



Eleições municipais e transições de governo 2024-2025

Evidências para aprimorar os serviços públicos nas capitais

Região Sudeste

A Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 trata sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A lei passou a vigorar em junho de 2019 e se aplica a todos os órgãos públicos de todas as esferas, federal, estadual e municipal de todos os poderes. Destacam-se três responsabilidades:

- Fortalecimento das Ouvidorias
- Elaboração de Carta de Serviços ao Usuário: [saiba mais](#).
- Avaliação Contínua dos Serviços Prestados

Com o intuito de fomentar a discussão sobre a responsabilidade da realização e publicação da avaliação dos serviços, a Agenda Pública realiza a Pesquisa de Qualidade dos Serviços Públicos nas Capitais. A pesquisa combina dois componentes:

1. **Avaliação de percepções e opiniões:** elaborada a partir de uma pesquisa de opinião compreendendo mais de 40 questões, feita com 3.000 pessoas nas dez maiores capitais do país. O factsheet sobre a metodologia da pesquisa e principais resultados pode ser [acessado aqui](#).
 2. **Avaliação de Indicadores de desempenho:** elaborada a partir de dados secundários oficiais, disponíveis em bancos de dados públicos, abordando seis dimensões: educação, saúde, proteção social, desenvolvimento econômico, mobilidade e gestão da qualidade. O factsheet sobre este componente pode ser [acessado aqui](#).
- As fontes dos indicadores analisados podem ser conferidos no dashboard da pesquisa [disponível aqui](#).

A análise dos resultados em cada capital brasileira considera tanto a pesquisa de opinião quanto uma análise descritiva dos indicadores de desempenho, adotando dois níveis de comparação: a evolução histórica do município e o contexto regional.

As recomendações e observações obtidas a partir dessa pesquisa têm o objetivo de apoiar o debate eleitoral e as transições de governo nas capitais, orientando a formulação de políticas públicas mais eficazes e adaptadas às necessidades específicas de cada localidade.

Belo Horizonte

Educação

O município apresenta o segundo maior nível de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') entre as dez capitais analisadas em relação à quantidade de escolas municipais e de creches municipais, ambos com 22,6%. O primeiro lugar, Curitiba, possui um nível de satisfação em relação a quantidade de escolas municipais de 29,2% e de 26,6% da quantidade de creches municipais.

O resultado é reflexo do crescimento da taxa líquida de matrículas em creches no município, que subiu de 34,4% em 2021 para 56,8% em 2023. Um crescimento de 22,4 pontos percentuais. Na série histórica, de 2010 a 2023, o município manteve o maior índice maior que a de Minas Gerais e do Brasil. Entre as capitais da Região Sudeste, o município ocupa o terceiro lugar, atrás de Vitória e São Paulo, que possuem uma taxa líquida acima de 70% desde 2022. Notavelmente, foi a capital regional que registrou o maior incremento em pontos percentuais na taxa líquida de matrícula entre 2021 e 2023.

Aproximadamente metade dos moradores de Belo Horizonte manifestaram insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') em relação a:

- 53,9% Qualidade do conteúdo aplicado na rede municipal de educação
- 53,1% Qualidade do ensino na rede municipal
- 48,1% Qualidade da infraestrutura das escolas municipais



Importante

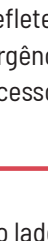
O nível de insatisfação em relação a qualidade da infraestrutura das escolas municipais é o segundo menor entre as capitais analisadas. A despeito disso, é um resultado importante no sentido de atender as expectativas da população.

Em análise aos resultados do IDEB Anos Iniciais, a capital mineira atingiu a meta somente em 2017. Nos anos subsequentes, o índice caiu de 6,4 em 2017 para 5,9 em 2021, mantendo o mesmo valor em 2023. Apesar da redução observada durante a pandemia de Covid-19, o resultado mais recente sugere uma estabilização, indicando uma possível recuperação na aprendizagem dos alunos do município.

A taxa de abandono escolar em escolas públicas do Ensino Fundamental anos iniciais de Belo Horizonte registrou um pico no ano de 2020, quando atingiu 0,9. Nos anos seguintes, o município apresentou uma queda constante, retornando em 2023 à taxa de 0,2, a mesma registrada em 2019. No comparativo regional com as capitais em 2023, a capital mineira possui a menor taxa, empatada com o município do Rio de Janeiro.

O município manteve praticamente constante a taxa de distorção idade-série nos últimos anos, registrando um aumento de 3,5 em 2021 para 4,4 em 2023. Destaca-se que, mesmo com o aumento, Belo Horizonte possui a segunda menor taxa entre as capitais da região, considerando o município de São Paulo em 2022 e 2023 com uma taxa de 4.

Belo Horizonte possui o segundo menor gasto per capita em educação entre as capitais da Região Sudeste, na frente somente do Rio de Janeiro. Entre 2020 e 2023, o município aumentou em R\$ 349,67 o gasto com educação por habitante.



Para refletir

A pesquisa de opinião identificou que apenas 17,7% dos moradores de Belo Horizonte estão satisfeitos com a qualidade da educação das escolas municipais do município. Ainda, para os moradores da capital mineira, a melhoria da qualidade do ensino nas escolas públicas municipais é a terceira maior prioridade na melhoria dos serviços públicos do município. Embora os indicadores de desempenho apontem para margem de melhorias, em especial em relação ao IDEB e ao gasto per capita em educação, é importante destacar que a capital mineira também obteve bons resultados. O crescimento na taxa líquida de matrículas em creches, a menor taxa de abandono escolar entre as capitais da região e a segunda menor taxa de distorção idade-série. Isto é, além de investir em melhorias na educação no sentido de aprimorar a qualidade, oferta e infraestrutura, é preciso acompanhar a percepção pública sobre as iniciativas educacionais. Dessa forma, a gestão municipal pode alinhar as estratégias de melhoria e aumentar a satisfação dos cidadãos com os serviços oferecidos.

Recomendações:

1. **Priorizar o interesse dos cidadãos para a melhoria da qualidade do ensino.** Diante da opinião dos moradores do município sobre os últimos anos, recomenda-se intensificar os esforços para melhorar a qualidade do ensino municipal. A implementação de políticas educacionais baseadas em evidências, como programas de capacitação contínua para professores e a recomposição de aprendizagem pós-pandemia, são exemplos de possíveis ações. O estudo "Recomposição das aprendizagens: estratégias educacionais para enfrentar os desafios da pandemia" do Instituto Natura e Fundação Lemann descreve experiências interessantes para inspiração como o programa de tutoria e mentoria online da Prefeitura do Rio de Janeiro, "Tá On!" para turmas especiais de regularização de fluxo. O estudo pode ser [acessado aqui](#).
2. **Aumentar gradualmente o financiamento da educação.** Belo Horizonte registra o segundo menor gasto per capita em educação entre as capitais do Sudeste. Para melhorar os resultados educacionais, é recomendado aumentar progressivamente o financiamento destinado à educação, focando na equidade e na eficiência da alocação dos recursos. A criação de um plano de investimentos a longo prazo, com metas claras para redução da distorção idade-série, expansão de creches e melhoria dos índices de qualidade, pode orientar esse aumento de recursos, garantindo que o investimento seja direcionado para áreas com maior necessidade e impacto. É possível ver propostas para garantir os recursos financeiros da pasta como recomendação 10 do documento do Todos Pela Educação que pode ser [acessado aqui](#).
3. **Estabelecer e aprimorar processos sistemáticos de monitoramento e avaliação das políticas educacionais,** com o objetivo de identificar e aprimorar intervenções que potencializem os resultados educacionais e promovam a equidade. É fundamental que as avaliações considerem as desigualdades raciais, socioeconômicas e regionais, garantindo que as políticas sejam ajustadas para atender às necessidades específicas dos alunos.

Saúde

Mais de 60% dos moradores de Belo Horizonte manifestaram insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') em relação a:

- 65,8%: Tempo de espera para a realização de consultas
- 67,5%: Tempo de espera para realização de exames
- 63,4%: Disponibilidade de médicos(as)

O nível de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') dos moradores do município em relação a disponibilidade de médicos(as) é de 8,2%, o menor entre as capitais analisadas. O município também apresenta um baixo nível de satisfação quanto ao tempo de espera para realização de consultas e exames, ambos de 10,3%.

A insatisfação continua alta em outros critérios:

- 47,3% Qualidade da infraestrutura das unidades de saúde/ambientes hospitalares
- 45,7%: Disponibilidade de medicamentos
- 43,2%: Quantidade de hospitais municipais
- 39,1%: Desempenho de médicos e enfermeiros ou outros profissionais de saúde nas unidades de saúde/ambientes hospitalares

Os melhores níveis de satisfação do município são em relação à higiene das unidades de saúde/ambientes hospitalares (26,7%) e desempenho de médicos e enfermeiros ou outros profissionais da saúde nas unidades de saúde/ambientes hospitalares (26,3%).



Importante

Saúde é o terceiro maior problema de Belo Horizonte segundo seus moradores. A principal prioridade para a melhoria dos serviços públicos é a redução das filas nos hospitais e postos de saúde. Em segundo lugar, os moradores identificaram como prioritário o aumento do número de médicos e profissionais de saúde nos postos de saúde. O panorama reflete uma insatisfação com os serviços de saúde, destacando a urgência de intervenções para melhorar a eficiência e a qualidade do acesso à saúde na capital mineira.

Por outro lado, Belo Horizonte lidera com a melhor classificação na dimensão de saúde medida pelos indicadores da pesquisa entre as capitais da região Sudeste. Isso pode indicar necessidade de aprimorar também a comunicação com a população.

O município possui o maior gasto per capita em saúde na comparação regional, com aumento de R\$ 371,00 entre 2020 e 2023. Além disso, a cobertura de Atenção Básica na cidade é a mais elevada entre as capitais do Sudeste, mantendo-se próxima de 100% desde junho de 2021.

Quanto à mortalidade por óbitos evitáveis entre 5 e 74 anos, Belo Horizonte apresentou uma queda de cerca de 25% dos registros entre 2021 e 2023.

A cobertura vacinal do município caiu de 68,46% em 2021 para 39,83% em 2023, a menor porcentagem registrada entre as capitais da região. A redução de 28,63 pontos percentuais também foi a mais significativa entre essas capitais.

De acordo com dados do SNIS 2022, 100% da população da capital mineira tem acesso aos serviços de esgotamento sanitário e de abastecimento de água.



Para refletir

A análise dos resultados da pesquisa de opinião e dos indicadores de saúde apresentados apontam para a necessidade de alinhar estratégias e melhorar a comunicação com a população para identificação das demandas e desenho de intervenções direcionadas. Ao mesmo tempo, é importante prezar pela gestão com base em evidências, para que a alocação dos recursos seja realizada de forma efetiva visando a entrega de serviços de qualidade de forma igualitária. Um guia útil é o de Componentes Básicos da Gestão com Base em Evidência elaborado pelo Inspere e pelo Instituto Ayrton Senna, que pode ser [acessado aqui](#).

Recomendações:

1. **Aumentar a eficiência na alocação de recursos.** Belo Horizonte lidera o comparativo regional em gasto per capita em saúde, porém a avaliação dos moradores em relação aos serviços de saúde indicam a necessidade de uma alocação mais eficiente dos recursos. Para otimizar o uso dos fundos disponíveis, recomenda-se explorar o potencial de serviços digitais. O aplicativo "Minha Saúde BH" e o serviço de teleconsultas são iniciativas interessantes que podem oferecer dados relevantes para a análise de necessidades e lacunas, possibilitando uma alocação de recursos de forma mais eficaz. Além disso, o uso eficiente de softwares de gestão pode fortalecer a administração e a transparência dos recursos na saúde.
2. **Implementar de forma efetiva a avaliação contínua dos serviços de saúde,** publicizando esses resultados, a fim de identificar problemas específicos, promover ajustes necessários e dar transparência para melhorar a qualidade e a eficácia do atendimento e da comunicação com os cidadãos.
3. **Priorizar os interesses dos cidadãos belo-horizontinos,** a partir da implementação de estratégias que visem uma maior disponibilidade de médicos e a redução dos tempos de espera. Estratégias possíveis incluem otimizar processos de atendimento, ampliar a capacidade de atendimento em postos de saúde e hospitais, e engajar a comunidade na avaliação dos serviços para garantir que suas necessidades e preocupações sejam ouvidas e consideradas na atuação da gestão municipal.

