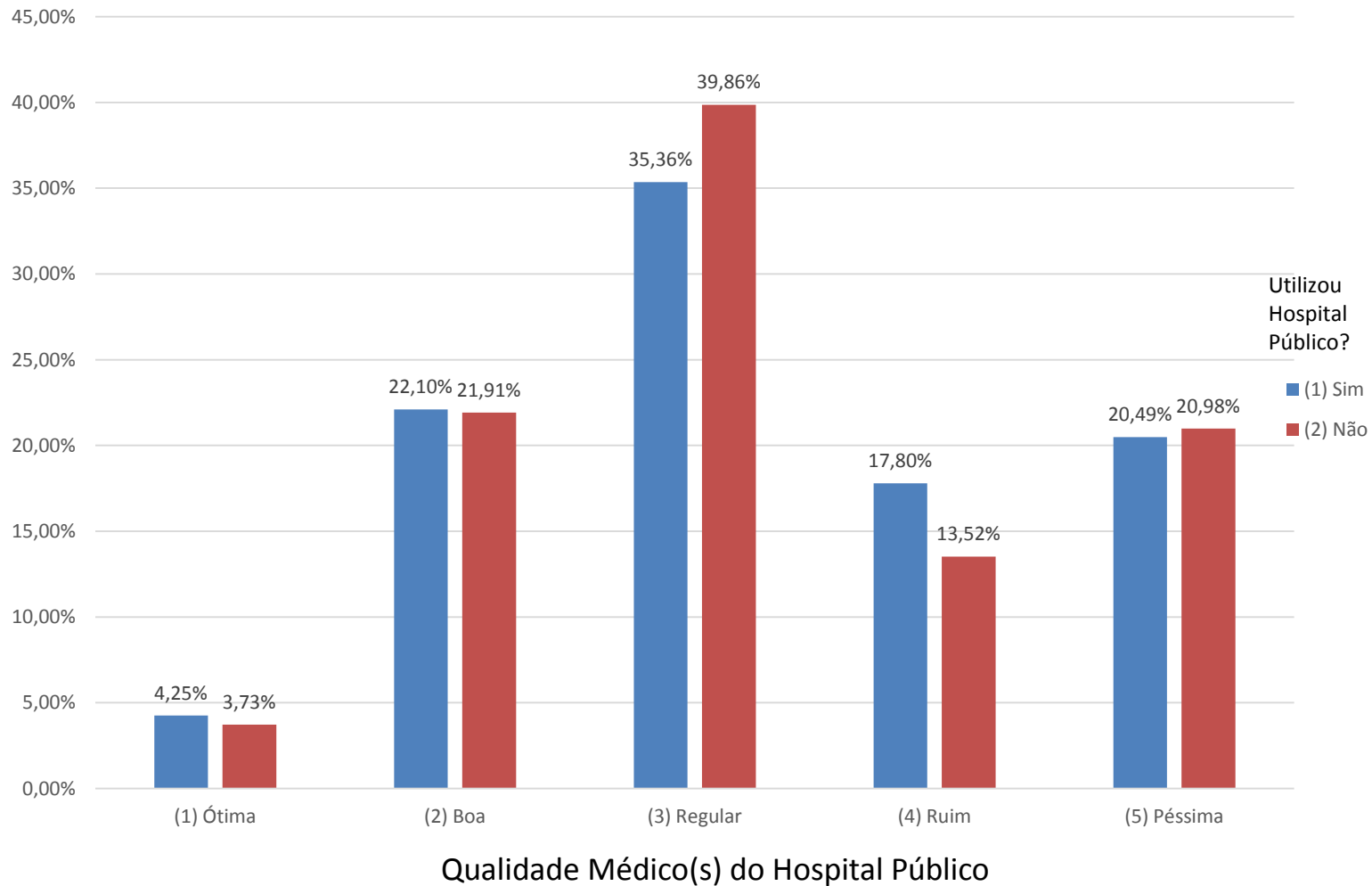
- **Postos de Saúde:** 82% usaram no último ano.
- **Hospitais Públicos:** 79% usaram no último ano.
- **Escolas Públicas:** 70% usaram no último ano.
- **Creches Públicas:** 21% usaram no último ano.
- **Procurou a Polícia Militar:** 44% no último ano.
- **Foi abordado pela Polícia Militar:** 24% no último ano.
- **Procurou a Polícia Civil:** 40% no último ano.
- **Foi abordado pela Polícia Civil:** 10% no último ano.
- **Frequência de uso do ônibus:** 45% usam todos os dias, 21% algumas vezes por semana, 19% algumas vezes por mês, 13% nunca.
- **Frequência de uso do metrô:** 10% usam todos os dias, 21% algumas vezes por semana, 37% algumas vezes por mês, 28% nunca.

