

para  
**Texto**

# discussão

**CIDADÃOS FALAM: AVALIAÇÕES  
E PERCEPÇÕES POPULARES  
SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Lucio Rennó

nº 9/novembro de 2015  
ISSN 2446-7502

**CIDADÃOS FALAM: AVALIAÇÕES E PERCEPÇÕES  
POPULARES SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Lucio Rennó<sup>1</sup>

Brasília-DF, novembro de 2015

---

<sup>1</sup> Lucio R. Rennó - Doutor em Ciência Política, Professor do Instituto de Ciência Política da Universidade de Brasília, pesquisador do CNPq e Presidente da Codeplan.

---

## Texto para Discussão

Veículo de divulgação de conhecimento, análises e informações, sobre desenvolvimento econômico, social, político, gestão e política públicas, com foco no Distrito Federal, na Área Metropolitana de Brasília (AMB) e na Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE) e estudos comparados mais amplos, envolvendo os casos acima.

Os textos devem seguir as regras da [Resolução 143/2014](#), que regem o Comitê Editorial da Codeplan, e não poderão evidenciar interesses econômicos, político-partidários, conteúdo publicitário ou de patrocinador. As opiniões contidas nos trabalhos publicados na série Texto para Discussão são de exclusiva responsabilidade do(s) autor(es), não exprimindo, de qualquer maneira, o ponto de vista da Companhia de Planejamento do Distrito Federal - Codeplan.

É permitida a reprodução parcial dos textos e dos dados neles contidos, desde que citada a fonte. Reproduções do texto completo ou para fins comerciais são proibidas.

Companhia de Planejamento do Distrito Federal - Codeplan

---

Texto para Discussão

TD - n. 9 (2015) - . - Brasília: Companhia de Planejamento do Distrito Federal, 2015.

n. 9, novembro, 29,7 cm.

Periodicidade irregular.

**ISSN 2446-7502**

1. Desenvolvimento econômico-social. 2. Políticas Públicas  
3. Área Metropolitana de Brasília (AMB). 4. Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE).  
I. Companhia de Planejamento do Distrito Federal. II. Codeplan.

CDU 338 (817.4)

---

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Rodrigo Rollemberg**  
Governador

**Renato Santana**  
Vice-Governador

**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO  
E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL - SEPLAG**  
**Leany Barreiro de Sousa Lemos**  
Secretária

**COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN**  
**Lucio Remuzat Rennó Júnior**  
Presidente

**Antônio Fúcio de Mendonça Neto**  
Diretor Administrativo e Financeiro

**Bruno de Oliveira Cruz**  
Diretor de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas

**Flávio de Oliveira Gonçalves**  
Diretor de Estudos e Políticas Sociais

**Aldo Paviani**  
Diretor de Estudos Urbanos e Ambientais

## RESUMO

O presente Texto para Discussão apresenta pesquisa inédita realizada por telefone mediante aplicação de questionário estruturado cujo objetivo foi avaliar os serviços públicos de saúde, educação, segurança e mobilidade urbana ofertados à população do Distrito Federal. A pesquisa foi realizada com base em entrevistas realizadas pela equipe da Central Única de Atendimento ao Cidadão do Governo do Distrito Federal, sediada na Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan), sem nenhum custo adicional ao Governo de Brasília, entre os dias 23 de outubro e 2 de novembro de 2015 com uma amostra de 2.385 indivíduos.

A amostra contou com indivíduos residentes no Distrito Federal, usuários da Central, de ambos os sexos, maiores de 16 anos, distribuídos por todas as 31 Regiões Administrativas. É, portanto, probabilística e representativa do cadastro utilizado, composto por mais de 400 mil telefones da base de dados da Central.

Esta é a primeira pesquisa dessa natureza realizada pela Codeplan e visa justamente identificar as percepções e avaliações da população sobre os serviços públicos ofertados e, a partir dessas visões, contribuir para o aprimoramento da atuação do Estado no Distrito Federal. Importante observar que os serviços na área de saúde sobressaíram como os mais mal avaliados pelos cidadãos.

O projeto se insere no âmbito do Laboratório de Avaliação do Gasto Público (LAG), criado recentemente na Codeplan. Trata-se de iniciativa também inovadora no DF que congrega uma rede de pesquisadores de diversas instituições, voltadas para a análise sistemática das diversas dimensões do gasto público. A avaliação de políticas e serviços públicos é o elemento central da agenda de investigação e pesquisa do LAG.

**Palavras-chave:** Avaliação de serviços públicos; Pesquisa de opinião; Gasto público.

## **ABSTRACT**

This Texto para Discussão features unprecedented research conducted by phone applying a structured questionnaire with the goal of evaluating public health, education, security, and urban mobility services offered to the population of the Federal District. The survey was based on interviews conducted by the staff of the Central Única de Atendimento ao Cidadão do Governo do Distrito Federal, based in the Federal District Planning Company (Codeplan), at no additional cost to the Government, from October 23rd to November 2nd, 2015.

The sample included resident in the Federal District, of both sexes, over 16 years of age, spread across all the 31 Administrative Regions. It is, therefore, representative of the register used, composed of more than 400,000 phones in the Central's database.

This is the first research of its type conducted at Codeplan that precisely identifies popular perceptions and evaluations of public services. In this way, the purpose is to contribute to the improvement of public services offered by the State in the Federal District. Important to note that the services in the area of health received the lowest evaluations.

The project falls within the scope of the Public Spending Evaluation Lab (LAG), created recently in Codeplan. It is also an innovative initiative in the DF that brings together a network of researchers from various institutions, aimed at the systematic analysis of the various dimensions of public spending. The evaluation of policies and public services is the central element of LAG's research agenda.

**Keywords:** Public services evaluation; Public opinion research; Public spending.

# SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. METODOLOGIA .....	9
3. PERCEPÇÕES E AVALIAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	12
3.1. Saúde .....	12
3.2. Educação.....	14
3.3. Mobilidade Urbana .....	16
3.4. Segurança Pública .....	17
3.5. Serviços Públicos.....	18
3.6. Usuários/Não-Usuários .....	18
4. ESCOLARIDADE E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	27
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	32
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	33
ANEXOS.....	34

## 1. INTRODUÇÃO

A representação enseja o ato de delegar poder do representado ao representante, com o propósito que este atue salvaguardando o interesse público e coletivo. Confia-se que o representante, em nome do representado, dará voz a suas demandas e necessidades, trabalhando para se atingir resultados que as atendam. Isso cria um paradoxo: como identificar corretamente as demandas, necessidades e interesses do cidadão. Como saber o que o representado realmente quer e pensa e como atuar da melhor forma a responder a seus anseios?