Desenvolvimento Econômico

Somente 9,5% dos moradores de Belo Horizonte se declararam satisfeitos (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') quanto a geração de renda e empregos na cidade. O nível de satisfação continua abaixo de 10% em relação ao apoio aos empreendedores (9,5%) e a impostos municipais para empreendedores e empresas (9,9%). Ressalta-se que as três avaliações possuem nível de insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') em torno de 50%.



Para refletir

Apesar de não possuir o maior nível de insatisfação soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') entre as capitais analisadas, Belo Horizonte apresenta o menor nível de satisfação quanto aos

- Programas de inovação, incubação ou aceleração de empresas (7,8%); e
- Programas para inserção de jovens, pessoas mais velhas ou em situação de vulnerabilidade no mercado de trabalho (10,7%).

Os resultados apontam para a necessidade de uma avaliação detalhada dos programas voltados ao desenvolvimento econômico no município, tanto em relação a empresas e inovação quanto à inserção produtiva para construção de uma sociedade mais justa. A identificação das razões da insatisfação permite que o município revise e aprimore seus programas, em busca de uma maior eficácia, inclusão e comunicação com a população.

Belo Horizonte está em segundo lugar na classificação em relação à dimensão de desenvolvimento econômico na avaliação dos indicadores da pesquisa entre as capitais da região Sudeste.

Desde 2021, o município registra um saldo positivo de empregos formais de acordo com o Novo Caged. No ano de 2023, o município registrou um saldo de 30.543 postos de trabalho formal. Considerando por grande agrupamento de atividade econômica, corresponde aproximadamente 71% a serviços, 16% construção, 8% comércio e 4% indústria. O setor de agropecuária apresentou um saldo negativo de menos 13 empregos formais no período.

Até julho de 2024, Belo Horizonte apresenta um saldo positivo de 26.771 empregos formais, com 74% serviços, 20% construção, 5% indústria e 1% comércio.

A capital mineira apresentou um crescimento do PIB per capita nos últimos anos, porém é o menor na comparação regional entre capitais.

Segundo o Índice de Cidades Empreendedoras (ICE) da ENAP, estudo sobre o ambiente regulatório, infraestrutura, mercado, acesso a capital, inovação, capital humano e cultura dos municípios brasileiros, Belo Horizonte está na 18ª posição no ranking geral.

Recomendações:

1. **Implementar Avaliação Contínua dos Serviços de Geração de Trabalho e Renda.** Diante da insatisfação percebida junto aos moradores na pesquisa, é importante reforçar e implementar avaliações contínuas que permitam identificar pontos de melhoria e ajustar as políticas municipais. Ferramentas como pesquisas de satisfação regulares, grupos focais e modelos de monitoramento e avaliação robustos podem fornecer feedback valioso sobre a eficácia das ações e identificar áreas para melhoria em relação aos serviços oferecidos. Igualmente importante, é a publicação dos resultados, conforme previsto na Lei 13.460/2017.
2. **Reforçar e expandir programas de inclusão produtiva e geração de renda e empregos.** Investir em iniciativas para garantir a inclusão produtiva, como o Programa Estamos Juntos, é fundamental para promover o desenvolvimento econômico e social dos moradores de Belo Horizonte. Contudo, é necessário realizar o monitoramento e avaliação dos resultados para assegurar que os programas tenham impacto real e positivo, e possam ser ajustados e melhorados.
3. **Fomentar um ecossistema de inovação que inclua parcerias entre universidades, startups, e o setor privado pode criar novas oportunidades de emprego e estimular a economia local.** Diante da percepção dos moradores sobre os programas de inovação e de apoio aos empreendedores, Belo Horizonte deve reavaliar para expandir ou recalcular programas de inovação, incubação e aceleração de empresas, como o PBH Inova, e de apoio a pequenas e médias empresas, como o Espaço Empreendedor. O município também deve estar atento às oportunidades representadas pelas novas economias (verde, criativa, prateada).

Proteção Social

A prefeitura de Belo Horizonte promove a igualdade de gênero e a inclusão social? 22,6% dos moradores do município concordam, enquanto 19,3% discordam. 45,7% dos moradores se declararam neutros e os demais não sabem.

Para refletir

Os moradores de Belo Horizonte foram os únicos entre as capitais do Sudeste que identificaram pobreza como o quarto maior problema do município.

Panorama famílias inscritas no Cadastro Único (CadÚnico) no município de Belo Horizonte entre janeiro de 2021 a janeiro de 2023:

- Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza: 63.239 a 135.916. Aumento de aproximadamente 115%
- Quantidade de famílias em situação de pobreza: 16.730 a 22.275. Aumento de aproximadamente 33%
- Quantidade de famílias com renda per capita mensal até meio salário mínimo: 125.925 a 227.683. Aumento de aproximadamente 80%
- Quantidade de famílias com renda per capita mensal acima de meio salário mínimo: 46.017 a 66.248. Aumento de aproximadamente 44%

Recomendações:

1. **Avaliar dados de indicadores recentes sobre pobreza e desigualdade no município.** Com a divulgação dos dados do Censo 2022, é essencial realizar uma análise profunda dos fatores socioeconômicos e do acesso a políticas públicas dos moradores de Belo Horizonte. De preferência, a análise deve ser realizada por setor censitário, com o objetivo de focalizar políticas públicas para a redução de desigualdades no município e identificar as necessidades de descentralização da oferta de serviços para atender de maneira mais eficaz às necessidades específicas de diferentes áreas do município.
2. **Promover políticas de igualdade racial e de gênero.** A promoção de políticas de igualdade racial e de gênero deve ser uma prioridade, assim como o monitoramento e avaliação da implementação do Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial.
3. **Fortalecer o Sistema de Assistência Social Municipal.** Diante do aumento expressivo de famílias no Cadastro Único na capital mineira, em especial em situação de extrema pobreza e com renda per capita mensal até meio salário mínimo, é fundamental garantir a cobertura e adequação dos serviços de assistência social. Um estudo interessante desenvolvido pelo UNICEF pode ser [acessado aqui](#). Ressalta-se ainda que o Cadastro Único é um instrumento para focalização de políticas públicas que pode ser utilizado pela prefeitura na gestão e tomada de decisões voltadas à identificação das famílias em situação de vulnerabilidade. As informações disponíveis possibilitam a elaboração de diagnósticos e de políticas sociais. Por isso, a atualização e manutenção do CadÚnico deve ser tratada como uma prioridade pela gestão municipal.
4. **Priorizar medidas de adaptação e mitigação climática de forma integrada.** As mudanças climáticas afetam desproporcionalmente as populações em situação de vulnerabilidade, tornando fundamental a adoção de medidas abrangentes e coordenadas nas políticas públicas para aumentar a resiliência das comunidades. Possíveis recomendações incluem o mapeamento dos riscos climáticos e de vulnerabilidades; bem como o planejamento e implementação de intervenções estruturais e não estruturais. Uma referência de conteúdo de com boas práticas e orientações são os guias do Escritório da Nações Unidas para Redução de Riscos de Desastres de como construir cidades mais resilientes que podem ser [acessados aqui](#).

Mobilidade Urbana

Os moradores de Belo Horizonte não estão satisfeitos com os serviços de mobilidade urbana no município. Mais de 70% manifestaram insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') com:

- Trânsito (76,1%)
- Poluição sonora ou atmosférica (gases) geradas (75,7%)
- Preço das passagens de transporte público (73,7%)
- Tempo de espera para tomar um ônibus/trem/metrô (72%)

Para refletir

A capital mineira lidera com o menor nível de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') entre as capitais quanto a poluição sonora (5,8%), e segundo menor nível de insatisfação em relação à quantidade/qualidade das ciclovias (10,3%). O Rio de Janeiro possui o menor nível, com 8,8%.

Belo Horizonte é a única capital da Região Sudeste pesquisada que os moradores consideram mudanças climáticas entre um dos cinco principais problemas do município. Em relação a afirmação de que a prefeitura protege o meio ambiente e promove ações de combate às mudanças climáticas, somente 15,2% concordam, enquanto 32,9% discordam, 43,2% declaram neutralidade e 8,6% manifestam não saber. Isto é, o tema está entre os principais para os belo-horizontinos, porém há uma percepção de poucas ações realizadas pela prefeitura. Neste sentido, recomenda-se a divulgação das iniciativas já realizadas e planejadas no combate às mudanças climáticas, além de ampliar e fortalecer as iniciativas de proteção ambiental.

Os maiores níveis de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') dos serviços de mobilidade urbana em Belo Horizonte ainda são baixos:

- Sinalização de trânsito (25,1%)
- Desempenho de condutores, motoristas e de outros profissionais da rede de transportes (20,2%)
- Qualidade do asfalto (16,5%)
- Higiene dos ônibus/trem/trens (10,7%)

Importante

Melhorar o transporte público é a terceira prioridade dos moradores da capital mineira. Os resultados indicam a necessidade de intervenções não estruturais e estruturais de maneira integrada para alcançar uma melhoria na satisfação com os serviços de mobilidade urbana.

De 2017 a 2022, o município aumentou de 246 para 333 a taxa de interações em sinistro de trânsito por 100 mil habitantes. Considerando de 2017 a 2021, a taxa de mortalidade em sinistro de trânsito por 100 mil habitantes se manteve praticamente estável, de 12 a 11.

De acordo com estudo comparativo do impacto do gasto mensal com Transporte Público nas capitais brasileiras¹, Belo Horizonte apresenta um impacto de 20,25%. O município ocupa a 25ª posição entre as capitais analisadas. O resultado evidencia o baixo nível de satisfação dos moradores do município com o preço da passagem, refletindo uma das principais preocupações relacionadas ao serviço.

Recomendações:

1. **Atender às prioridades dos moradores a partir da integração de intervenções não estruturais e estruturais para a melhoria dos serviços de mobilidade urbana.** Um exemplo interessante é o de São José dos Campos, que implementou rotinas de avaliação e monitoramento, incluindo indicadores de operação que geram bônus e descontos a remuneração dos operadores de acordo com o desempenho em relação à qualidade do serviço ofertado. Também há indicadores de qualidade que podem gerar muitas aplicações aos operadores, relacionados à limpeza e vistoria dos veículos, acidentes, retorno de solicitações da população, etc. Detalhes da experiência podem ser acessados no Guia de Boas Práticas em Mobilidade Urbana da Frente Nacional de Prefeitos aqui. Recomenda-se também a avaliação da remuneração no sentido do impacto no gasto mensal dos moradores, com o objetivo de garantir a acessibilidade ao transporte público aos moradores da capital mineira.
2. **Implementar políticas de redução da poluição sonora e atmosférica e melhoria da quantidade e qualidade de ciclovias.** São alternativas, por exemplo, a adoção de tecnologias mais limpas e a promoção de formas sustentáveis de transporte, como a mobilidade ativa. É importante o monitoramento dos níveis de poluição, ruídos e controles da qualidade do ar para uma efetiva avaliação dos impactos ambientais e ajustes contínuos nas políticas com o intuito de promover uma melhoria significativa na qualidade de vida urbana.
3. **Promover políticas de segurança viária. Reduzir os limites de velocidade,** favorecer baixas velocidades a partir do desenho viário e criar uma política de segurança viária estruturada e abrangente no âmbito municipal são as principais recomendações do Guia de Soluções para Incentivar a Segurança Viária que pode ser [acessado aqui](#).

1. Estudo pode ser [acessado aqui](#).

Gestão da Qualidade

A prefeitura de Belo Horizonte trabalha de forma eficiente e transparente para os cidadãos? 39,8% dos moradores da capital mineira expressam neutralidade sobre a afirmação. 37,9% discordam e 14,4% concordam. Os demais declaram não saber.

Para refletir

Apesar da significativa proporção de moradores que discordam da afirmação, Belo Horizonte tem a segunda menor taxa de insatisfação, superando apenas Curitiba (29,2%).