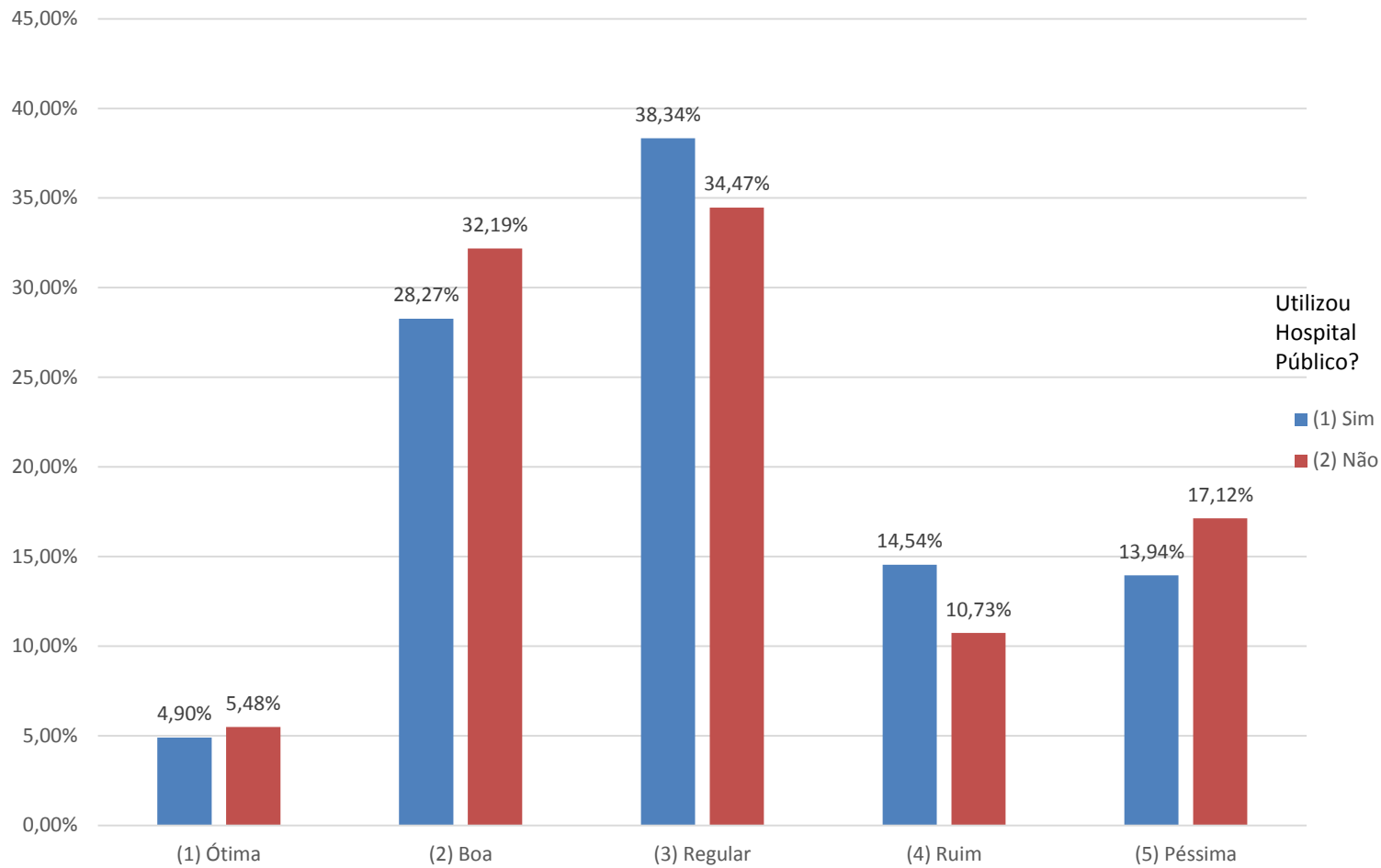
Comparando usuários com não-usuários

Saúde