Nos dias de hoje, contudo, há ferramentas para mitigar esse desafio, embora estas sejam subutilizadas. A Codeplan utiliza-se de uma dessas ferramentas de forma inovadora, para estreitar os vínculos de representação e responsividade entre o Governo do Distrito Federal (GDF) e cidadãos. Através do uso da Central Única de Atendimento ao Cidadão do Governo do Distrito Federal que opera por diversos instrumentos de comunicação, mas que têm na telefonia sua principal ferramenta, foi realizada pesquisa inovadora no Brasil de monitoramento das avaliações populares, cidadãos, sobre a qualidade dos serviços públicos no Distrito Federal.

A pesquisa consiste na aplicação de questionário estruturado em entrevistas realizadas pelo telefone, sem nenhum custo adicional ao Governo de Brasília, entre os dias 23 de outubro e 2 de novembro de 2015. A amostra contou com 2.385 indivíduos residentes no Distrito Federal, que avaliaram os serviços de saúde, educação, segurança e mobilidade urbana. Esta é a primeira pesquisa dessa natureza realizada pela Codeplan e visa justamente identificar as percepções e avaliações da população sobre os serviços públicos ofertados e, a partir dessas visões, contribuir para o aprimoramento da atuação do Estado no Distrito Federal.

O projeto se insere no âmbito do Laboratório de Avaliação do Gasto Público (LAG), criado recentemente na Codeplan. Trata-se de iniciativa também inovadora no Distrito Federal que congrega uma rede de pesquisadores de diversas instituições, entre elas a Universidade de Brasília, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, o Banco Interamericano de Desenvolvimento e o Instituto Mauro Borges, voltados para a análise sistemática das diversas dimensões do gasto público. A avaliação de políticas e serviços públicos é o elemento central da agenda de investigação e pesquisa do LAG. A modalidade de pesquisa por telefone aqui apresentada colabora exatamente nesse sentido. Por meio da nossa central de telefonia, podemos auscultar o pulso da cidadania quanto à qualidade do gasto público.

Esta é a primeira de várias pesquisas as quais pretendem avaliar a evolução da satisfação do cidadão com o serviço público, permitindo assim monitorar sua evolução no tempo e traçar um panorama geral da qualidade dos serviços públicos no DF, do ponto de vista dos cidadãos. Contudo, diversos outros temas poderão ser tratados, como pesquisas mais detalhadas sobre cada um dos serviços e políticas públicas. Podemos também aferir questões valorativas mais difusas, relacionadas aos sentimentos da população a respeito do orgulho e da confiança nas instituições públicas. Além disso, é possível utilizar a ferramenta para captar as opiniões dos cidadãos acerca de conteúdos de programas de políticas públicas que o governo pretenda implementar.



Ou seja, é possível fazer pesquisas sociais com bases científicas, para identificar as propostas e sugestões dos cidadãos quanto à própria elaboração de políticas públicas. Isso seria importante como instrumento prévio de consulta à população sobre quais alternativas e soluções o governo poderia adotar. Dessa forma, a pesquisa por telefone usando a Central Única de Atendimento ao Cidadão é útil tanto para avaliação ex-post da qualidade dos serviços e políticas públicas quanto ex-ante como instrumento de consulta à população sobre alternativas de serviços e políticas públicas.

Inovando, a Codeplan aproxima o cidadão do Estado.

Nas sessões seguintes descreveremos a metodologia aplicada e apresentaremos os resultados obtidos em nossa pesquisa piloto sobre avaliação dos serviços públicos no Distrito Federal.

## 2. METODOLOGIA

O uso da modalidade de entrevistas por telefone, assistidas por computador, se difundiram pelo mundo. É uma técnica eficiente de coleta de dados porque reduz custos de aplicação de questionários, em comparação com entrevistas face-a-face, aumentando o índice de resposta, em comparação com questionários autoadministrados. Assim, apresenta eficiente relação custo-benefício.

Um grande desafio dessa metodologia é o desenvolvimento de um cadastro telefônico que seja representativo da população que se pretende estudar. Isso tem se tornado cada vez mais viável, já que o uso do telefone está disseminado pela sociedade e sua cobertura é bastante ampla. Vale lembrar que a Codeplan tem um amplo banco de dados proveniente do cadastro da Central Única de Atendimento ao Cidadão do GDF, sistema que abrange os números de telefone 156, 160, 162, e 0800. Atende em média 160 mil ligações ao mês. Mesmo assim, a Companhia está empreendendo esforços para ampliação do seu cadastro usando fontes diversas e atuais e tentando, ao máximo, expandir seu escopo pelo território. Assim, poderemos ter maior segurança sobre seu grau de representatividade.

No caso desta pesquisa, utilizamos o cadastro com 476.293 números de telefones que usaram o próprio sistema de telefonia do governo, acima citado, da Central de Atendimento entre setembro de 2014 e outubro de 2015. Esse sistema é sediado na Codeplan e oferece inúmeros serviços ao cidadão.

A Tabela 1 traz a discriminação do cadastro em relação à amostra calculada com base na população de cada Região Administrativa (RA) definida pela Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD-2013) também realizada pela Codeplan. É importante destacar que foram realizadas ligações para os 8.000 números aleatoriamente sorteados dentro do cadastro, e feitas 2.385 entrevistas para uma taxa de resposta corrigida de 30%, o que é bastante razoável para padrões normais de resposta em pesquisas por telefone (O'Toole *et al.* 2008; Sinclair *et al.* 2012)<sup>2</sup>.

Também é importante destacar que não há diferenças substantivas entre a amostra sorteada e as entrevistas de fato realizadas em sua distribuição pelas Regiões Administrativas (RAs) do Distrito Federal.