A prefeitura de Belo Horizonte resolve satisfatoriamente os problemas de seus cidadãos quando eles precisam de serviços que dependem da administração municipal como exames, alvarás, matrículas, pagamento de taxas, entre outros?

44,9% dos moradores da capital mineira tiveram seus problemas resolvidos de forma satisfatória pela prefeitura.

Já 35% não ficaram satisfeitos e 20,2% declaram não saber ou não lembrar.

Importante

Belo Horizonte fica atrás somente de Curitiba entre as capitais analisadas, que possui 56,5% de satisfação na resolução de problemas dos serviços municipais. Nesse sentido, destaca-se a resolutividade dos serviços na capital na visão de seus moradores, mesmo que ainda exista margem para melhorias.

De acordo com a pesquisa, 53,9% dos moradores de Belo Horizonte relataram não ter enfrentado dificuldades ao realizar procedimentos junto à prefeitura. A cidade ocupa o segundo lugar entre as capitais, ficando atrás apenas de Curitiba, onde 62,3% dos moradores declaram não ter enfrentado problemas com a administração municipal. As três principais dificuldades enfrentadas para realizar algum procedimento são:

- Faltaram informações para a realização do serviço (35,7%)
- Faltaram informações durante o atendimento (34,8%)
- O aplicativo não completava o serviço online (31,3%)

Serviços públicos digitais

79,8% dos moradores de Belo Horizonte já acessaram serviços públicos municipais pela internet.

29,9% estão satisfeitos com os serviços públicos disponibilizados online pelo governo municipal. Destacando que a maior porcentagem, 45,4%, se declara neutra, enquanto somente 20,1% expressam algum nível de insatisfação. O restante informa não saber.

Como os moradores de Belo Horizonte acessam os serviços públicos digitais?

- Pelo telefone celular 72,7%
- Pelo notebook ou computador 52,6%
- Pelo tablet 4,6%
- Não sei 1%

Interessante

32% dos moradores do município preferem fazer solicitações de serviços públicos municipais pelo site da prefeitura. É a maior taxa entre as capitais analisadas. Combinado com o resultado de que 52,6% acessam os serviços públicos digitais pelo notebook ou computador, evidencia uma tendência dos moradores da capital mineira em priorizar o acesso via site da prefeitura. Ainda, 25,9% preferem acessar por aplicativo e 18,1% dos moradores preferem postos de atendimento presencial.

Em relação aos indicadores, Belo Horizonte possui uma nota 6,5 na Escala Brasil. Transição de 2020 da Controladoria Geral da União (CGU), que avalia a transparência pública em relação à promoção do acesso à informação.

De acordo com o Mapa de Governo Digital de 2022, a capital responde positivamente a 9 dos 12 indicadores avaliados de gestão e infraestrutura (75%) e 36 dos 59 indicadores de oferta (61%).

Recomendações:

1. **Aprimorar as informações dos serviços.** Para abordar os principais problemas identificados, como a falta de informações para a realização dos serviços, é essencial melhorar a comunicação e a transparência. A criação de cartas de serviços ao usuário, FAQs atualizadas e sistemas de suporte ao usuário mais acessíveis são medidas possíveis. Assegurar que as informações relevantes estejam disponíveis e sejam facilmente compreendidas pelas cidadãs pode reduzir as dificuldades no atendimento e aumentar a satisfação geral.
2. **Priorizar e aprimorar os meios de acesso a serviços digitais de preferência dos moradores.** No caso de Belo Horizonte, duas formas principais de acesso merecem atenção. A primeira é o site da prefeitura, amplamente preferido entre as capitais analisadas. Para garantir uma boa experiência, o site deve ser atualizado, intuitivo e adaptado para dispositivos móveis, permitindo um uso eficiente via celular. A segunda forma de acesso é por meio de aplicativos. Diante das falhas relatadas, como a incapacidade de completar serviços, é essencial desenvolver aplicativos mais intuitivos, com funcionalidades ampliadas, e realizar atualizações frequentes, garantindo uma experiência eficiente e satisfatória para os usuários.
3. **Realizar e divulgar avaliações contínuas de serviços prestados.** Como estabelecido na Lei Federal 13.460/2017, é responsabilidade do município realizar e publicar os resultados das avaliações contínuas de serviços prestados pela administração direta e indireta do município. Nesse sentido, a implementação da lei é um passo importante para promover a qualidade dos serviços públicos de Belo Horizonte.

Rio de Janeiro

Educação

O Rio de Janeiro se destaca na pesquisa de opiniões por ter níveis de insatisfação altos (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') entre as capitais analisadas considerando:

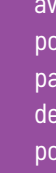
- O maior nível de insatisfação quanto a qualidade do conteúdo aplicado na rede municipal de educação (62,2%)
- O segundo maior nível de insatisfação:
 - Qualidade da infraestrutura nas escolas municipais (61,9%)
 - Qualidade do ensino na rede municipal (63,9%)
 - Quantidade de escolas municipais (56,6%)
- O terceiro maior nível de insatisfação:
 - Desempenho dos professores e demais profissionais do ensino (42,2%)
 - Quantidade de creches municipais (58%)

A maioria dos moradores do município expressa insatisfação com o serviço de educação, com índices acima de 50% para a maioria dos aspectos avaliados, exceto quanto ao desempenho dos professores, que é visto negativamente por 42,2%. Em resumo, os cariocas apresentam uma percepção desfavorável em relação à qualidade da educação oferecida pelo município.

O Rio de Janeiro registrou um crescimento de 14,8 pontos percentuais na taxa líquida de matrículas em creches, passando de 32% em 2021 para 46,8% em 2023. Na série histórica, desde 2010, o município possui uma taxa maior que a do Estado do Rio de Janeiro e a do Brasil. No comparativo regional, é a única capital que computa uma taxa menor que 50% desde 2022.

Considerando o IDEB Anos Iniciais, a capital fluminense não atingiu a meta em 2017, 2019 e 2021, com uma diferença de 1 ponto em 2021, a maior registrada. Entretanto, o IDEB 2023 é 0,6 pontos superior ao de 2021, representando o maior crescimento em IDEB após o IDEB anterior de todas as capitais da região no contexto pós-pandemia. Mesmo durante a pandemia, a taxa de abandono escolar nos anos iniciais do Ensino Fundamental em escolas públicas municipais do Rio de Janeiro não sofreu um aumento significativo. Em 2021 o município registrou uma taxa de 0,3, que aumentou para 0,5 em 2022, e voltou a reduzir em 2023 com 0,2. No comparativo regional com as capitais em 2023, o Rio de Janeiro possui a menor taxa, empatada com Belo Horizonte. Apesar de possuir a maior taxa de distorção idade-série entre as capitais da região Sudeste, o Rio de Janeiro apresentou a maior queda, reduzindo de 15,7 em 2017 para 8 em 2023. Considerando o período de 2021 a 2023, o município também registrou uma diminuição da taxa de 9,2 para 8.

O município apresenta o menor gasto per capita com educação entre as capitais da região Sudeste, sendo a única com um valor registrado abaixo de R\$1.000,00 em 2023. Contudo, a capital fluminense aumentou em R\$249,53 o gasto com educação por habitante entre 2020 e 2023.



Para refletir

A pesquisa de opinião evidenciou uma percepção não satisfatória dos cariocas com os serviços de educação municipais. Todavia, é importante ressaltar resultados positivos em relação aos indicadores de desempenho analisados:

- Crescimento significativo da taxa líquida de matrículas em creches de 2021 a 2023;
- Embora não tenha atingido as metas do IDEB entre 2017 e 2021, registrou o maior crescimento no IDEB de 2023 em comparação a 2021;
- A taxa de abandono escolar em 2023 é a menor entre as capitais da região, empatada com Belo Horizonte;
- Mesmo com a maior taxa de distorção idade-série entre as capitais do Sudeste, o município apresentou a maior queda em pontos percentuais.

A despeito de ser a capital na análise regional com menor gasto per capita em educação, apresentou um aumento entre 2020 e 2023.

Análise dos indicadores revela uma ampla margem para melhoria na educação do município e destaca a importância de estabelecer uma comunicação eficaz com a população sobre as iniciativas em curso. Os cidadãos devem ter a oportunidade de avaliar os serviços e identificar áreas que necessitam de melhorias, ajudando a alinhar as prioridades. É essencial que as decisões sejam baseadas em evidências para monitorar e avaliar o impacto das ações, promovendo uma gestão mais eficaz e satisfatória. Um guia útil é o de Componentes Básicos da Gestão com Base em Evidência elaborado pelo Insper e pelo Instituto Ayrton Senna, que pode ser [acessado aqui](#).

Recomendações:

De acordo com os indicadores avaliados, sugere-se:

- Melhoria da qualidade do ensino e reduzir de desigualdades educacionais.** O Rio de Janeiro aumentou o IDEB Anos Iniciais de 2021 a 2023, mesmo em um contexto pós-pandemia, porém possui uma avaliação negativa dos serviços educacionais municipais pela população. Nesse sentido, é recomendado intensificar os esforços para melhorar a qualidade do ensino municipal, com foco na redução de desigualdades raciais e socioeconômicas. A implementação de políticas educacionais baseadas em evidências, como programas de capacitação contínua para professores e a recomposição de aprendizagem pós-pandemia, como a iniciativa "Tá On!", são exemplos de possíveis ações que devem ser monitoradas e avaliadas.
- Estabelecer e aprimorar processos sistêmicos de monitoramento e avaliação das políticas educacionais.** Como uma das medidas para impulsionar a qualidade do ensino, é essencial identificar e aprimorar intervenções que potencializem os resultados educacionais, além da implementação das avaliações continuadas dos serviços prestados de forma a compreender as opiniões dos moradores do município.
- Aumentar gradualmente o financiamento da educação.** Para melhorar os resultados educacionais, é recomendado aumentar progressivamente o financiamento destinado à educação, focando na equidade e na eficiência da alocação dos recursos. A criação de um plano de investimentos a longo prazo, com metas claras para redução da distorção idade-série, expansão de creches e melhoria dos índices de qualidade, pode orientar esse aumento de recursos, garantindo que o investimento seja direcionado para áreas com maior necessidade e impacto. É possível ver propostas para garantir os recursos financeiros da pasta como recomendação 10 do documento do Todos Pela Educação que pode ser [acessado aqui](#).

Saúde

Mais de 70% dos moradores do Rio de Janeiro manifestaram insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') em relação a:

- 73,2%: Tempo de espera para a realização de consultas
- 71,9%: Tempo de espera para realização de exames



Para refletir

O tempo de espera é um dos principais motivos de insatisfação no município. O nível de espera é (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') é de 9,1% para realização de consultas e de 8,9% para realização de exames. Este resultado gera uma reflexão sobre um dos pontos críticos para a melhoria dos serviços: o tempo de acesso. A evidência sugere que otimizar a eficiência no tempo de espera para acesso aos serviços é fundamental para aprimorar a satisfação geral dos usuários.

A saúde continua com uma avaliação insatisfatória em relação a:

- 66,1%: Disponibilidade de medicamentos
- 59,7%: Quantidade de hospitais municipais
- 56,8 Qualidade da infraestrutura das unidades de saúde/ambientes hospitalares
- 45,1%: Desempenho de médicos e enfermeiros ou outros profissionais de saúde nas unidades de saúde/ambientes hospitalares

Destaca-se que somente 9,5% dos moradores da capital carioca estão satisfeitos com a disponibilidade de medicamentos.

Os moradores do Rio de Janeiro manifestaram os melhores níveis de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') quanto à higiene das unidades de saúde/ambientes hospitalares (20,4%) e desempenho de médicos e enfermeiros ou outros profissionais de saúde nas unidades de saúde/ambientes hospitalares (21,2%). Entretanto, destaca-se que esses resultados refletem uma pequena parte da população, demonstrando uma grande margem para aperfeiçoamento.