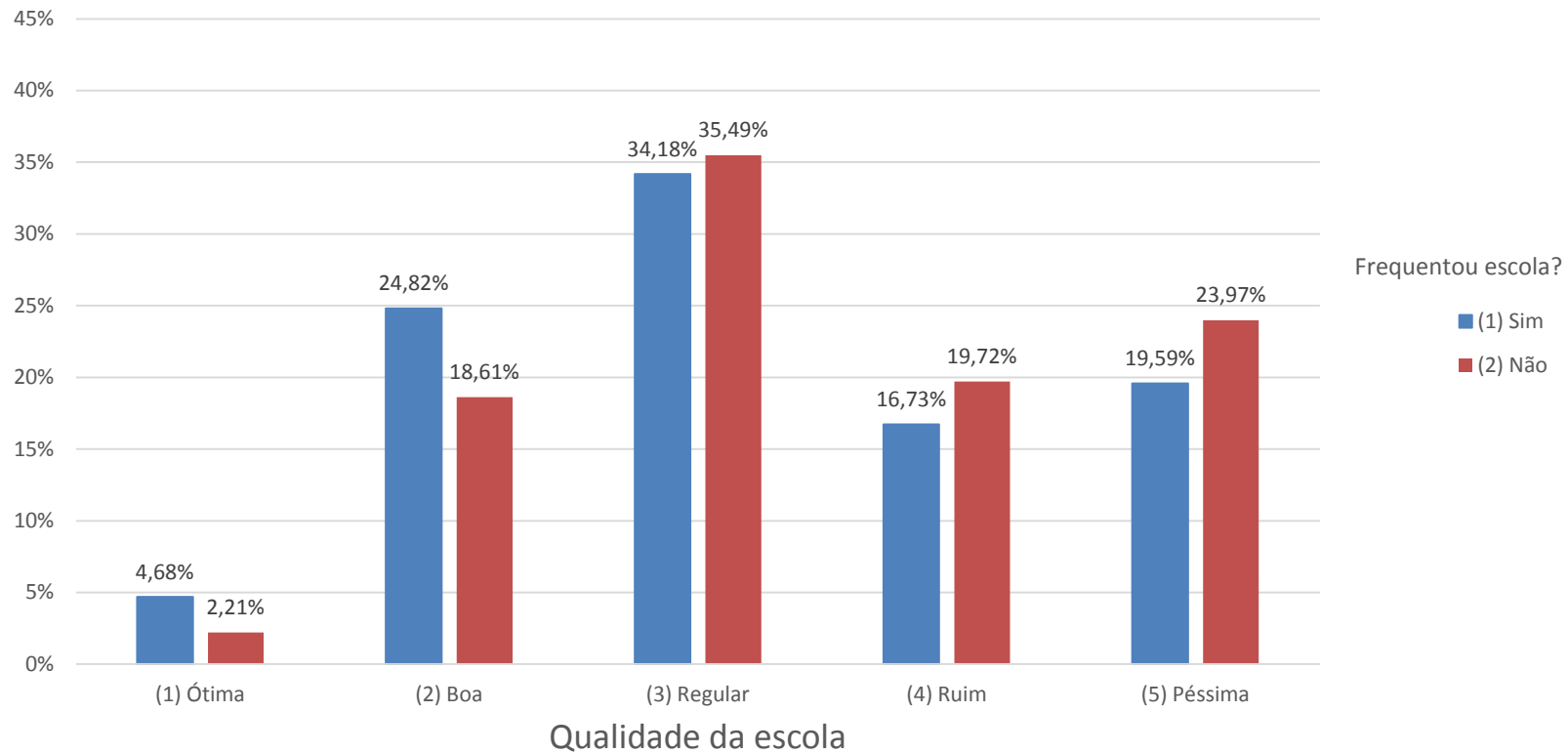


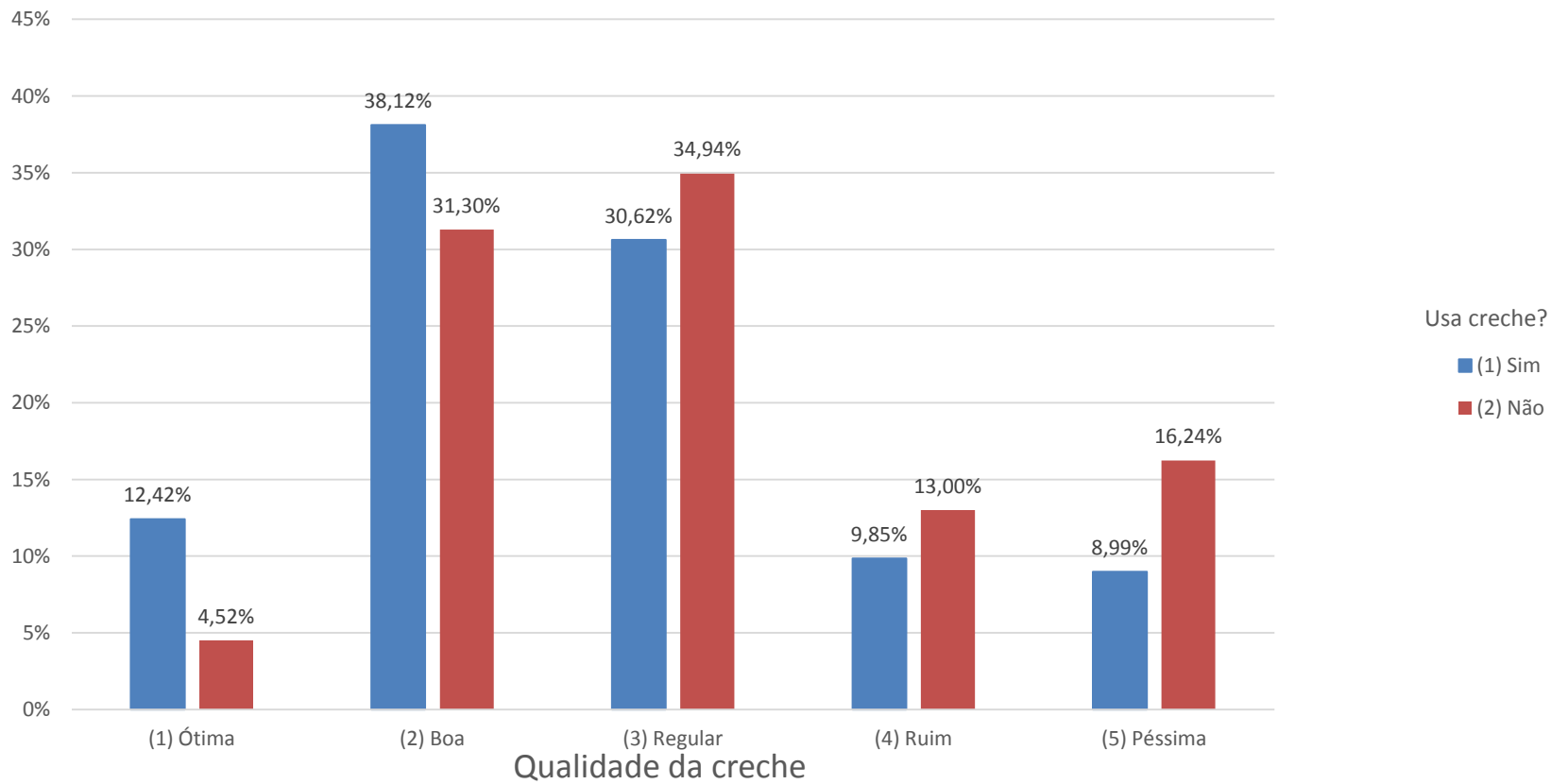


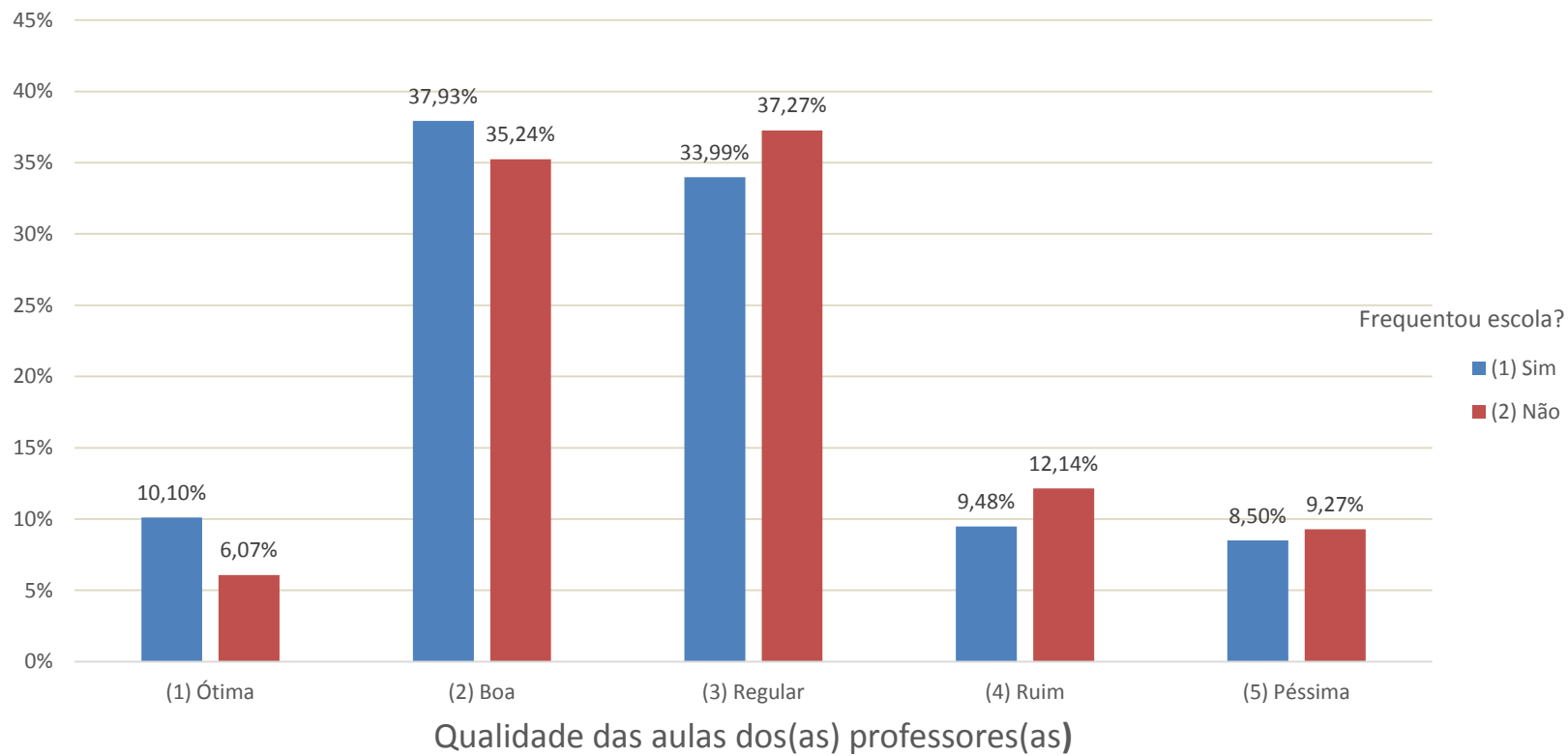