Vale ressaltar que há uma categoria de números não identificados na amostra que após a realização da entrevista, passam a ser identificados uma vez que perguntamos explicitamente onde o entrevistado reside. Esse cidadão, então, passa a ser remanejado no grupo de entrevistas realizadas para a cidade de residência. Portanto, não há a categoria "não identificado" no conjunto de entrevistas realizadas. De toda sorte, não há distorções relevantes na distribuição da amostra pelas RAs. Contudo, o tamanho da amostra entrevistada por RA é baixo e não permite a realização de inferências para cada uma delas.

Nossa amostra, portanto, é probabilística e representativa do cadastro utilizado, composto por mais de 400 mil telefones da base de dados do Distrito Federal. Por meio

<sup>2</sup> Infelizmente, por falhas no sistema, não foram registradas a quantidade de ligações incompletas, que indicariam que o número de telefone está incorreto ou que a ligação não foi atendida. Esses dois valores serviriam para melhor calibrar o cálculo do índice de resposta, que certamente é mais alto do que 30% dado que várias ligações não foram completadas por problemas nos números ligados.

desses números de telefones foram entrevistados cidadãos e cidadãs residentes no DF, maiores de 16 anos, distribuídos por todas as RAs. Embora não seja uma amostra de todo o DF, permite coletar informações muito interessantes de amplos setores da sociedade.

**Tabela 1 - Características do Cadastro do 156, Amostra Calculada e Entrevistas Realizadas**

REGIÃO ADMINISTRATIVA	População Cadastro 156	Amostra	Proporção amostra/ População	Entrevistas Realizadas	Proporção Realizada/ amostra	Diferença nas proporções
BRASILIA/PLANO PILOTO	154.743	559	0,069918	203	0,085115	-0,0152
GAMA	19.072	349	0,043587	117	0,049057	-0,00547
TAGUATINGA	26.300	550	0,068747	218	0,091405	-0,02266
BRAZLANDIA	6.627	132	0,01651	58	0,024319	-0,00781
SOBRADINHO	13.439	165	0,020578	101	0,042348	-0,02177
PLANALTINA	21.813	479	0,059869	153	0,064151	-0,00428
PARANOÁ	13.574	119	0,014932	70	0,02935	-0,01442
NUCLEO BANDEIRANTE	3.417	61	0,007659	29	0,012159	-0,0045
CEILANDIA	49.639	1.168	0,145938	402	0,168553	-0,02262
GUARA	11.407	310	0,038731	110	0,046122	-0,00739
CRUZEIRO	3.100	83	0,010394	17	0,007128	0,003266
SAMAMBAIA	27.347	590	0,073751	214	0,089727	-0,01598
SANTA MARIA	14.557	317	0,039635	94	0,039413	0,000222
SAO SEBASTIAO	12.152	256	0,031944	90	0,037736	-0,00579
RECANTO DAS EMAS	18.864	359	0,044891	109	0,045702	-0,00081
LAGO SUL	1.902	79	0,009892	10	0,004193	0,005699
RIACHO FUNDO	6.221	97	0,012145	31	0,012998	-0,00085
LAGO NORTE	1.386	88	0,01104	8	0,003354	0,007685
CANDANGOLANDIA	2.319	44	0,005454	8	0,003354	0,002099
AGUAS CLARAS	3.646	307	0,038389	89	0,037317	0,001072
RIACHO FUNDO II	4.260	102	0,012733	41	0,017191	-0,00446
SUDOESTE/OCTOGONAL	867	135	0,016882	14	0,00587	0,011012
VARJAO	1.004	24	0,003001	9	0,003774	-0,00077
PARK WAY	456	51	0,006371	29	0,012159	-0,00579
SCIA-ESTRUTURAL	4.055	91	0,011334	23	0,009644	0,00169
SOBRADINHO II	3.405	252	0,031478	46	0,019287	0,012191
JARDIM BOTANICO	268	65	0,008172	8	0,003354	0,004817
ITAPOA	5.086	154	0,019279	36	0,015094	0,004185
SAI	484	5	0,000645	2	0,000839	-0,00019
VICENTE PIRES	1.824	187	0,023388	43	0,018029	0,005358
FERCAL	261	22	0,002716	3	0,001258	0,001458
Não Identificado	42.798	800	0,1		0	0,1
<b>Total</b>	<b>476.293</b>	<b>8.000</b>	<b>1</b>	<b>2.385</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Fonte: Codeplan, 2015

O questionário anexo enfoca tanto a avaliação de instituições quanto dos serviços prestados pelos funcionários públicos. Além disso, discrimina os usuários dos não-usuários. Assim, o primeiro módulo de questões pergunta acerca da avaliação da população sobre as instituições e serviços nas áreas de saúde, educação, segurança pública e mobilidade. A segunda bateria de questões mede a utilização desses serviços pela população. Ficará claro, abaixo, que a amostra analisada é composta predominantemente por usuários dos serviços públicos, algo que precisará ser melhor balizado em pesquisas futuras, embasadas

em cadastros mais abrangentes. Como se trata de um cadastro baseado na prestação de serviços públicos, aqueles que usam os serviços disponíveis na Central Única de Atendimento ao Cidadão do Governo do Distrito Federal, os cidadãos incluídos no cadastro tendem a apresentar maior probabilidade de uso desses serviços. Não obstante, como temos informações sobre quem usa e também sobre quem não usa o serviço, poderemos distinguir as opiniões dos usuários e dos não-usuários a fim de verificar se há distinções claras entre percepções (opiniões dos não-usuários) e avaliações baseadas em experiências vividas (usuários).

Dessa forma, o questionário traz perguntas sobre comportamentos objetivos como, por exemplo, ter usado algum serviço público no último ano, e opiniões subjetivas, sejam elas avaliações baseadas em experiências concretas com o serviço ou percepções daqueles que não usaram os serviços. As opiniões subjetivas são, claro, sempre mais imprecisas do que o relato sobre comportamentos concretos (Fowler 1995) e, possivelmente, mais sensíveis às características conjunturais da realização da pesquisa. Assim, é importante levar em consideração que essa primeira pesquisa ocorre em um ambiente de confrontação entre servidores públicos e o Governo do Distrito Federal com greves e de constante veiculação nos meios de comunicação de visões negativas sobre os serviços públicos, principalmente sobre o sistema de saúde. Dessa forma, passa a ser fundamental a realização de pesquisas continuadas, em diferentes períodos do tempo, para avaliar a estabilidade e a flutuação nos padrões de resposta de amostras comparáveis da população. Este primeiro exercício deve ser entendido como um teste piloto de aplicação da ferramenta e parte de um processo contínuo de aprimoramento de seu uso.