Importante

O segundo maior problema do Rio de Janeiro, de acordo com seus moradores, é a saúde. Ainda, a principal prioridade para melhoria dos serviços públicos municipais é a diminuição das filas nos hospitais e postos de saúde, seguida do aumento do número de médicos e profissionais de saúde. Esta última prioridade está empatada em segundo lugar com geração de emprego e renda. Em resumo, os cariocas expressaram insatisfação com os serviços de saúde municipais e consideram que esta área deve ser de ação prioritária da prefeitura.

O Rio de Janeiro ocupa a menor classificação em relação à dimensão de saúde na avaliação dos indicadores da pesquisa entre as capitais da região Sudeste. O município registra o menor gasto per capita em saúde no comparativo regional, embora tenha apresentado um aumento de R\$ 369,87 entre 2020 e 2023.

Embora ainda tenha o menor percentual de cobertura entre as capitais da região, a cobertura de Atenção Básica aumentou de 34,39% em janeiro de 2021 para 55,65% em setembro de 2023.

Em termos de mortalidade por causas evitáveis entre 5 e 74 anos, Rio de Janeiro apresentou um pico em 2021 com 40.674 registros. No entanto, apresentou uma diminuição de cerca de 28%, com 29373 registros em 2023.

A cobertura vacinal da capital fluminense sofreu uma queda significativa entre 2021 e 2023, reduzindo-se de 68,49% para 43,09%, uma diminuição de 25,4 pontos percentuais.

Segundo os dados do SNIS 2022, 95,8% da população do Rio de Janeiro tem acesso aos serviços de esgotamento sanitário e 93,82% possui acesso aos serviços de abastecimento de água, a menor percentagem entre as capitais da região.

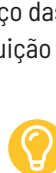
Recomendações:

- Implementar estratégias para aumentar a cobertura vacinal:** Diante da diminuição da cobertura vacinal nos últimos anos, a adoção de estratégias para reverter esse cenário é recomendada. O estudo da Subsecretaria de Saúde Gerência de Informações Estratégicas em Saúde CONECTA-SUS que pode ser [acessado aqui](#) evidencia o uso de recursos de saúde digital como mensagens de texto e aplicativos com informações sobre os imunizantes, opção para agendamento em unidades de vacinação e alerta para doses em atraso. Neste sentido, estratégias como o aplicativo "minhasaúde.rio", que permite o agendamento de vacinas, podem ser eficazes. Monitorar indicadores e avaliar as iniciativas são passos essenciais para aprimorar a gestão dos serviços de saúde e garantir um aumento sustentável na cobertura vacinal.
- Incrementar progressivamente o financiamento em saúde.** Recomenda-se aumentar gradualmente o financiamento destinado à saúde, com prioridade na equidade e na eficiência na alocação dos recursos. O desenvolvimento de um plano de investimentos a longo prazo, com metas definidas para aprimorar a Atenção Básica, expandir a cobertura vacinal e elevar a qualidade dos serviços prestados à população. A gestão eficiente dos recursos, fundamentada em dados e evidências, assegura que os investimentos sejam direcionados às áreas com maior necessidade e impacto, promovendo os melhores resultados na saúde pública.
- Ampliar e qualificar a Atenção Básica.** Apesar de ter registrado um aumento na cobertura de Atenção Básica, o município apresenta o menor percentual entre as capitais da região Sudeste. Medidas para aumentar a cobertura podem incluir (i) o mapeamento da cobertura geográfica das equipes de saúde no território, identificando vazios sanitários; (ii) o planejamento da expansão; (iii) implementação de estruturas físicas; (iv) recrutamento e seleção de profissionais de Saúde da Família, conforme Agenda Saúde na Cidade, realizado pelo Instituto de Estudos para Políticas de Saúde (IEPS), Impulso e Instituto Arapyau, que pode ser [acessado aqui](#).

Desenvolvimento Econômico

O município apresenta níveis de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') em torno de 10% em relação a questões ligadas ao desenvolvimento econômico. Entre os serviços com menor aprovação, destacam-se:

- Impostos municipais para empreendedores e empresas: 6,6%
- Geração de renda e empregos: 8,9%
- Programas de inovação, incubação ou aceleração de empresas: 9,1%



Para refletir

Em relação aos impostos municipais para empreendedores e empresas, o Rio de Janeiro registra o segundo menor nível de satisfação, ficando na frente somente de Fortaleza (5,4%). Levando em consideração que os cariocas consideram a má administração pública e a corrupção como o terceiro e quarto lugar entre os principais problemas do município, é possível concluir que a insatisfação com os impostos municipais reflete uma percepção negativa quanto à eficiência da gestão dos recursos públicos. A desconfiância pode estar atrelada a uma visão de que os impostos não estão sendo revertidos de maneira adequada em serviços e melhorias para a população.

Os cariocas também declararam o desemprego como o quinto maior problema do município. A geração de renda e empregos figura como terceira principal prioridade para a melhoria dos serviços públicos municipais. Todos os serviços avaliados nesta dimensão possuem um nível de insatisfação acima de 50% dos moradores da capital fluminense, incluindo:

- Programas para inserção de jovens, pessoas mais velhas ou em situação de vulnerabilidade no mercado de trabalho: 54,9%
- Apoio aos empreendedores: 54,6%

O Rio de Janeiro ocupa o terceiro lugar na classificação em relação à dimensão de desenvolvimento econômico na avaliação dos indicadores da pesquisa entre as capitais da região Sudeste.

Na comparação regional em 2021, a capital fluminense possuía o segundo menor PIB per capita na comparação regional entre capitais no ano de 2021, na frente somente da capital mineira. Desde 2021, o município registra saldos positivos de crescimento de acordo com o Novo Caged. Em 2023, foram 70.651 empregos formais de saldo, com destaque segundo grande grupoamento de atividade econômica de cerca de 72% em serviços, 11% construção, 10% comércio e 7% Indústria.

Considerando até julho de 2024, o saldo de postos de trabalho formal é de 48.929, com 74% em serviços, 22,5% construção e 5,5% indústria. O saldo do setor de comércio no município neste período apresentou uma redução de 1.061 empregos formais.

O Rio de Janeiro se encontra na 8ª colocação no ranking geral de municípios brasileiros do Índice de Cidades Empreendedoras (ICE) da ENAP, estudo sobre o ambiente regulatório, infraestrutura, mercado, acesso a capital, inovação, capital humano e cultura.

Recomendações:

- Promover a transparência na gestão dos recursos públicos. Diante da insatisfação dos cariocas com a gestão dos recursos públicos, é recomendável a implementação efetiva dos instrumentos previstos na Lei 13.460/2017 com o objetivo de fortalecer a transparência da gestão municipal. Para além do fortalecimento das ouvidorias, realização e publicação dos resultados das avaliações continuadas dos serviços e da carta de serviços, disponibilizada no Portal Carioca Digital, é fundamental fortalecer e avaliar iniciativas como os canais de atendimento do Portal Rio 1746, considerando uma análise territorializada do município que permita direcionar recursos para as principais áreas de atenção.
- Reforçar e expandir programas de geração de renda e empregos. Tendo em vista que o desemprego é o quinto maior problema do município de acordo com os cariocas, é fundamental investir em iniciativas de capacitação profissional, como o Projeto de Empreendedorismo Comunitário (SMAS). Uma análise dos indicadores de desenvolvimento econômico e impacto dos serviços de desenvolvimento econômico forma territorializada permite alocar recursos de forma mais direcionada e atender às demandas específicas de diferentes áreas, com o objetivo de reduzir desigualdades locais.
- Fortalecer e ampliar políticas de inclusão produtiva: o município deve continuar promovendo iniciativas de inclusão produtiva, como o projeto "Um Rio de Oportunidades: Sonhar é para todo carioca". Neste sentido, reforça-se a importância da avaliação dos serviços e da implementação de modelos de monitoramento e avaliação robustos das políticas de inclusão produtiva, que possam delinear o impacto e um panorama territorializado do município para orientar a alocação dos recursos de forma efetiva.

Proteção Social

A prefeitura do Rio de Janeiro promove a igualdade de gênero e a inclusão social? Concordam com a afirmação 21,9% dos moradores. Já 24,6% discordam e 42,9% se declaram neutros. Os demais informam não saber.

Panorama famílias inscritas no Cadastro Único (CadÚnico) no município do Rio de Janeiro entre janeiro de 2021 a janeiro de 2023:

- Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza: 273.640 a 662.188. Aumento de 142%
- Quantidade de famílias em situação de pobreza: 56.899 a 85.212. Aumento de aproximadamente 50%
- Quantidade de famílias com renda per capita mensal até meio salário mínimo: 423.765 a 891.488. Aumento de aproximadamente 110%
- Quantidade de famílias com renda per capita mensal acima de meio salário-mínimo: 123.340 a 161.752. Aumento de aproximadamente 31%



Para refletir

A capital fluminense registrou o maior crescimento de famílias inscritas no CadÚnico em situação de extrema pobreza e com renda per capita mensal até meio salário mínimo no período analisado.

Recomendações:

- Avaliar dados de indicadores recentes sobre pobreza e desigualdade no município.** Com a divulgação dos dados do Censo 2022, é essencial realizar uma análise profunda dos fatores socioeconômicos e do acesso a políticas públicas dos moradores da capital fluminense. De preferência, a análise deve ser realizada por setor censitário, com o objetivo de focalizar políticas públicas para a redução de desigualdades no município e identificar as necessidades de descentralização da oferta de serviços para atender de maneira mais eficaz às necessidades específicas de diferentes áreas do município.
- Promover políticas de igualdade racial e de gênero.** A promoção de políticas de igualdade racial e de gênero deve ser uma prioridade, com o monitoramento e avaliação de impacto de iniciativas desenvolvidas pela Coordenadoria Executiva de Promoção da Igualdade Racial e pela Secretaria de Políticas e Promoção da Mulher da Prefeitura do Rio de Janeiro.
- Fortalecer o Sistema de Assistência Social Municipal.** Diante do aumento expressivo de famílias no Cadastro Único no município, em especial em situação de extrema pobreza e com renda per capita mensal até meio salário mínimo, é fundamental garantir a cobertura e adequação dos serviços de assistência social. Um estudo interessante desenvolvido pelo UNICEF pode ser [acessado aqui](#). Ressalta-se ainda que o Cadastro Único é um instrumento para focalização de políticas públicas que pode ser utilizado pela prefeitura na gestão e tomada de decisões voltadas à identificação das famílias em situação de vulnerabilidade. As informações disponíveis possibilitam a elaboração de diagnósticos e de políticas sociais. Por isso, a atualização e manutenção do CadÚnico deve ser tratada como uma prioridade pela gestão municipal.
- Priorizar medidas de adaptação e mitigação climática de forma integrada.** As mudanças climáticas afetam desproporcionalmente as populações em situação de vulnerabilidade, tornando fundamental a adoção de medidas abrangentes e coordenadas nas políticas públicas para aumentar a resiliência das comunidades. Possíveis recomendações incluem o mapeamento dos riscos climáticos e de vulnerabilidades; bem como o planejamento e implementação de intervenções estruturais e não estruturais. Uma referência de conteúdo de com boas práticas e orientações são os guias do Escritório das Nações Unidas para Redução de Riscos de Desastres de como construir cidades mais resilientes que podem ser [acessados aqui](#).

Mobilidade Urbana

De forma geral, os cariocas não estão satisfeitos com os serviços de mobilidade urbana no município. Mais de 70% manifestaram insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') com:

- Trânsito (77,2%)
- Preço das passagens de transporte público (75,7%)
- Poluição sonora ou atmosférica (gases) geradas (70,1%)

Para refletir

O nível de insatisfação em relação ao preço das passagens de transporte público é o segundo maior entre as capitais analisadas, ficando somente atrás de Recife (77,9%). Ao mesmo tempo, é interessante analisar que os cariocas não identificam como prioritário melhorar o preço da passagem ou do bilhete único. A opção figura na 11ª posição entre 16, ficando inclusive atrás da opção "outros" e da melhoria da qualidade de saúde, educação e geração de empregos. Já melhorar a segurança do transporte público é a quinta prioridade para os moradores da capital.