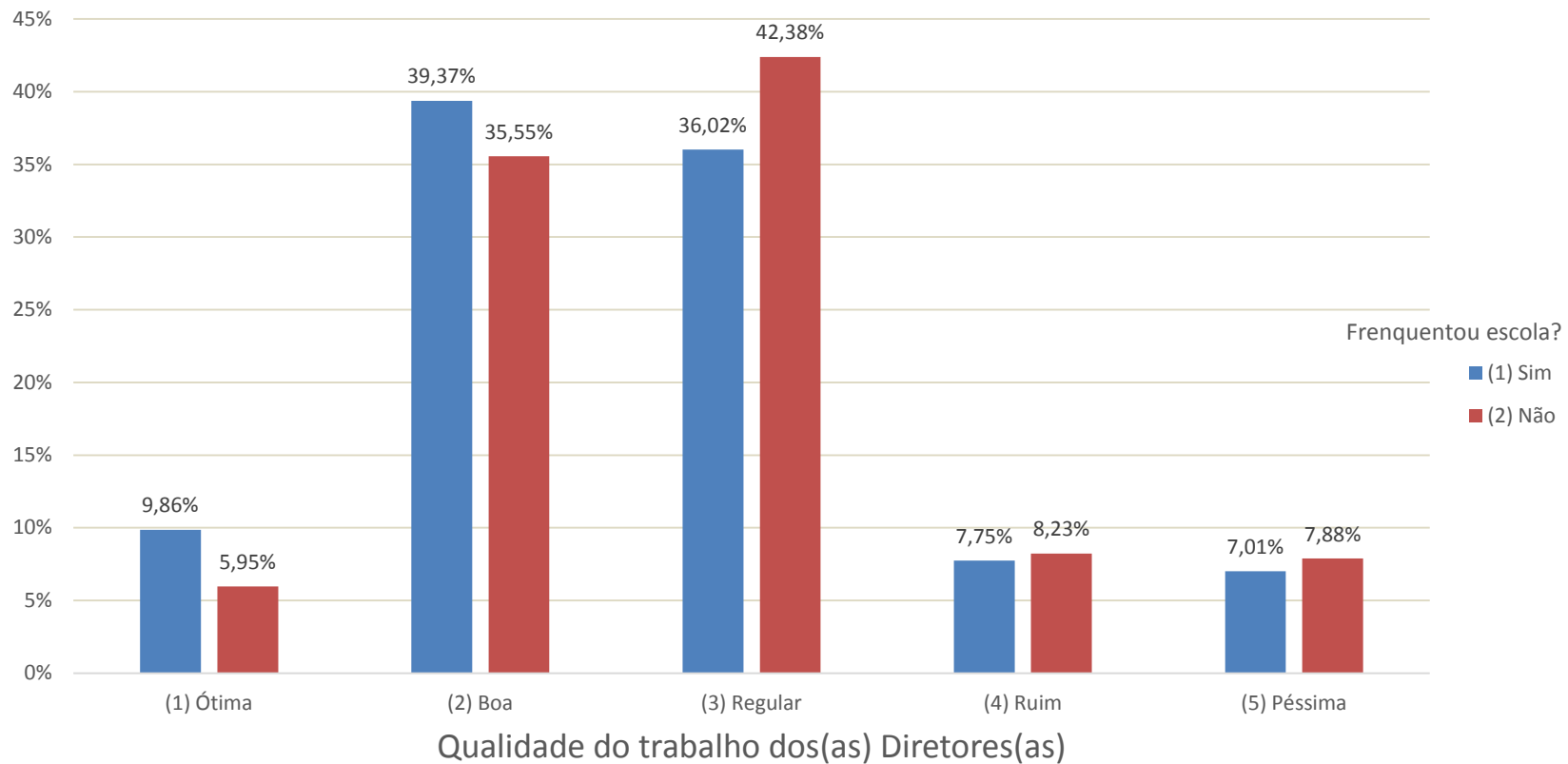
Qualidade Enfermeiros(s) do Hospital Público