Também será analisada a diferença entre pessoas com nível educacional distintos e realizado um breve exercício de construção de índices multidimensionais de avaliação dos serviços públicos.

### 3. PERCEPÇÕES E AVALIAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Neste momento inicial, nossa principal preocupação é apresentar de forma descritiva os resultados encontrados e o cruzamento que permitem comparar as informações dos usuários e não-usuários. Além de contrapor esses dois grupos, o questionário também enfocou a diferença de avaliações entre serviços prestados pelos servidores públicos e a avaliação mais difusa das instituições específicas. A avaliação dos serviços prestados visa identificar o grau de satisfação com o desempenho do servidor, enquanto que a análise das instituições capta a percepção mais geral e difusa da gestão do serviço ofertado. Seguiremos a ordem do questionário na apresentação dos resultados, começando pela área de saúde, que apresentou os piores resultados.

#### 3.1. Saúde

A Tabela 2 traz os resultados das avaliações dos postos de saúde. A diferença entre avaliações negativas e positivas é de aproximadamente 60 p.p., indicando ampla insatisfação da população com esse serviço público. As avaliações positivas são o somatório de respostas “ótima” e “boa”, enquanto que as respostas negativas somam “ruim” e “péssimo”. As avaliações neutras são aquelas baseadas na posição intermediária, indicadas pela categoria “regular”.

**Tabela 2** - Na sua opinião, a qualidade dos postos de saúde no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	30	1,3%	
(2) Boa	161	6,8%	Positivas 8,0%
(3) Regular	498	20,9%	
(4) Ruim	457	19,2%	
(5) Péssima	1.182	49,6%	Negativas 68,7%
(88) NS	43	1,8%	
(99) NR	14	0,6%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

A situação dos hospitais parece ser ainda pior: 76% avaliam que os hospitais públicos são ruins e péssimos. Ou seja, quase a totalidade da população tem visões extremadas, na direção negativa sobre os hospitais públicos. O número de pessoas que consideram o serviço regular, apresentando uma postura de neutralidade ou indiferença, é ainda menor do que na comparação com os postos de saúde, 14%.

**Tabela 3** - Na sua opinião, a qualidade dos hospitais públicos no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	15	0,6%	
(2) Boa	80	3,4%	Positivas 4,0%
(3) Regular	335	14,0%	
(4) Ruim	540	22,6%	
(5) Péssima	1.380	57,9%	Negativas 80,5%
(88) NS	24	1,0%	
(99) NR	11	0,5%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

Já os servidores públicos da área de saúde são melhor avaliados, 24% (ótimos e bons), mas ainda assim é uma visão predominantemente negativa. Começamos a discussão enfocando nos agentes de saúde, que apresentam avaliações negativas, cerca de 10 p.p. maiores do que as positivas. O grau de entrevistados com posição neutra (avaliação regular) nesse caso corresponde a um terço da amostra entrevistada e apenas uma minoria apresenta avaliações positivas, sendo esta categoria “boa”.

**Tabela 4** - Na sua opinião, a qualidade de atendimento dos agentes de saúde no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	90	3,8%	
(2) Boa	480	20,1%	Positivas 23,9%
(3) Regular	795	33,3%	
(4) Ruim	372	15,6%	
(5) Péssima	452	19,0%	Negativas 34,5%
(88) NS	148	6,2%	
(99) NR	48	2,0%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

A situação da qualidade do atendimento dos médicos é bastante parecida ao dos agentes de saúde, 35,8% (ruim e péssimo) percentual levemente maior de entrevistados, indicando uma posição mais neutra do que no caso anterior. Prevalece ainda alto índice de insatisfação.

**Tabela 5** - Na sua opinião, a qualidade de atendimento dos(as) médicos(as) nos hospitais públicos do DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	97	4,1%	
(2) Boa	508	21,3%	Positivas 25,4%
(3) Regular	865	36,3%	
(4) Ruim	403	16,9%	
(5) Péssima	452	19,0%	Negativas 35,8%
(88) NS	39	1,6%	
(99) NR	21	0,9%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

A situação mais positiva é quanto à avaliação do atendimento de enfermeiros. Estas apresentam avaliações positivas, que somam um terço da amostra entrevistada, e são superiores em 5 p.p. às avaliações negativas. Este patamar aproxima-se mais claramente de algo realisticamente desejável no Distrito Federal.

**Tabela 6** - Na sua opinião, a qualidade de atendimento dos(as) enfermeiros(as) nos hospitais públicos do DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	115	4,8%	
(2) Boa	664	27,8%	Positivas 32,7%
(3) Regular	864	36,2%	
(4) Ruim	314	13,2%	
(5) Péssima	335	14,0%	Negativas 27,2%
(88) NS	68	2,9%	
(99) NR	25	1,0%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

Os dados da Tabela 6 deixam explícito a insatisfação da população entrevistada com os serviços de saúde pública no Distrito Federal. Na verdade, esses dados confirmam a visão dominante de que o setor de saúde enfrenta enormes dificuldades no Distrito Federal, colocando a população em uma situação de penúria. Investimentos pesados tanto na gestão dos hospitais e postos de saúde, quanto na melhoria do atendimento dos servidores devem ser meta central do governo. Assim, passa a ser importante investir tanto no aprimoramento da administração quanto na capacitação dos servidores para um atendimento mais digno.

Obviamente que ambos os elementos, gestão e atendimento, estão interligados: o primeiro deve primar por oferecer melhores condições de trabalho aos servidores públicos que atendem o público. Pesquisas futuras, especificamente sobre o sistema de saúde pública no DF, com base em opiniões não só dos usuários, mas também dos servidores públicos, podem contribuir para avançar em soluções. Por ora, fica evidenciada em números a situação calamitosa da área de saúde no DF vivida pelos cidadãos.

### 3.2. Educação

No geral, apesar de apresentar resultados melhores do que a área de saúde, ainda prevalecem visões negativas, 37% (ruim e péssima). A Tabela 7 apresenta as avaliações das escolas públicas no DF com avaliações negativas, 10 pontos percentuais a mais do que positivas. Isso é bem inferior à situação dos hospitais e postos de saúde, mas segue sendo preocupante.