Os maiores níveis de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') dos serviços de mobilidade urbana no município computam, no geral, menos de 20% dos moradores:

- Signalização de trânsito (21,2%)
- Desempenho de condutores, motoristas e de outros profissionais da rede de transportes (16,3%)
- Qualidade do asfalto (15,7%)
- Tempo de espera para tomar um ônibus/trem/metrô (12,4%)
- Higiene dos ônibus/metrô/trens (9,1%)

Para refletir

A capital fluminense lidera com o menor nível de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') entre as capitais analisadas quanto a quantidade/qualidade das ciclovias (8,8%). O resultado, combinado com a insatisfação em relação à poluição sonora ou atmosférica, reforça uma crescente demanda dos cariocas por alternativas mais sustentáveis de mobilidade, como investimentos em mobilidade ativa.

Entre 2017 a 2022, o município aumentou a taxa de interações por sinistro de trânsito por 100 mil habitantes de 43 a 48, o que corresponde a um acréscimo de aproximadamente 11%. Considerando o período de 2017 a 2021, a taxa de mortalidade em sinistro de trânsito por 100 mil habitantes permaneceu praticamente estável, de 11 a 9,9.

O Rio de Janeiro apresenta um impacto de 18,41% no gasto mensal com Transporte Público, segundo estudo entre capitais brasileiras*. O município ocupa a 24ª de 28 posições, empatada com as cidades de Belem, Boa Vista e Recife.

Recomendações:

- Fortalecer iniciativas de mobilidade ativa.** Os cariocas não estão satisfeitos com o número e qualidade das ciclovias no município, além da insatisfação com a poluição sonora e atmosférica, sugerem uma preferência por uma mobilidade urbana sustentável, por exemplo por meio da adoção e aprimoramento de iniciativas de mobilidade ativa. Recomendando-se também facilitar e estimular as viagens intermodais. Exemplos de boas práticas de incentivo à mobilidade ativa podem ser encontrados no Guia de Boas Práticas em Mobilidade Urbana da Frente Nacional de Prefeitos, que pode ser [acessado aqui](#).
- Avaliar o modelo de remuneração de operadores e o impacto no gasto mensal.** Analisar os custos diretos e indiretos para os usuários do transporte público do município e o impacto sobre a acessibilidade e uso. Utilizar essas informações para ajustar políticas, garantindo que o transporte público seja acessível e financeiramente sustentável. Ainda, é importante avaliar modelos de remuneração que levem em consideração indicadores de qualidade que possam aumentar a qualidade do serviço em relação as dores de seus usuários, como higiene e desempenho dos condutores.
- Promover e divulgar resultados de pesquisas de avaliação continua da mobilidade urbana.** Investir na realização e divulgação regular de pesquisas sobre a eficácia das políticas de transporte, a satisfação dos usuários e as áreas que necessitam de melhorias. Divulgar os resultados a fim de garantir transparência e promover ações informadas para o aumento da qualidade do transporte público.

Gestão da Qualidade

A prefeitura do Rio de Janeiro trabalha de forma eficiente e transparente para os cidadãos?

52,2% dos moradores da capital fluminense discordam da afirmação. Enquanto 12,8% concordam, 31,2% expressam neutralidade e 3,8% não sabem responder a pergunta.

Para refletir

O resultado coaduna com a identificação da má administração pública e corrupção como o terceiro e quarto lugar entre os principais problemas do município e ressalta a relevância da transparência da gestão municipal e dos instrumentos estabelecidos na Lei 13.460/2017, como as ouvidorias e as avaliações continuadas

A prefeitura do Rio de Janeiro resolve satisfatoriamente os problemas de seus cidadãos quando eles precisam de serviços que dependem da administração municipal como exames, alvarás, matrículas, pagamento de taxas, entre outros?

45,6% dos moradores do município responderam que não. Já 36,1% se declaram satisfeitos e 18,2% não sabem ou não lembram.

2. Estudo pode ser [acessado aqui](#).

Importante

48% dos cariocas declararam não terem enfrentado alguma dificuldade em realizar algum procedimento junto à prefeitura. Apesar dessa opinião não refletir a maioria dos moradores (52% relataram dificuldades), o município apresenta uma diferença percentual relativamente pequena entre as duas visões.

As três principais dificuldades enfrentadas para realizar algum procedimento são:

- Serviço saiu do ar (33,7%)
- Faltavam informações para a realização do serviço (32,6%)
- Aplicativo não completava o serviço online (26,7%)

Serviços públicos digitais

75,2% dos moradores do Rio de Janeiro já acessaram serviços públicos municipais pela internet.

28,9% estão satisfeitos com os serviços públicos disponibilizados online pelo governo municipal. Ressalta-se que 25,7% declararam algum nível de insatisfação, enquanto a maioria se declara neutro (39,3%). O restante declara não saber.

Como os moradores do Rio de Janeiro acessam os serviços públicos digitais?

- Pelo telefone celular 75%
- Pelo notebook ou computador 44,4%
- Pelo tablet 4,6%

Interessante

25% dos moradores do município preferem fazer solicitações de serviços públicos municipais pelo aplicativo. 23,2% pelo site da prefeitura. Um destaque interessante é que 20% preferem realizar solicitações por ligação telefônica. E a maior taxa entre as capitais analisadas. Ainda, 20% informa preferência por postos de atendimento presencial.

Rio de Janeiro apresenta uma nota 8,63 na Escala Brasil Transparente de 2020 da Controladoria-Geral da União (CGU), que avalia a transparência pública em relação à promoção do acesso à informação.

De acordo com o Mapa de Governo Digital de 2022, a capital responde positivamente a 6 dos 12 indicadores avaliados de gestão e infraestrutura (50%) e 37 dos 59 indicadores de oferta (62%).

Recomendações:

- Reforçar a transparência na gestão municipal.** Como estabelecido na Lei Federal 13.460/2017, é responsabilidade do município realizar e publicar os resultados das avaliações contínuas de serviços prestados pela administração direta e indireta do município. Além disso, fortalecer as ouvidorias e aprimorar o Portal da Transparência Rio, com foco na disponibilização de dados abertos e de informações de interesse público de forma acessível e compreensível. O objetivo é construir uma política de transparência ativa e robusta, que comunique de maneira eficaz as ações da prefeitura, promovendo um diálogo aberto e compreensivo para os moradores, garantindo maior participação cidadã na fiscalização e na tomada de decisões.
- Priorizar e aprimorar os meios de acesso a serviços digitais de preferência dos cariocas.** Tendo em vista a preferência pelo acesso via telefone celular e aplicativos ou site da prefeitura, é importante avaliar a aprimorar os meios para garantir que os moradores da capital fluminense tenham acesso aos serviços oferecidos. Nesse sentido, os problemas de queda do serviço e de problemas com os aplicativos devem ser identificados e endereçados pela gestão. Ainda, a preferência por ligação telefônica deve ser levada em consideração, como a de postos por atendimento presencial, que demandam uma compreensão do território para identificação de áreas nas quais os moradores preferem acessar preferencialmente os espaços de atendimento.
- Aprimorar as informações dos serviços.** Considerando o problema identificado de falta de informações para a realização do serviço, é essencial melhorar a comunicação e a transparência. O aprimoramento ou atualização das cartas de serviço existentes e criação de novas, FAQs atualizadas e sistemas de suporte ao usuário mais acessíveis são medidas possíveis. Assegurar que as informações relevantes estejam disponíveis e sejam facilmente compreendidas pelos cidadãos pode reduzir as dificuldades no atendimento e aumentar a satisfação geral.

São Paulo

Educação

Cerca de metade dos moradores do município de São Paulo manifestaram insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') em relação a:

- Qualidade do ensino na rede municipal (56,9%)
- Qualidade do conteúdo aplicado na rede municipal de educação (54,7%)
- Qualidade da infraestrutura das escolas municipais (54,5%)

Além disso, o nível de insatisfação na capital paulista quanto à quantidade de creches municipais e a de escolas municipais é de 47,6% para ambos critérios.

! Importante

Apesar dos resultados da pesquisa de opinião, São Paulo registra a maior taxa líquida de matrícula em creches entre as capitais da Região Sudeste, registrando uma taxa superior a 70% desde 2022. O crescimento de 2021 (56,4%) a 2023 (75,8%) é de 19,4 pontos percentuais. O município registra taxas superiores às do Estado de São Paulo e do Brasil no comparativo de 2010 a 2023.

O critério avaliado com maior nível de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') é o desempenho dos professores e demais profissionais de ensino, que totaliza 24,3% dos moradores da capital.

Em relação ao IDEB Anos Iniciais, São Paulo foi a única capital regional que atingiu o IDEB em 2017 e 2019. Porém, como as demais capitais da região, não alcançou em 2021 e no IDEB de 2023 apresentou uma estabilidade em relação à nota de 2021.

São Paulo experimentou um pico na taxa de abandono escolar nos anos iniciais do Ensino Fundamental em escolas públicas em 2021, durante a pandemia, quando atingiu 1,3. O município voltou a níveis próximos aos anteriores em 2022 (0,7) e 2023 (0,6).

Apesar da recuperação, o município ainda possui a maior taxa de abandono entre as capitais da região Sudeste desde 2021.

Desde 2022, a capital paulista tem registrado a menor taxa de distorção idade-série (4) entre as capitais da região. Embora tenha havido uma queda na taxa de 5,6 em 2017 para 4 em 2023, entre 2021 e 2023 houve um aumento, passando de 3,7 para 4.

São Paulo possui o segundo maior gasto per capita com educação entre as capitais da região Sudeste, atrás de Vitória. Entre 2020 e 2023, o município aumentou em R\$ 649,76 o gasto com educação por habitante.

💡 Para refletir

Em geral, os moradores de São Paulo avaliam com insatisfação os serviços educacionais municipais tanto em relação à quantidade quanto à qualidade. No entanto, os indicadores de desempenho analisados, embora apresentem espaços para melhorias, revelam avanços significativos. A taxa líquida de matrículas em creches aumentou, e o município registrou melhorias na taxa de abandono escolar e na distorção idade-série. São Paulo também alcançou as metas do IDEB em anos anteriores e manteve estabilidade no pós-pandemia. Apesar de ser a capital com o maior gasto per capita em educação na Região Sudeste, o resultado dos indicadores e a insatisfação dos moradores apontam para a necessidade de continuar investindo na qualidade do ensino e na infraestrutura escolar. A comunicação eficaz sobre as melhorias realizadas e o contínuo monitoramento das necessidades da população serão essenciais para alinhar as estratégias e otimizar os resultados.

Recomendações:

- Gestão eficiente dos recursos:** Considerando que São Paulo apresenta o segundo maior gasto per capita em educação entre as capitais da região Sudeste, seria importante focar na gestão otimizada dos recursos para geração de impacto. Estratégias incluem a priorização da equidade no uso dos recursos, garantindo que áreas com maiores necessidades recebam maior atenção, e o foco em políticas com evidências. Auditorias e avaliações periódicas dos programas educacionais podem ajudar a garantir que os investimentos estão resultando em melhorias concretas na qualidade da educação.
- Priorizar a educação de qualidade e a redução de desigualdades.** Recomenda-se a implementação de modelos robustos de monitoramento e avaliação das políticas educacionais, visando para uma tomada de decisão baseada em evidências. A adoção de boas práticas também é importante. Neste contexto, a consulta a diferentes mapeamentos, como o "Educação que Dá Certo" do Todos Pela Educação, que pode ser acessado aqui, pode fornecer orientações valiosas para o desenvolvimento e aprimoramento das estratégias educacionais.
- Combater o abandono escolar.** Implementar políticas preventivas e de intervenção precoce, em especial considerando o contexto pós-desastre. Um exemplo interessante é o Pacto estadual pelo enfrentamento à infrequência, ao abandono e à evasão escolar (PEICAE), que estabelece medidas articuladas para diagnosticar as causas e planejar, executar, monitorar e avaliar ações, programas e serviços de forma intersetorial para enfrentamento do problema. Já foi implementado no Estado do Rio de Janeiro e Minas Gerais.