Educação

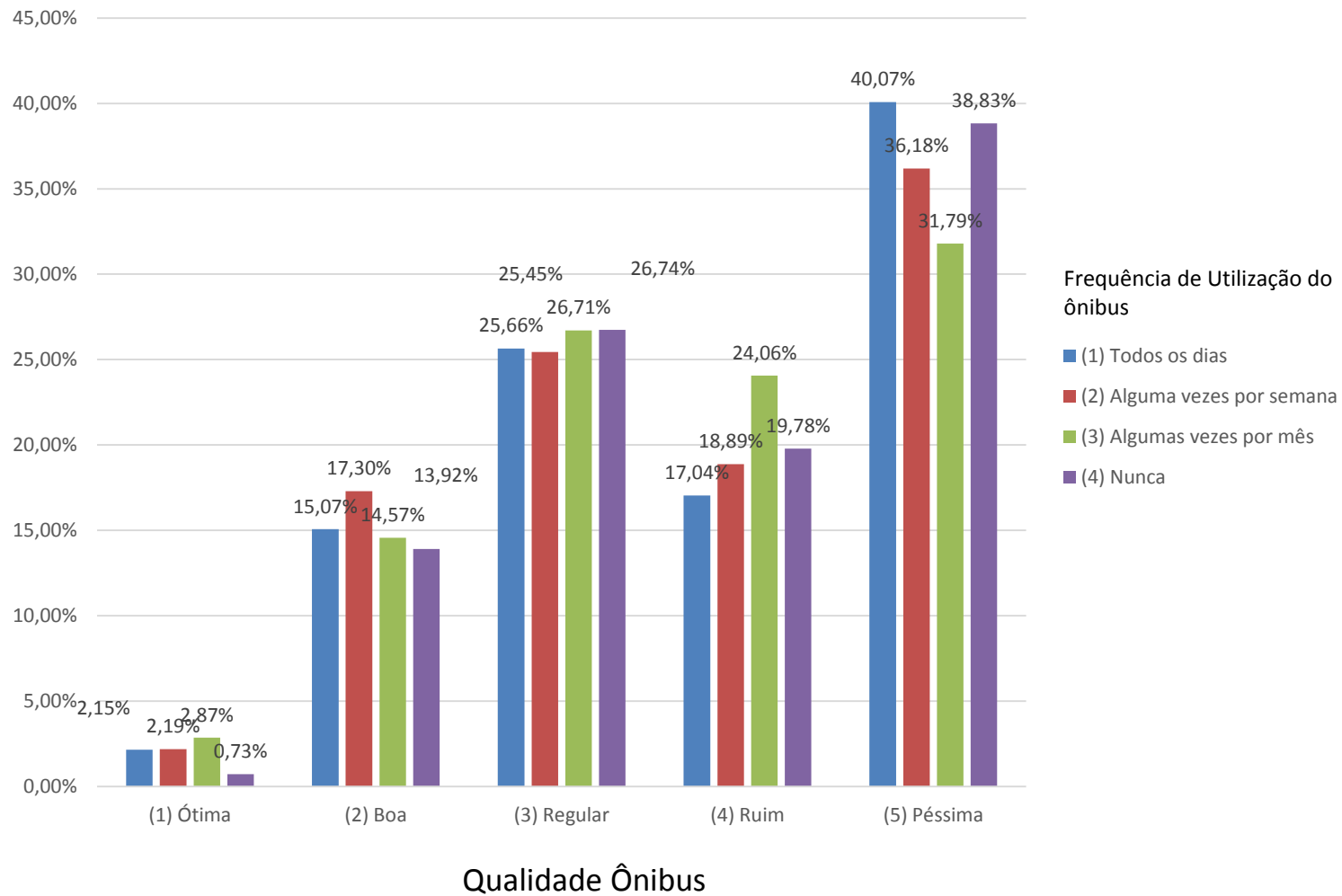


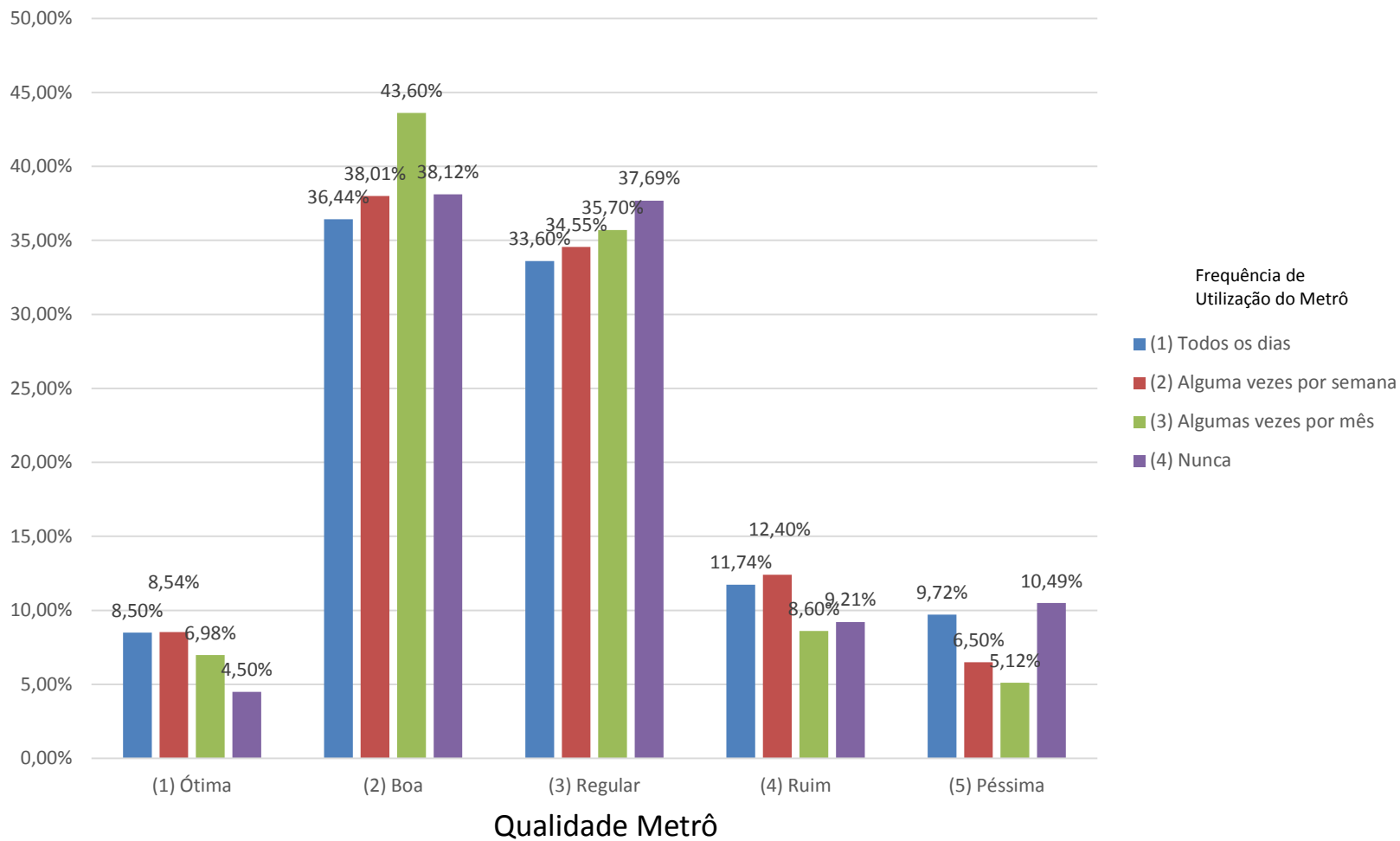