**Tabela 7** - Na sua opinião, a qualidade das escolas públicas no DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	92	3,9%	
(2) Boa	529	22,2%	Positivas 26,0%
(3) Regular	792	33,2%	
(4) Ruim	402	16,9%	
(5) Péssima	480	20,1%	Negativas 37,0%
(88) NS	62	2,6%	
(99) NR	28	1,2%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

Quanto às creches, há um fator importante a destacar quanto ao elevado número de entrevistados, 27% não têm opinião sobre o tema. Isso denota o principal problema em relação às creches no DF, com oferta limitada. Já, entre os que têm opinião, prevalecem avaliações positivas, com aproximadamente 10% a mais do que percepções negativas.

**Tabela 8** - Na sua opinião, a qualidade das creches públicas no DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	116	4,9%	
(2) Boa	575	24,1%	Positivas 29,0%
(3) Regular	589	24,7%	
(4) Ruim	212	8,9%	
(5) Péssima	250	10,5%	Negativas 19,4%
(88) NS	501	21,0%	
(99) NR	142	6,0%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

No que tange à avaliação do atendimento prestado pelos servidores públicos temos uma situação bem mais positiva do que na área de saúde. Os professores são bem avaliados por quase metade da população entrevistada, 43,1%, diferença de aproximadamente 26 p.p a mais de avaliações positivas do que negativas.

**Tabela 9** - Na sua opinião, a qualidade das aulas dos(as) professores(as) nas escolas públicas do DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	201	8,4%	
(2) Boa	828	34,7%	Positivas 43,1%
(3) Regular	779	32,7%	
(4) Ruim	228	9,6%	
(5) Péssima	195	8,2%	Negativas 17,7%
(88) NS	113	4,7%	
(99) NR	41	1,7%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

A mesma situação é constatada para os profissionais que trabalham como diretores em escolas públicas. As avaliações positivas são predominantes, somam 30 p.p. a mais que as avaliações negativas. Ou seja, os servidores públicos que atuam na área de educação têm avaliações positivas bem superiores a seus colegas da área de saúde. É possível argumentar que estes profissionais são vistos de forma mais positiva também porque prestam um serviço em situação de trabalho melhor, já que as próprias escolas são bem melhor avaliadas do que os hospitais. Assim, há que se avaliar com mais detalhes posteriormente como as condições de trabalho, em geral, afetam as avaliações dos servidores. Esse será tema para pesquisa futura, que detalhará melhor distintos aspectos dos serviços prestados.



**Tabela 10** - Na sua opinião, a qualidade do trabalho dos(as) diretores(as) nas escolas públicas do DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	195	8,2%	
(2) Boa	843	35,3%	Positivas 43,5%
(3) Regular	828	34,7%	
(4) Ruim	172	7,2%	
(5) Péssima	159	6,7%	Negativas 13,9%
(88) NS	132	5,5%	
(99) NR	56	2,3%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

### 3.3. Mobilidade Urbana

Nessa área foi medida apenas a qualidade dos modos de transporte e, nesse caso, os ônibus têm uma avaliação negativa dominante, enquanto o metrô é bem melhor avaliado.

Para 55,3% da população entrevistada, os ônibus são de qualidade ruim ou péssima. Apenas 17% os acham ótimos ou bons.

**Tabela 11** - Na sua opinião, a qualidade dos ônibus no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	49	2,1%	
(2) Boa	357	15,0%	Positivas 17,0%
(3) Regular	607	25,5%	
(4) Ruim	442	18,5%	
(5) Péssima	877	36,8%	Negativas 55,3%
(88) NS	37	1,6%	
(99) NR	16	0,7%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

Para 41,8% dos entrevistados, o metrô funciona bem, enquanto que 15% o consideram ruim ou péssimo. Praticamente se inverte a situação em relação aos ônibus. Contudo, mais de 10% da população não expressa opinião sobre o metrô, enquanto que só 2% não o fazem quanto ao serviço de ônibus. Ou seja, a população que desconhece o metrô é bastante superior à que desconhece o transporte coletivo por ônibus.

**Tabela 12** - Na sua opinião, a qualidade do metrô no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	150	6,3%	
(2) Boa	847	35,5%	Positivas 41,8%
(3) Regular	761	31,9%	
(4) Ruim	208	8,7%	
(5) Péssima	155	6,5%	Negativas 15,2%
(88) NS	194	8,1%	
(99) NR	70	2,9%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

### 3.4. Segurança Pública

Por fim, voltamos nossa atenção para a área de segurança pública. Prevaecem avaliações negativas quanto ao policiamento de rua, mas as visões sobre a Polícia Militar e, principalmente, a Polícia Civil são predominantemente positivas.

**Tabela 13** - Na sua opinião, a qualidade do policiamento de rua na sua cidade é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	99	4,2%	
(2) Boa	532	22,3%	Positivas 26,5%
(3) Regular	739	31,0%	
(4) Ruim	410	17,2%	
(5) Péssima	587	24,6%	Negativas 41,8%
(88) NS	4	0,2%	
(99) NR	14	0,6%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

Para os policiais militares, a diferença favorável a avaliações positivas é de 15 p.p. e para policiais civis, 23 p.p. Ou seja, essas duas categorias têm avaliações semelhantes à dos professores e diretores e muito superiores aos profissionais da medicina.