Saúde

Mais de 60% dos moradores da capital paulista manifestaram insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') em relação a:

- 69,4%: Tempo de espera para a realização de consultas
- 68,1%: Tempo de espera para a realização de exames
- 61,1%: Disponibilidade de médicos(as)

💡 Para refletir

Como nas demais capitais da região, o tempo de espera é um dos principais motivos de insatisfação com os serviços de saúde no município. O nível de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') é de 10,4% para realização de consultas e de 10% para realização de exames. O resultado reforça o tempo de acesso como um ponto crítico para a melhoria de serviços públicos, ressaltando a importância de otimizar o tempo de espera e a eficiência no atendimento.

Os resultados também se conectam com a insatisfação na disponibilidade de médicos, uma vez que os moradores da capital paulista consideram a saúde como o segundo principal problema do município. Ainda, os paulistanos identificaram como as duas principais prioridades para a melhoria do serviço público no município:

- A diminuição das filas nos hospitais e postos de saúde
- O aumento do número de médicos e profissionais de saúde.

Em suma, os paulistanos buscam prioritariamente um acesso mais rápido e eficiente aos serviços de saúde na capital, com menos tempo de espera e maior disponibilidade de profissionais.

A saúde continua com uma avaliação insatisfatória em relação a:

- 59,7%: Disponibilidade de medicamentos
- 53,8%: Quantidade de hospitais municipais
- 51,4 Qualidade da infraestrutura das unidades de saúde/ambientes hospitalares
- 45,1%: Desempenho de médicos e enfermeiros ou outros profissionais de saúde nas unidades de saúde/ambientes hospitalares

Os melhores níveis de satisfação (soma das respostas 'muito satisfeito' e 'satisfeito') quanto à higiene das unidades de saúde/ambientes hospitalares (24,9%) e desempenho de médicos e enfermeiros ou outros profissionais de saúde nas unidades de saúde/ambientes hospitalares (23,4%). No entanto, é importante ressaltar que esses índices representam uma parcela reduzida da população, indicando uma ampla margem para melhorias.

São Paulo ocupa a terceira posição em relação à dimensão saúde na avaliação dos indicadores da pesquisa entre as capitais da região Sudeste.

O município possui o segundo maior gasto per capita em saúde no comparativo regional entre capitais, destacando-se também por registrar o maior aumento nesse período, com um acréscimo de R\$ 450,41 entre 2020 e 2023. A cobertura de Atenção Básica aumentou de 61% em janeiro de 2021 para 82,53%, em setembro de 2023.

Em relação a mortalidade por causas evitáveis entre 5 e 74 anos, São Paulo teve um aumento em 2021, com 60.197 registros, porém apresentou uma queda de cerca de 30% nos anos seguintes, com 42.195 registros em 2023.

Por outro lado, São Paulo registrou uma queda significativa na taxa de cobertura vacinal saindo de 57,19% em 2021 para 45,09% em 2023. Ressalta-se que é a menor redução entre as capitais da região, com queda de 12,1 pontos percentuais.

De acordo com dados do SNIS 2022, 97,31% da população do município possui acesso aos serviços de esgotamento sanitário e 99,23% acesso aos serviços de abastecimento de água.

Recomendações:

- Investir na melhoria da gestão eficiente dos recursos de saúde,** garantindo a alocação adequada dos recursos disponíveis, a redução de desigualdades e a otimização das operações para maximizar a eficiência dos serviços prestados. Especial com atenção a estratégias que priorizem a diminuição do tempo de espera e aumentem a disponibilidade de médicos, principais dores dos paulistanos. Neste sentido, é recomendável monitorar e avaliar os resultados do projeto "Consultório Digital" para identificar oportunidades de melhoria e considerar uma possível expansão.
- Implementar modelos de monitoramento e avaliação robustos:** Neste sentido, com o objetivo de garantir a eficácia e a transparência dos recursos, é importante desenvolver e adaptar modelos robustos de monitoramento e avaliação das despesas e políticas de saúde. Avaliações contínuas garantem que o aumento do financiamento seja bem gerido e que os recursos possam ser alocados de forma a garantir acesso a serviços de saúde de qualidade pela população.
- Ampliar e qualificar a Atenção Básica.** Apesar de ter registrado um aumento na cobertura de Atenção Básica, ainda apresenta uma margem considerável para aprimoramento. Estratégias para aumentar a cobertura podem incluir (i) o mapeamento da cobertura geográfica das equipes de saúde no território, identificando vazios sanitários; (ii) o planejamento da expansão; (iii) implementação de estruturas físicas; (iv) recrutamento e seleção de equipes de Saúde da Família, conforme Agenda Saúde na Cidade, realizado pelo Instituto de Estudos para Políticas de Saúde (IEPS), Impulso e Instituto Arapyaú, que pode ser acessado aqui.

Desenvolvimento Econômico

De modo geral, os serviços relacionados ao desenvolvimento econômico no município de São Paulo são avaliados de forma insatisfatória por seus moradores. O nível de satisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'satisfeito') computam ao redor de 10%, conforme apresentado abaixo:

- Geração de renda e empregos: 8,9%
- Impostos municipais para empreendedores e empresas: 8,8%
- Programas de inovação, incubação ou aceleração de empresas: 9%
- Programas para inserção de jovens, pessoas mais velhas ou em situação de vulnerabilidade no mercado de trabalho: 11,6%
- Apoio aos empreendedores: 11,4%

O maior nível de insatisfação (soma das respostas 'muito insatisfeito' e 'insatisfeito') está relacionado a geração de renda e empregos (60,6%) e a impostos municipais para empreendedores e empresas (57,4%).

💡 Para refletir

O baixo nível de satisfação dos paulistanos quanto aos impostos municipais para empreendedores e empresas pode estar relacionado com a percepção dos moradores da má administração pública e corrupção como terceiro e quinto maior problema do município, respectivamente. A desconfiança sobre a aplicação eficiente dos recursos sugere que os cidadãos não percebem um retorno adequado em serviços e melhorias para a população dos impostos pagos.

São Paulo lidera a classificação em relação à dimensão de desenvolvimento econômico na avaliação dos indicadores da pesquisa entre as capitais da região Sudeste.

O município possui a segundo maior PIB per capita na comparação regional em 2021, ficando atrás apenas de Vitória. Em relação aos dados de emprego formal do município, São Paulo registra um saldo positivo de acordo com o Novo Caged desde 2021. Em 2023, o município apresentou um saldo de 128.324 empregos formais, que representam de acordo com os grandes grupos de atividade econômica aproximadamente, 66% em serviços, 21% em construção, 13% comércio e 0,07% agropecuária. O setor de indústria registrou um saldo negativo com menos 136 empregos formais neste ano.

Até julho de 2024, São Paulo apresentava um saldo positivo de 122.030 empregos formais, com cerca de 70% em serviços, 17% construção, 8% comércio e 5% indústria. Neste período, o setor de agropecuária registrou um saldo negativo com a redução de 270 postos de trabalho formal.

! Importante

Os paulistanos identificaram o desemprego como o quarto maior problema do município. O baixo nível de satisfação em relação a serviços de geração de renda e emprego, e aos demais programas avaliados, indicam uma opinião formada sobre isso.

De acordo com o Índice de Cidades Empreendedoras (ICE) da ENAP, estudo sobre o ambiente regulatório, infraestrutura, mercado, acesso a capital, inovação, capital humano e cultura dos municípios brasileiros, São Paulo ocupa o primeiro lugar no ranking geral.

Recomendações:

- Reforçar e expandir programas de geração de renda e empregos.** Considerando que o desemprego é apontado como o quarto maior problema do município, é essencial investir em iniciativas de capacitação profissional, além de promover apoio a pequenas e médias empresas e a oferta de produtos financeiros, como os desenvolvidos pela Agência São Paulo de Desenvolvimento (ADE Sampa). Uma análise dos indicadores de desenvolvimento econômico e o impacto dos serviços de forma territorializada permite alocar recursos de forma mais direcionada e atender às demandas específicas de diferentes áreas, com o objetivo de reduzir desigualdades locais.
- Promover a transparência na gestão dos recursos públicos.** A implementação dos instrumentos previstos na Lei 13.460/2017 são fundamentais para aprimorar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, fortalecendo a transparência da gestão municipal. Para além do fortalecimento das ouvidorias, realização e publicação dos resultados das avaliações contínuas dos serviços e da carta de serviços do cidadão, gerenciada pela Controladoria-Geral do Município, é fundamental fortalecer e avaliar iniciativas como os canais de atendimento do Portal66 e DescomplicaSP, considerando uma análise territorializada do município que permita direcionar recursos para as principais áreas de atenção.
- Fortalecer políticas de inclusão produtiva:** São Paulo deve continuar promovendo iniciativas de inclusão produtiva, como o Programa Bolsa Trabalho. Neste sentido, reforça-se a importância da avaliação dos serviços e da implementação de modelos de monitoramento e avaliação robustos das políticas de inclusão produtiva, que possam delinear o impacto e um panorama territorializado do município para orientar a alocação dos recursos de forma efetiva.

Proteção Social

A prefeitura de São Paulo promove a igualdade de gênero e a inclusão social? 21,8% dos paulistanos concordam, enquanto 27,7% discordam e 41% são neutros. O restante declara não saber.

Panorama famílias inscritas no Cadastro Único no município de São Paulo entre janeiro de 2021 a janeiro de 2023:

- Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza: 496.803 a 767.252. Aumento de aproximadamente 54%
- Quantidade de famílias em situação de pobreza: 143.894 a 181.580. Aumento de aproximadamente 26%
- Quantidade de famílias com renda per capita mensal até meio salário mínimo: 978.511 a 1.370.644. Aumento de aproximadamente 40%
- Quantidade de famílias com renda per capita mensal acima de meio salário-mínimo: 366.719 a 423.994. Aumento de aproximadamente 15%

💡 Para refletir

Os moradores da capital paulista apontam os programas de acolhimento e moradia para a população em situação de rua como a terceira prioridade do município para a melhoria de serviços. Segundo dados do Observatório Brasileiro de Políticas Públicas com a População em Situação de Rua (OBPopRua) de dezembro de 2023 a junho de 2024, o município registrou uma alta de 18%, com um total de 80.369 pessoas em situação de rua.

Recomendações:

- Atender à prioridade dos moradores paulistanos de ampliar e qualificar programas de acolhimento e moradia para a população em situação de rua.** O atendimento completo e humanizado das pessoas em situação de rua no município é urgente. Neste sentido, é preciso um esforço prioritário para a implementação efetiva dos serviços previstos no Guia PopRua da Prefeitura de São Paulo, em especial considerando o monitoramento dos resultados e avaliações de impacto que possibilitem direcionar a alocação de recursos para os serviços mais efetivos. A complexidade do problema público requer uma abordagem intersetorial, que considere iniciativas de saúde mental, capacitação profissional e reinserção social, entre outras.
- Promover políticas de igualdade racial e de gênero.** A promoção de políticas de igualdade racial e de gênero deve ser tratada como uma prioridade. As iniciativas da Prefeitura, como o Selo de Igualdade Racial, precisam ser continuamente monitoradas e avaliadas em termos de impacto, permitindo ajustes e direcionamento de recursos conforme necessário. É preciso garantir que os programas alcancem seus objetivos e, se necessário, recebam maiores investimentos para ampliar sua eficácia.
- Fortalecer o Sistema de Assistência Social Municipal.** Garantir a cobertura e adequação dos serviços de assistência social às necessidades identificadas nas avaliações contínuas dos serviços prestados e na análise dos dados, com o objetivo de aumentar a capacidade de resposta às demandas da população. Ressalta-se ainda que o Cadastro Único é um instrumento para focalização de políticas públicas que pode ser utilizado pela prefeitura na gestão e tomada de decisões voltadas à identificação das famílias em situação de vulnerabilidade. As informações disponíveis possibilitam a elaboração de diagnósticos e de políticas sociais. Por isso, a atualização e manutenção do CadÚnico deve ser tratada como uma prioridade pela gestão municipal.
- Priorizar medidas de adaptação e mitigação climática de forma integrada.** As mudanças climáticas afetam desproporcionalmente as populações em situação de vulnerabilidade, tornando fundamental a adoção de medidas abrangentes e coordenadas nas políticas públicas para aumentar a resiliência das comunidades. Possíveis recomendações incluem o mapeamento dos riscos climáticos e de vulnerabilidades; bem como o planejamento e implementação de intervenções estruturais e não estruturais. Uma referência de conteúdo de com boas práticas e orientações são os guias do Escritório da Nações Unidas para Redução de Riscos de Desastres de como construir cidades mais resilientes que podem ser acessados aqui.