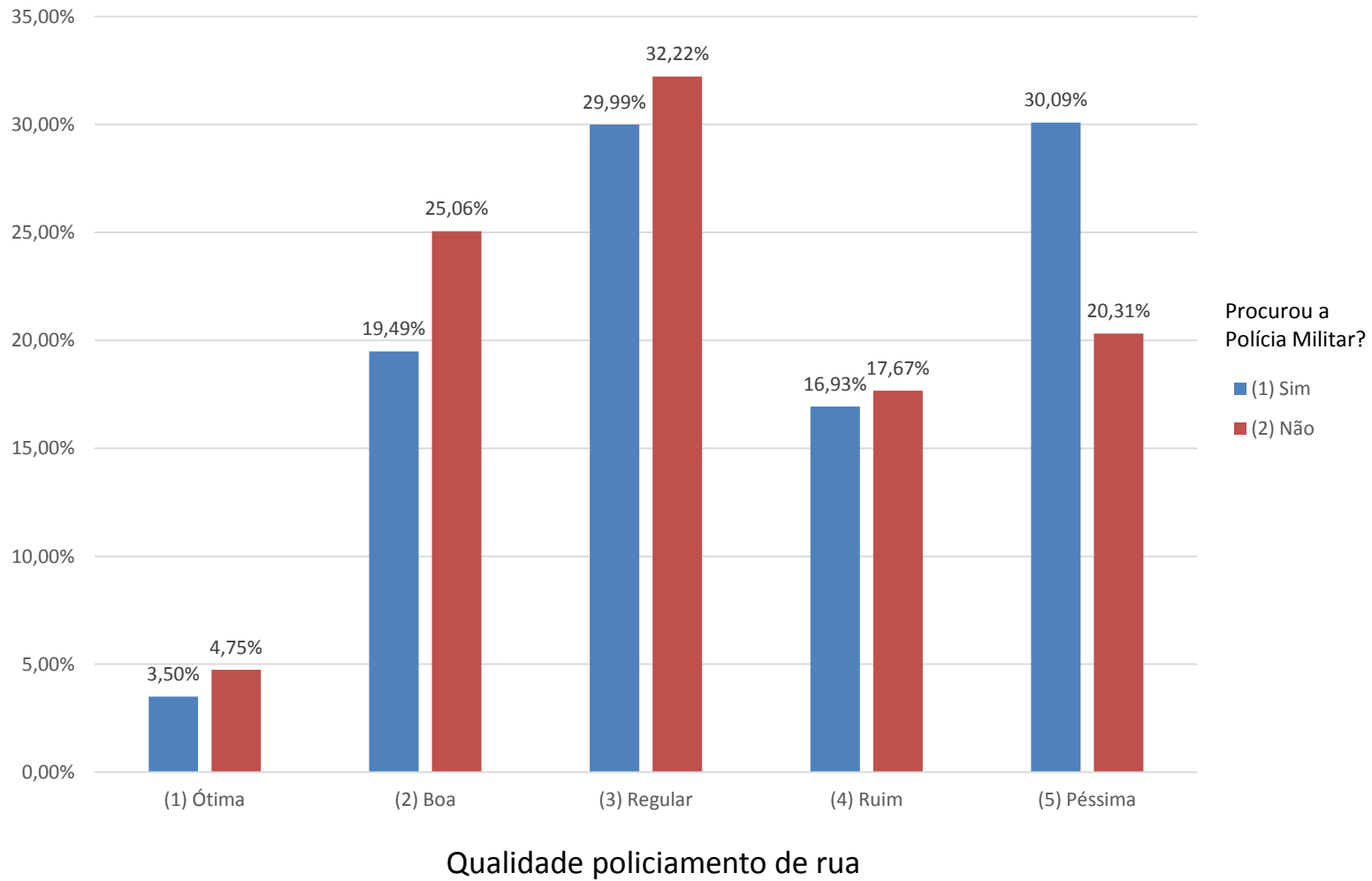


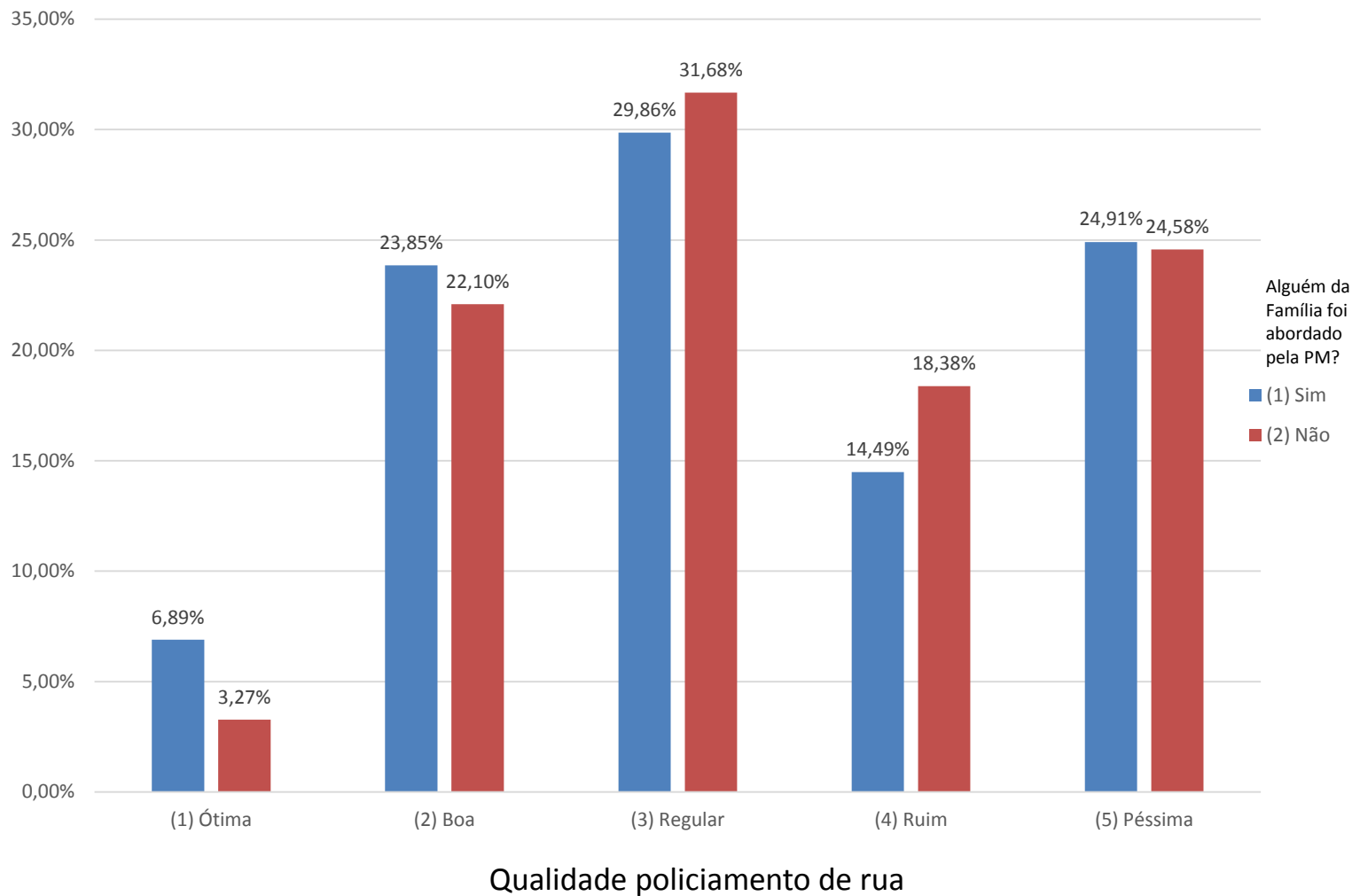
Transporte público

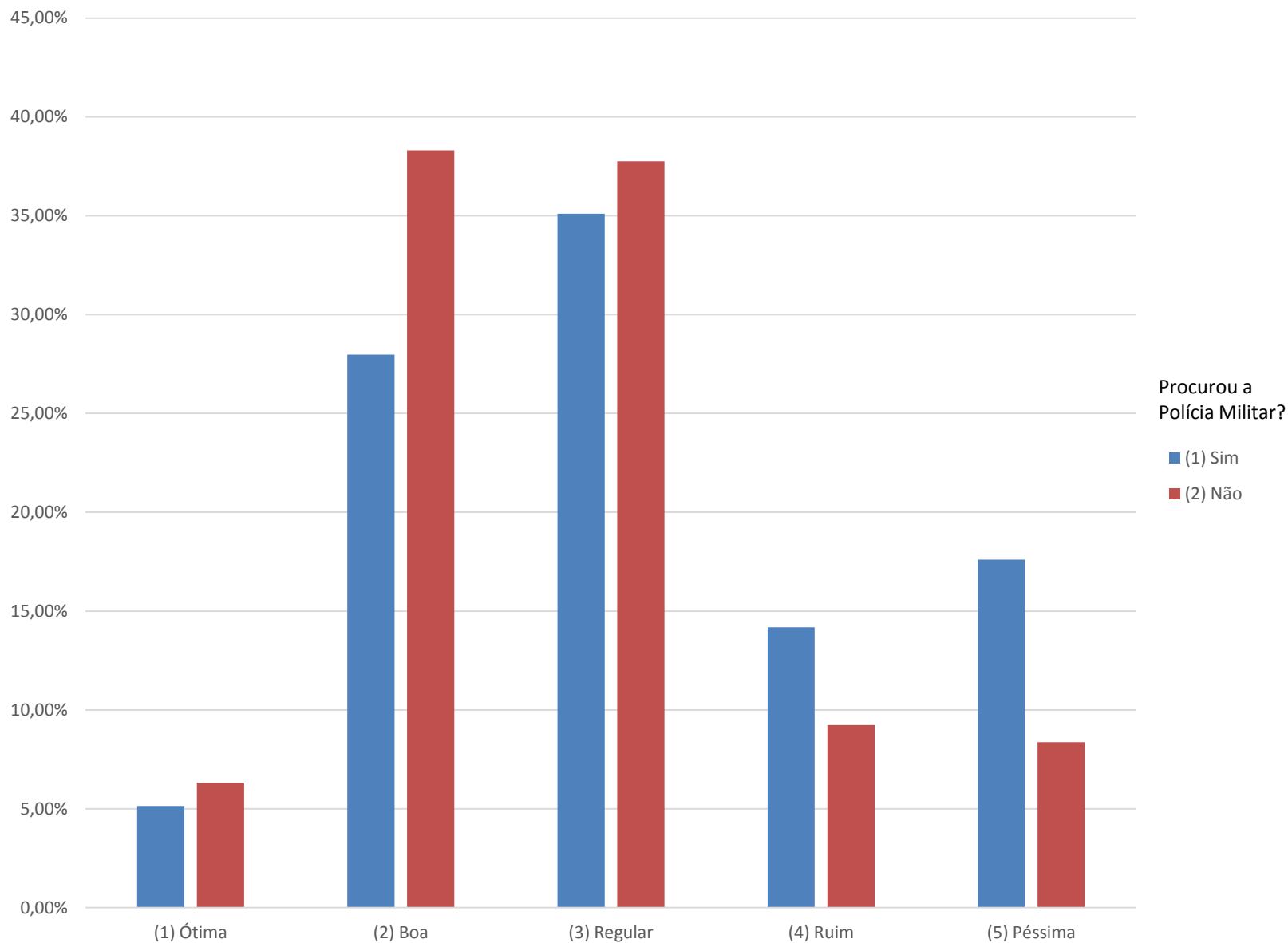