**Tabela 14** - Na sua opinião, a qualidade do trabalho dos policiais militares no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	136	5,7%	
(2) Boa	786	33,0%	Positivas 38,7%
(3) Regular	853	35,8%	
(4) Ruim	268	11,2%	
(5) Péssima	292	12,2%	Negativas 23,5%
(88) NS	28	1,2%	
(99) NR	22	0,9%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

**Tabela 15** - Na sua opinião, a qualidade do trabalho dos policiais civis no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

Descrição	Quantidade	%	Somatório das Avaliações positivas e negativas
(1) Ótima	159	6,7%	
(2) Boa	833	34,9%	Positivas 41,6%
(3) Regular	834	35,0%	
(4) Ruim	225	9,4%	
(5) Péssima	210	8,8%	Negativas 18,2%
(88) NS	82	3,4%	
(99) NR	42	1,8%	
<b>Total Geral</b>	<b>2.385</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Codeplan, 2015

### 3.5. Serviços Públicos

Além das avaliações, foi perguntado aos entrevistados se eram usuários dos serviços públicos. A Tabela 16 deixa clara uma limitação do cadastro utilizado baseado em pessoas que ligaram para os números de atendimento da Central Única de Atendimento ao Cidadão do GDF. São pessoas que possivelmente utilizam os serviços públicos com mais frequência. Os dados confirmam essa situação, mostrando que as pessoas entrevistadas são usuários frequentes dos postos de saúde, hospitais e escolas públicas. O mesmo ocorre com o transporte público, principalmente, ônibus. Assim, apesar de possivelmente não representar amplamente a população do DF, temos uma amostra de usuários frequentes desses serviços.

É interessante também constatar que o público entrevistado procurou com grande frequência tanto a Polícia Militar (44%) quanto a Civil (40%) e também foi abordado com frequência por policiais militares. Embora não haja dados comparativos de outras fontes para o Distrito Federal, a incidência de contato com as duas polícias e de abordagens de ambas, principalmente da Polícia Militar, parecem alta.

**Tabela 16** - O(A) Sr.(a) usou algum dos serviços públicos no último ano?

Descrição	%
Postos de Saúde	82%
Hospitais Públicos	79%
Escola Pública	70%
Creches Públicas	21%
Procurou a Polícia Militar	44%
Foi Abordado pela Polícia Militar	24%
Procurou a Polícia Civil	40%
Foi Abordado pela Polícia Civil	10%
Usou ônibus todos os dias	45%
Usou metrô todos os dias	10%

Fonte: Codeplan, 2015

### 3.6. Usuários/Não-Usuários

Assim, podemos também verificar as diferenças nas opiniões entre usuários e não-usuários dos serviços públicos. Deve ficar claro aqui que o usuário fornece as informações. Isso significa que não procuramos verificar se as pessoas de fato foram atendidas por algum serviço público. Estudos futuros podem procurar identificar as pessoas que tenham recebido atendimento, como uma tarefa, inclusive, semelhante ao “pós-venda”. Há inúmeras vantagens em fazer isso, a principal será a coleta de informações para aprimoramento mais específico do serviço analisado, mas também para demonstrar ao cidadão a preocupação do Estado com seu bem-estar.

Por ora, avançamos nessa direção contrastando as opiniões de dois grupos: usuários declarados e os não-usuários. Um primeiro aporte é verificar se há diferenças de médias estatisticamente significativas entre os grupos e qual a direção dessa diferença: se os serviços são melhor avaliados por aqueles que os utilizaram<sup>3</sup>. Os seguintes serviços são melhor avaliados por usuários: atendimento em postos de saúde, qualidade do trabalho de médicos nos postos de saúde e qualidade do trabalho de enfermeiros em postos de saúde. Nos hospitais públicos de forma geral e considerando o trabalho dos agentes de saúde, médicos e enfermeiros, não há diferença entre a percepção de usuários e não-usuários.

<sup>3</sup> As tabelas dos testes de média, correlações e tabelas cruzadas encontram-se no anexo.

Na área de educação, os usuários de escolas e creches públicas estão bem mais satisfeitos com essas instituições do que não-usuários. O mesmo ocorre com professores e diretores de escolas públicas: aqueles que têm algum familiar matriculado em escola pública avaliaram esses profissionais de forma muito melhor do que os não-usuários.

Na segurança pública, há resultados interessantes. Em primeiro lugar, as visões sobre o policiamento de rua variam de acordo com duas situações. Os que foram atendidos pela Polícia Militar, ou seja, aqueles que procuraram a polícia estão mais insatisfeitos com o policiamento de rua. Já os que foram abordados pela polícia estão mais satisfeitos. O resultado indica algo contra intuitivo, mas que faz sentido: aqueles que procuraram a polícia são críticos em relação à sua atuação preventiva: não veem a polícia na rua e, por isso, devem ter sido vítimas de algum crime. Já os que foram abordados pela polícia ficam mais satisfeitos com sua atuação no policiamento. Esse é um resultado interessante, pois mostra que estar presente nas ruas, abordar os cidadãos com respeito, aumenta a visibilidade da polícia e melhora a avaliação sobre sua atuação preventiva.

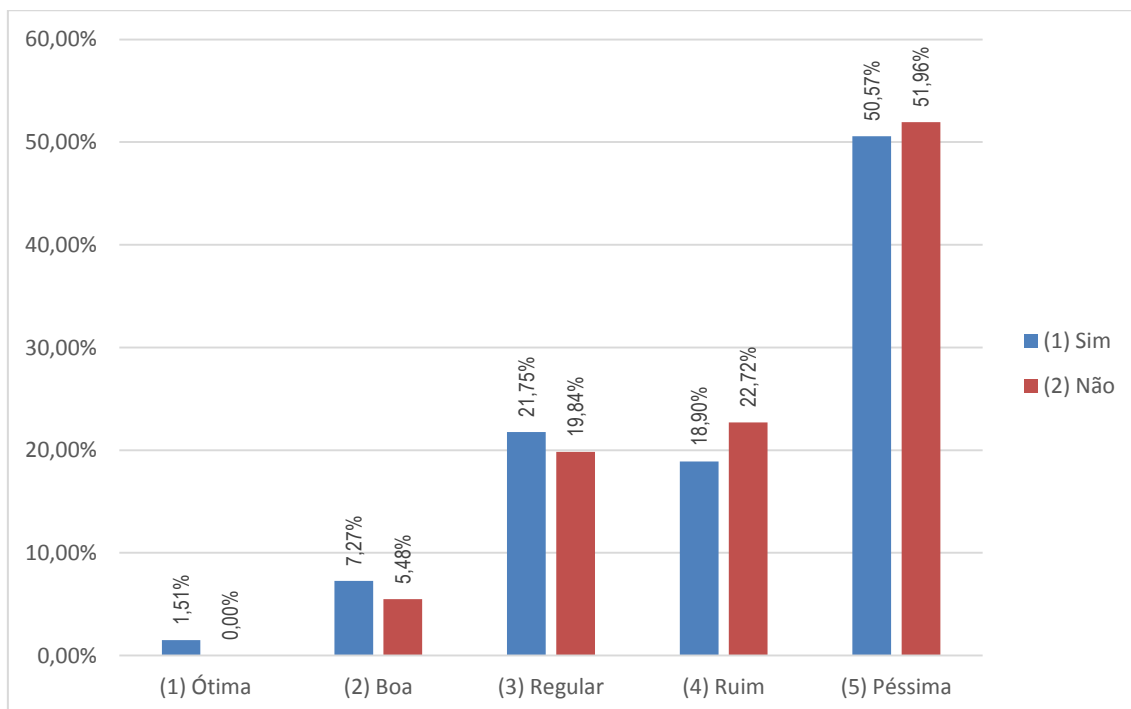
No geral, os resultados mencionados acima indicam que aqueles que usam os serviços públicos, que os conhecem por dentro, os avaliam melhor do que aqueles que apenas houve comentários ou conhecem o serviço indiretamente.