Mobilidade Urbana

! Importante

Apesar de o tempo da maioria dos moradores declararem insatisfação, São Paulo registra o menor nível de descontentamento quando comparado às demais capitais da Região Sudeste, em relação a:

- Tempo de espera (52,8%)
- Preço das passagens (84%)
- Quantidade/qualidade das ciclovias (44,3%)

Os maiores níveis de insatisfação paulistanos dos serviços de mobilidade são em relação ao trânsito (74,7%) e a poluição sonora ou atmosférica (69%).

Já os maiores níveis de satisfação são em relação a higiene dos ônibus/metrô/trens (28,1%), principais indicadores de trânsito (28,7%) e desempenho de condutores, motoristas e de outros profissionais da rede de transportes (22,9%).

💡 Para refletir

Em suma, apesar dos níveis apresentarem uma ampla margem de melhoria, a capital paulista apresenta os menores níveis de insatisfação e maiores níveis de satisfação entre as capitais do Sudeste.

Entre 2017 a 2022, a capital paulista apresentou um acréscimo em torno de 42% na taxa de interações por sinistro de trânsito por 100 mil habitantes, passando de 66 a 94. Considerando de 2017 a 2021, a taxa de mortalidade por sinistro de trânsito por 100 mil habitantes se manteve praticamente constante, de 5,7 a 5,5.

Em relação ao impacto no gasto mensal com Transporte Público, São Paulo ocupa a 11ª posição na classificação entre as capitais brasileiras com impacto no salário de 16,39%.

Recomendações:

- Promover e divulgar resultados de pesquisas de avaliação contínua da mobilidade urbana.** Investir na realização e divulgação regular de pesquisas sobre a eficácia das políticas de transporte, a satisfação dos usuários e as áreas que necessitam de melhorias. Divulgar os resultados a fim de garantir transparência e promover ações informadas para o aumento da qualidade do transporte público, além de apontar ajustes necessários nas políticas e infraestrutura para desafios ambientais e climáticos.
- Fortalecer políticas de segurança viária.** Diante do aumento da taxa de mortalidade por sinistro de trânsito no município, recomenda-se fortalecer as políticas de segurança viária. Readequar os limites de velocidade, favorecer baixas velocidades a partir do desenho viário e criar uma política de segurança viária estruturada e abrangente no âmbito municipal são as principais recomendações do Guia de Soluções para Incentivar a Segurança Viária que pode ser acessado aqui.
- Promover iniciativas de acessibilidade urbana e mobilidade ativa.** Políticas urbanas e de transporte voltadas à promoção da acessibilidade e redução de desigualdades sociais, raciais e de gênero devem ser implementadas e ampliadas no município. Um exemplo de boa prática da capital paulista que pode ser ampliado é o Plano de Bairro Jardim Lapenna, no Distrito de São Miguel Paulista, em São Paulo. Outras boas práticas estão presentes no Guia de Boas Práticas em Mobilidade Urbana da Frente Nacional de Prefeitos, que pode ser acessado aqui.

Gestão da Qualidade

A prefeitura de São Paulo trabalha de forma eficiente e transparente para os cidadãos?

48,9% dos moradores do município discordam da pergunta, 35,8% declaram neutralidade e somente 10,9% concordam. Os demais declaram não saber (4,4%).

💡 Para refletir

O resultado corrobora a percepção dos moradores da capital paulista da má administração pública como terceiro e da corrupção como quarto maior problema do município. É reforçada a necessidade de aprimoramento da transparência na gestão pública e de reforçar os mecanismos de controle e participação social. A implementação eficaz das diretrizes da Lei 13.460/2017, incluindo as ouvidorias e as avaliações contínuas, torna-se essencial para enfrentar esses desafios e promover uma administração mais responsável e eficiente.

A prefeitura de São Paulo resolve satisfatoriamente os problemas de seus cidadãos quando eles precisam de serviços que dependem da administração municipal como exames, alvarás, matrículas, pagamento de taxas, entre outros?

Os resultados mostram que 40,6% dos participantes acreditam que a prefeitura não resolve satisfatoriamente os problemas relacionados a serviços municipais. Já 39,3% dos respondentes consideram que esses seus foram resolvidos de maneira satisfatória. Além disso, 20,1% afirmaram que não sabem ou não lembram.

3. Estudo pode ser acessado aqui.

! Importante

47% dos paulistanos declaram não terem enfrentado dificuldade em realizar algum procedimento junto a prefeitura. Embora essa não seja a percepção da maioria dos moradores (52% declaram o contrário), a diferença percentual entre as duas perspectivas não é muito significativa.

As três principais dificuldades enfrentadas para realizar algum procedimento são:

1. Faltavam informações durante o atendimento (28,7%)
2. Faltavam informações para a realização do serviço (28,7%)
3. O aplicativo não completava o serviço online (27,5%)

Serviços públicos digitais

75,8% dos moradores de São Paulo já acessaram serviços públicos municipais pela internet.

26,7% estão satisfeitos com os serviços públicos disponibilizados online pelo governo municipal. 41,3% se informam neutralidade e 27,6% expressam algum nível de insatisfação. O restante informa não saber.

Como os moradores de São Paulo acessam os serviços públicos digitais?

- Pelo telefone celular 72,4%
- Pelo notebook ou computador 47,8%
- Pelo tablet 4,2%
- Não sei 0,3%

! Interessante

28,3% dos moradores do município preferem fazer solicitações de serviços públicos municipais por aplicativo, 23,2% pelo site da prefeitura, 17,9% por postos de atendimento presencial e 16,5% por ligação telefônica.

São Paulo possui uma nota 7,69 na Escala Brasil Transparente de 2020 da Controladoria-Geral da União (CGU), que avalia a transparência pública em relação à promoção do acesso à informação.

De acordo com o Mapa de Governo Digital de 2022, a capital responde positivamente a 9 dos 12 indicadores avaliados de gestão e infraestrutura (75%) e 34 dos 59 indicadores de oferta (57%).

Recomendações:

- Aprimorar as informações dos serviços.** Para abordar os principais problemas identificados, como a falta de informações para a realização dos serviços, é essencial melhorar a comunicação e a transparência. A criação e atualização de cartas de serviços ao usuário, FAQs atualizadas e sistemas de suporte ao usuário mais acessíveis são medidas possíveis. Assegurar que as informações relevantes estejam disponíveis e sejam facilmente compreendidas pelos cidadãos pode reduzir as dificuldades no atendimento e aumentar a satisfação geral.
- Priorizar e aprimorar os meios de acesso a serviços digitais de preferência dos paulistanos.** No caso de São Paulo, duas formas principais de acesso merecem atenção. A primeira é o acesso via aplicativos. Diante das falhas relatadas, como a incapacidade de completar registros, é essencial desenvolver aplicativos mais intuitivos, com funcionalidades ampliadas, e realizar atualizações frequentes, garantindo uma experiência eficiente e satisfatória para os usuários. A segunda é o site da prefeitura. Para garantir uma boa experiência, o site deve ser atualizado, intuitivo e adaptado para dispositivos móveis, permitindo um uso eficiente via celular. Ainda, é importante compreender de maneira territorializada a concentração de demandas por postos de atendimento presencial, a fim de garantir que toda a população seja adequadamente atendida.
- Realizar e divulgar avaliações contínuas de serviços prestados.** Como estabelecido na Lei Federal 13.460/2017, é responsabilidade do município realizar e publicar os resultados das avaliações contínuas de serviços prestados pela administração direta e indireta do município. Nesse sentido, a implementação da lei é um passo importante para promover a qualidade dos serviços públicos de São Paulo.

Educação

Vitória apresenta a segunda maior taxa líquida de matrículas de matrículas em creches das capitais da região Sudeste, com taxas acima de 70% desde 2022, além de manter taxas superiores às do Brasil e do Espírito Santo entre 2010 a 2023. O município registrou um crescimento de 51,8% em 2021 para 71,4% em 2023, ou seja, um aumento de 19,6 pontos percentuais.

A análise dos resultados do IDEB Anos Iniciais da capital permite concluir que as metas não foram alcançadas em 2017, 2019 e 2021, tendo em vista que o índice permaneceu estável em 5,6. Contudo, no IDEB 2023, Vitória aumentou em 0,5, alcançando o maior índice dos últimos anos do município.

Mesmo durante a pandemia, a taxa de abandono escolar nos anos iniciais do Ensino Fundamental em escolas públicas de Vitória não sofreu um aumento significativo. O município registrou uma taxa de 0,3 em 2021 e 2022, e de 0,4 em 2023. Na análise regional de 2023, Vitória ocupa a segunda menor taxa de abandono escolar, superada apenas pelo município do Rio de Janeiro e Belo Horizonte, que estão empatados com 0,2.

O município tem a segunda menor taxa de distorção idade-série entre as capitais da região, mas apresentou um aumento significativo entre 2022 e 2023, passando de 7,9 a 9,3.

Vitória apresenta o maior gasto per capita em educação entre as capitais da região Sudeste. Em relação a 2020, o município aumentou em R\$ 653,95 gasto com educação por habitante para 2023.

Recomendações:

- 1. Fortalecer políticas de formação continuada de professores e de recomposição da aprendizagem.** O resultado do IDEB 2023 em comparação ao de 2021 é um indicativo sobre as políticas educacionais no contexto pós-pandemia no município. Avaliar e fortalecer iniciativas como o projeto “Educar para Vitória – Fortalecimento de Aprendizagens” e investir em práticas pedagógicas inovadoras que atendam às necessidades específicas dos alunos são estratégias para promover uma melhoria contínua na qualidade da educação do município.
- 2. Gestão eficiente dos recursos:** Tendo em vista que Vitória apresenta o maior gasto per capita em educação entre as capitais da região Sudeste, seria importante focar na gestão otimizada dos recursos para geração de impacto. Estratégias incluem a priorização da equidade no uso dos recursos, garantindo que áreas com maiores necessidades recebam maior atenção, e o foco em políticas com evidências. Auditorias e avaliações periódicas dos programas educacionais podem ajudar a garantir que os investimentos estão resultando em melhorias concretas na qualidade da educação. Um exemplo interessante seria a avaliação dos bônus por desempenho dos educadores da rede municipal de ensino na melhoria dos indicadores de ensino.
- 3. Estabelecer e aprimorar processos sistemáticos de monitoramento e avaliação das políticas educacionais,** com o objetivo de identificar e aprimorar intervenções que potencializem os resultados educacionais e promovam a equidade. É fundamental que as avaliações considerem as desigualdades raciais, socioeconômicas e regionais, garantindo que as políticas sejam ajustadas para atender às necessidades específicas dos alunos.

Saúde

Vitória ocupa a segunda posição na classificação em relação à dimensão de saúde na avaliação dos indicadores da pesquisa entre as capitais da região Sudeste. O município registra o menor gasto per capita em saúde no comparativo regional, embora tenha apresentado um aumento de R\$ R\$ 264,69 entre 2020 e 2023.

A capital capixaba possui a segunda maior cobertura de Atenção Básica no comparativo com as demais capitais da região Sudeste. Em janeiro de 2021, o município figurava em terceiro lugar, atrás de Belo Horizonte e São Paulo e com uma cobertura de 55%. Em setembro de 2023, Vitória ultrapassou São Paulo e conta com uma cobertura de Atenção Básica de 86%, isto é, um crescimento de 31 pontos percentuais.

Em relação à mortalidade por óbitos evitáveis entre 5 e 74 anos, a capital registrou a menor diminuição na comparação regional, com uma redução de 1.510 registros em 2021 para 1.175 em 2023, o que representa uma queda de aproximadamente 22%. A cobertura vacinal de Vitória sofreu uma redução substancial entre 2021 e 2023, passando de 70,83% para 46,12%, uma diminuição de 24,7 pontos percentuais.