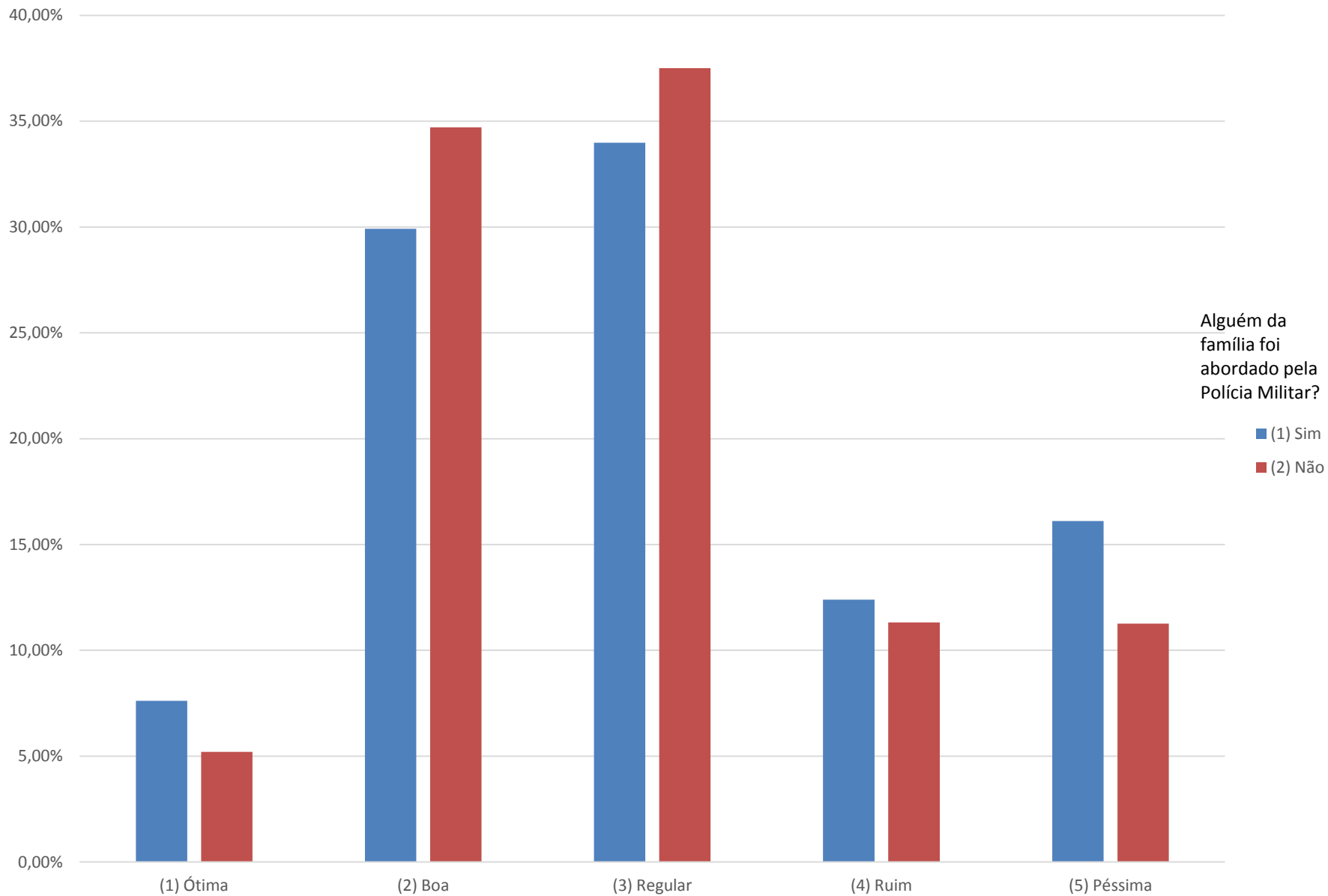
Segurança



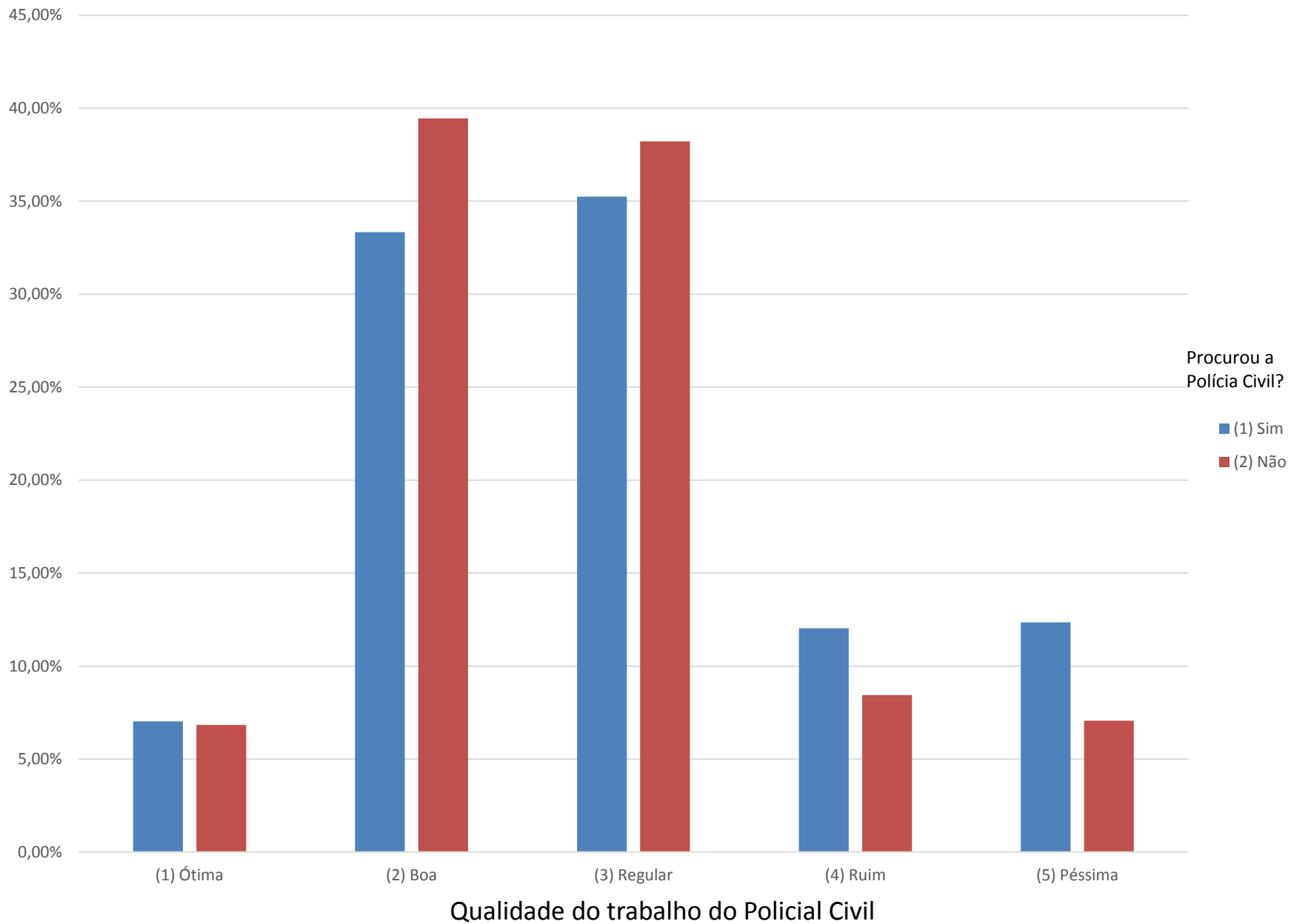




Qualidade do trabalho do Policial Militar



Qualidade do trabalho do Policial Militar



MUITO OBRIGADO!