Mas, há casos em que usuários estão mais insatisfeitos do que não-usuários. É o caso dos cidadãos que procuraram e que foram abordados pelas polícias Militar e Civil. Aqueles que procuraram e foram abordados pela Polícia Militar estão mais insatisfeitos com o trabalho dos policiais militares. Os que foram atendidos e abordados pela Polícia Civil são mais críticos quanto ao desempenho dos policiais civis. Ou seja, o contato com os policiais piorou a avaliação de ambos civis e militares: seja quando estes foram procurados pelos cidadãos, seja quando a polícia abordou os cidadãos.

Todos os demais cruzamentos não apresentaram relações estatisticamente significativas. Usuários do Metrô tendem a estar mais satisfeitos do que não-usuários, mas a relação é muito sutil: assim não a exploraremos aqui. Foram detalhadas as relações que se mostraram relevantes estatisticamente.

Na área da saúde, a Figura 1 mostra o atendimento nos postos de saúde. Os não-usuários apresentam avaliações negativas maiores do que os usuários. Já estes, tendem a avaliar os postos de saúde melhor, embora essa diferença seja sutil. Prevelem, em ambos os grupos, a insatisfação com o atendimento.

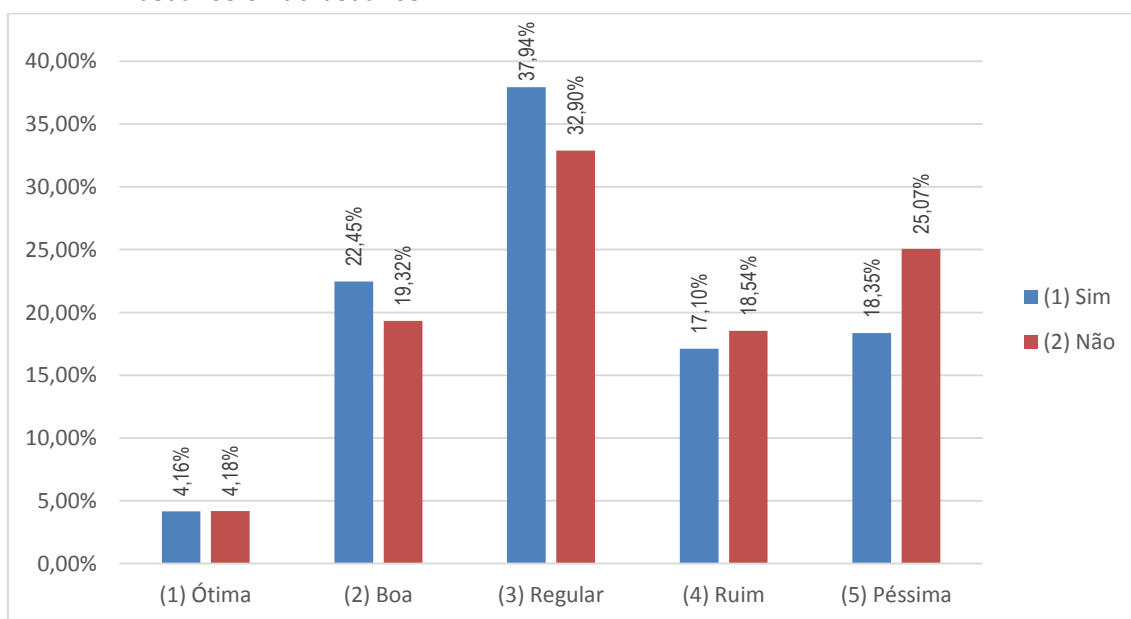
**Figura 1** - Comparação das avaliações da qualidade dos postos de saúde entre usuários e não-usuários



Fonte: Codeplan, 2015.

Também quando consideramos o serviço dos médicos nos postos de saúde, percebemos que a visão dos que não usaram o sistema é pior do que a dos que usaram. Há uma diferença aproximada de 7 p.p. nas avaliações do sistema como péssima entre os não-usuários. Já os usuários tendem a avaliar melhor o sistema, embora essa diferença não seja tão grande assim.

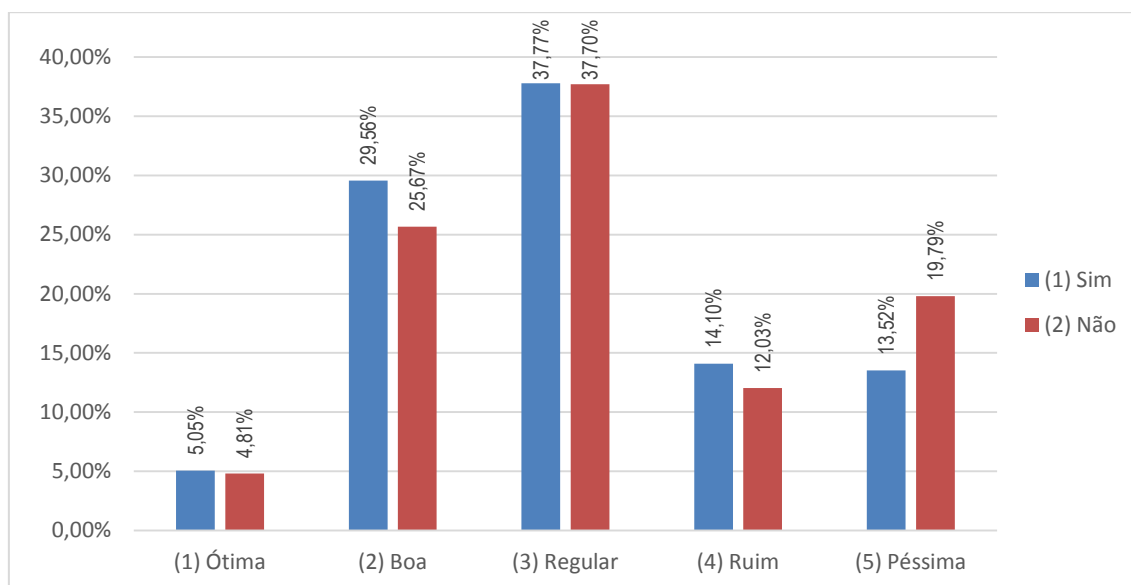
**Figura 2** - Comparação das avaliações do atendimento de médicos nos postos de saúde entre usuários e não-usuários