Segundo os dados do SNIS 2022, 86,08% da população do município tem acesso aos serviços de esgotamento sanitário, a menor porcentagem entre as capitais da região, e 100% possui acesso aos serviços de abastecimento de água.

Recomendações:

- 1. Incrementar progressivamente o financiamento em saúde.** Considerando que Vitória apresenta o menor gasto per capita em saúde das capitais da região, é recomendável aumentar gradualmente o financiamento destinado à saúde, com prioridade na equidade e na eficiência na alocação dos recursos. O desenvolvimento de um plano de investimentos a longo prazo, com metas definidas para aprimorar a Atenção Básica, expandir a cobertura vacinal e elevar a qualidade dos serviços prestados à população. A gestão eficiente dos recursos, fundamentada em dados e evidências, assegura que os investimentos sejam direcionados às áreas com maior necessidade e impacto, promovendo melhores resultados na saúde pública.
- 2. Implementar estratégias para aumentar a cobertura vacinal:** Diante da queda expressiva da cobertura vacinal do município, recomenda-se a adoção de estratégias como as elencadas no estudo da Subsecretaria de Saúde Gerência de Informações Estratégicas em Saúde CONECTA-SUS que pode ser [acessado aqui](#). O uso de recursos de saúde digital como mensagens de texto e aplicativos com informações sobre os imunizantes, opção para agendamento em unidades de vacinação e alerta para doses em atraso são alguns exemplos de iniciativas. Ainda, o estudo demonstra que estratégias de educação em saúde são efetivas. Dessa forma, o monitoramento e avaliação do agendamento online via aplicativo “Vitória Online” pode ser um insumo para identificar melhorias e ajustar as iniciativas conforme necessário.
- 3. Implementar modelos de monitoramento e avaliação robustos:** Com o intuito de garantir a eficácia e a transparência dos recursos, é importante desenvolver e adotar modelos robustos de monitoramento e avaliação das despesas e políticas de saúde. Avaliações contínuas garantem que o aumento do financiamento seja bem gerido e que os recursos possam ser alocados de forma a reduzir desigualdades e garantir acesso a serviços de saúde de qualidade.

Desenvolvimento Econômico

Vitória ocupa o último lugar na classificação em relação à dimensão de desenvolvimento econômico na avaliação dos indicadores da pesquisa entre as capitais da região Sudeste.

O município lidera com o maior PIB per capita na comparação regional, com crescimento nos últimos anos. A capital do Espírito Santo também registra saldos positivos de empregos formais desde 2021, de acordo com o Novo Caged. Em 2023, foram 6.280 empregos formais de saldo, com divisão segundo grande agrupamento de atividade econômica de cerca de 53% em serviços, 29% construção, 11% indústria e 7% comércio. O setor de agropecuária apresentou um saldo de menos 5 empregos neste ano. Até julho de 2024, Vitória apresentou um saldo positivo de 3.872 empregos formais.

Desse total, 77% foram gerados no setor de serviços, 29% na construção civil e 0,1% na agropecuária. No entanto, dois setores registraram saldo negativo: o comércio, com uma redução de 12 empregos formais, e a indústria, com a perda de 198 postos de trabalho formal.

Segundo o Índice de Cidades Empreendedoras (ICE) da ENAP, estudo sobre o ambiente regulatório, infraestrutura, mercado, acesso a capital, inovação, capital humano e cultura dos municípios brasileiros, Vitória se encontra na 73ª posição no ranking geral.

Recomendações:

- 1. Avaliar dados sobre o ambiente regulatório, infraestrutura, mercado, acesso a capital, inovação, capital humano e cultura empreendedora do município.** O Índice de Cidades Empreendedoras (ICE) da ENAP é um dos exemplos de estudos que os gestores públicos de Vitória podem analisar e comparar com outros municípios brasileiros a fim de endereçar os principais desafios do município e fomentar atividades empreendedoras na capital capixaba. O estudo pode ser [acessado aqui](#).
- 2. Fortalecer o ecossistema de inovação.** Com o intuito de dinamizar a economia local e gerar novas oportunidades de emprego, sugere-se incentivar um ambiente de inovação baseado em colaborações estratégicas entre universidades, startups e o setor empresarial.
- 3. Reforçar e expandir programas de geração de renda e empregos.** Recomenda-se investir em iniciativas de capacitação profissional, apoio a pequenas e médias empresas, como o Centro de Apoio ao Empreendedor, e parcerias com o setor privado para criação de oportunidades de trabalho valorizando a inclusão produtiva, essencial para combater desigualdades. Também é importante implementar e publicar, conforme previsto na Lei 13.460/2017, avaliações continuadas dos serviços de geração de trabalho. Ferramentas de pesquisas regulares e modelos de monitoramento e avaliação robustos podem fornecer feedback valioso sobre a eficácia das ações e identificar áreas para melhoria em relação aos serviços oferecidos.

Proteção Social

Panorama famílias inscritas no Cadastro Único no município de Vitória entre janeiro de 2021 a janeiro de 2023:

- Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza: 16.423 a 25.449. Aumento de aproximadamente 55%
- Quantidade de famílias em situação de pobreza: 2.319 a 2.713. Aumento de aproximadamente 17%
- Quantidade de famílias com renda per capita mensal até meio salário mínimo: 25.965 a 37.992. Aumento de aproximadamente 46%
- Quantidade de famílias com renda per capita mensal acima de meio salário-mínimo: 6.704 a 8.948. Aumento de aproximadamente 33%

Recomendações:

- 1. Avaliar dados de indicadores recentes sobre pobreza e desigualdade no município.** Com a divulgação dos dados do Censo 2022, é essencial realizar uma análise profunda dos fatores socioeconômicos e do acesso a políticas públicas dos moradores de Vitória. De preferência, a análise deve ser realizada por setor censitário, com o objetivo de focalizar políticas públicas para a redução de desigualdades no município e identificar as necessidades de descentralização da oferta de serviços para atender de maneira mais eficaz às necessidades específicas de diferentes áreas do município.
- 2. Promover políticas de igualdade racial e de gênero.** A promoção de políticas de igualdade racial e de gênero deve ser uma prioridade, com o fortalecimento do Conselho Municipal do Negro (Conegro) e do Conselho Municipal da Mulher (Comum), além do monitoramento e avaliação contínuos dos programas e ações em termos de impacto, permitindo ajustes e direcionamento de recursos conforme necessário.
- 3. Fortalecer o Sistema de Assistência Social Municipal.** Garantir a cobertura e adequação dos serviços de assistência social às necessidades identificadas nas avaliações contínuas dos serviços prestados e na análise dos dados, com o objetivo de aumentar a capacidade de resposta às demandas da população.
- 4. Priorizar medidas de adaptação e mitigação climática de forma integrada.** As mudanças climáticas afetam desproporcionalmente as populações em situação de vulnerabilidade, tornando fundamental a adoção de medidas abrangentes e coordenadas nas políticas públicas para aumentar a resiliência das comunidades. Possíveis recomendações incluem o mapeamento dos riscos climáticos e de vulnerabilidades; bem como o planejamento e implementação de intervenções estruturais e não estruturais. Uma referência de conteúdo de com boas práticas e orientações são os guias do Escritório da Nações Unidas para Redução de Riscos de Desastres de como construir cidades mais resilientes que podem ser [acessados aqui](#).

Mobilidade Urbana

Entre 2017 a 2022, Vitória apresentou uma queda de cerca de 23% na taxa de interações por sinistro de trânsito por 100 mil habitantes, passando de 516 a 395. Considerando o mesmo período, a taxa de mortalidade por sinistro de trânsito por 100 mil habitantes reduziu de 9,4 para 7,8. Considerando de 2017 a 2021, o município registrou um aumento da taxa de mortalidade em sinistro de trânsito por 100 mil habitantes de 30 a 44, um acréscimo de cerca de 47%.

Em relação ao impacto no gasto mensal com Transporte Público⁴, Vitória ocupa a 15ª posição na classificação entre as capitais brasileiras com impacto no salário de 16,57%.

Recomendações:

- 1. Promover políticas de segurança viária.** Diante do aumento da taxa de mortalidade por sinistro de trânsito no município, recomenda-se fortalecer as políticas de segurança viária. Readequar os limites de velocidade, favorecer baixas velocidades a partir do desenho viário e criar uma política de segurança viária estruturada e abrangente no âmbito municipal são as principais recomendações do Guia de Soluções para Incentivar a Segurança Viária que pode ser [acessado aqui](#).
- 2. Avaliar o modelo de remuneração de operadores e o impacto no gasto mensal.** Analisar os custos diretos e indiretos para os usuários do transporte público do município e o impacto sobre a acessibilidade e uso. Utilizar essas informações para ajustar políticas, garantindo que o transporte público seja acessível e financeiramente sustentável. Ainda, é importante avaliar modelos de remuneração que levem em consideração indicadores de qualidade que possam aumentar a qualidade do serviço em relação às dores de seus usuários, como higiene e desempenho dos condutores.
- 3. Promover e divulgar resultados de pesquisas de avaliação contínua da mobilidade urbana.** Investir na realização e divulgação regular de pesquisas sobre a eficácia das políticas de transporte, a satisfação dos usuários e as áreas que necessitam de melhorias. Divulgar os resultados a fim de garantir transparência e promover ações informadas para o aumento da qualidade do transporte público, além de apontar ajustes necessários nas políticas e infraestrutura para desafios ambientais e climáticos.

Gestão da Qualidade

Vitória registra uma nota 9,31 na Escala Brasil Transparente de 2020 da Controladoria-Geral da União (CGU), que avalia a transparência pública em relação à promoção do acesso à informação. A maior nota entre as capitais da região Sudeste.

De acordo com o Mapa de Governo Digital de 2022, a capital responde positivamente a 7 dos 12 indicadores avaliados de gestão e infraestrutura (58%) e 35 dos 59 indicadores de oferta (60%).

Recomendações:

- 1. Impulsionar a realização e divulgação das avaliações contínuas de serviços prestados.** Conforme estabelecido na Lei Federal 13.460/2017, a Carta de Serviços da Prefeitura de Vitória é uma iniciativa importante do município. É preciso fortalecer o portal, promovendo divulgações e incentivando avaliações que reflitam com precisão a experiência dos vitorenses. Os dados coletados devem servir como evidência para a tomada de decisões e garantir transparência em relação à opinião dos cidadãos sobre os serviços oferecidos.
- 2. Fortalecer as ouvidorias.** Reforçar o papel das ouvidorias na coleta e análise de feedback dos cidadãos é fundamental para identificar e resolver problemas relacionados ao atendimento público. Para além da criação e manutenção de canais de comunicação eficazes, como o Fala Vitória 156 e o aplicativo Vitória Online, destaca-se a formação de equipes dedicadas a lidar com queixas e sugestões de maneira proativa. Implementar processos para monitorar e responder as reclamações em tempo hábil pode melhorar a transparência e a satisfação dos cidadãos.
- 3. Aprimorar a digitalização dos serviços.** A partir da identificação dos problemas com base na avaliação dos serviços prestados, recomenda-se aprimorar os serviços digitais existentes e digitalizar novos serviços. O objetivo é elevar o nível de transformação digital que Vitória possui atualmente, garantindo eficiência e acessibilidade para todos os cidadãos.

4. Estudo pode ser [acessado aqui](#).

Governo Digital

Em parceria com a Rede Gov.br, apresentamos a seguir recomendações para as três capitais da Região Sul:

Conduzir ações de simplificação processual e transformação digital. Planejar e realizar detalhada revisão de processos administrativos internos (gestão governamental) e externos (serviços públicos), buscando simplificação e transformação digital.

Como fazer?

- Faça parte da **Rede Nacional de Governo Digital — Rede GOV.BR.**
- Siga os **10 passos para a transformação digital em estados e municípios do Gov.br.**
- Alinhe-se à **Estratégia Nacional de Governo Digital** e siga suas prioridades e recomendações.

FICHA TÉCNICA

Coordenação técnica: Sérgio Andrade
Análise de dados: Isabela de Siqueira Barbosa
Data visualization: Tiago Rocha

Comunicação: Victor Resende
Imprensa: Vira Comunicação