Fonte: Codeplan, 2015.

O mesmo ocorre com os enfermeiros, as avaliações de “péssimo” são aproximadamente 6 p.p. maiores entre os não-usuários. Já entre os usuários, há leve superioridade nas avaliações positivas.

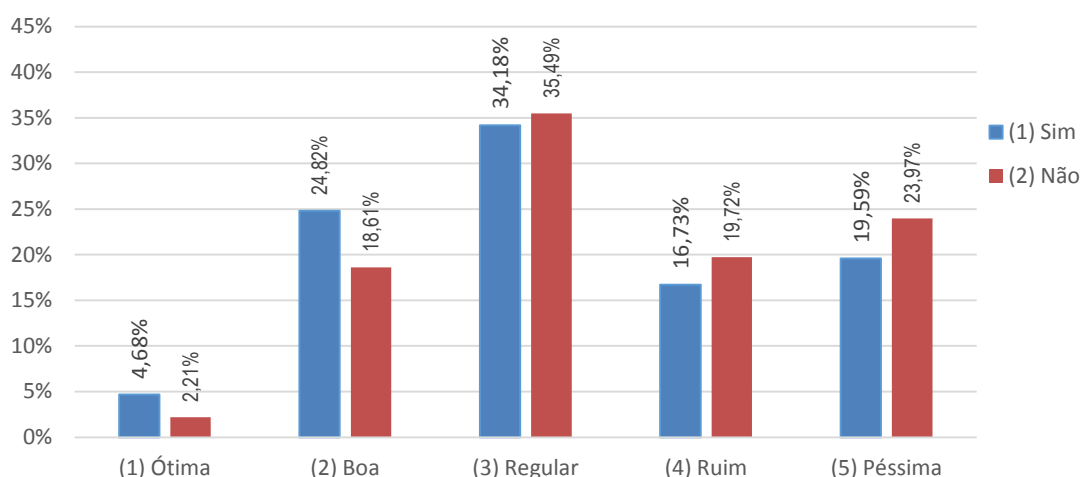
**Figura 3 -** Comparação das avaliações do atendimento de enfermeiros nos postos de saúde entre usuários e não-usuários



Fonte: Codeplan, 2015.

Na área de educação há aqueles que acham que a qualidade das escolas públicas é “boa”, 6 p.p. superior para os usuários. Já os que não são usuários têm avaliações negativas mais frequentes: 5% a mais dos que não estão matriculados em escolas públicas avaliam estas como péssimas.

**Figura 4 -** Comparação das avaliações da qualidade das escolas públicas entre usuários e não-usuários



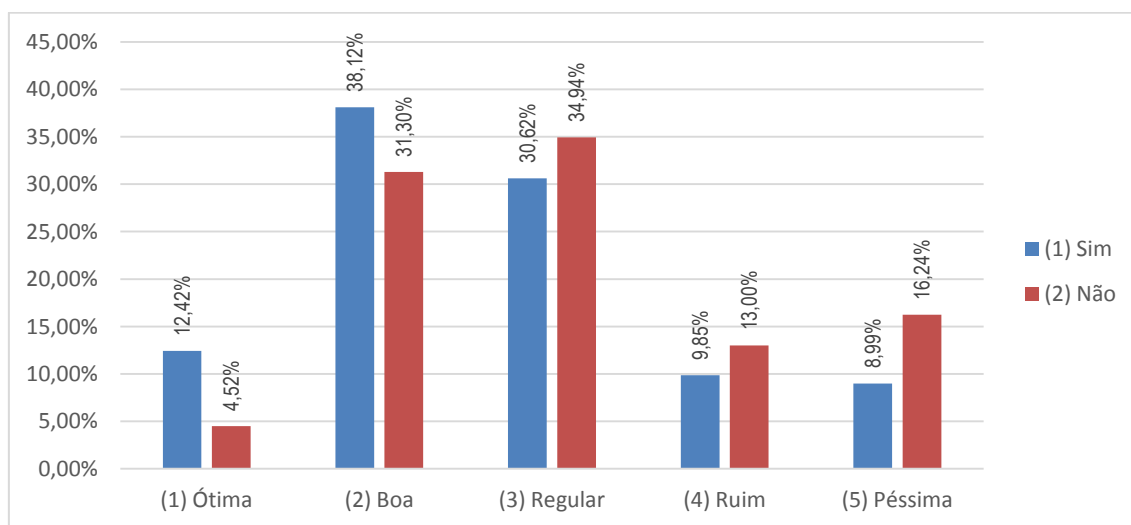
Fonte: Codeplan, 2015.

Em relação às creches públicas, a situação é ainda mais positiva. Quase três vezes mais entrevistados que são usuários das creches as consideram ótima. Esse é o melhor

resultado até o momento entre todas as instituições estudadas. Já os que as acham péssima são em número menor entre os beneficiários e esse valor é mais baixo do que a avaliação positiva extrema (ótima).

O problema em relação às creches públicas é o alto número de pessoas que as desconhecem. A política de creches ainda não foi totalmente implementada pelo governo, mas dada sua ampla aceitação e aprovação, mostra-se como um importante investimento a ser feito. Até o presente momento, o retorno oferecido pelas creches à população é de alta qualidade.

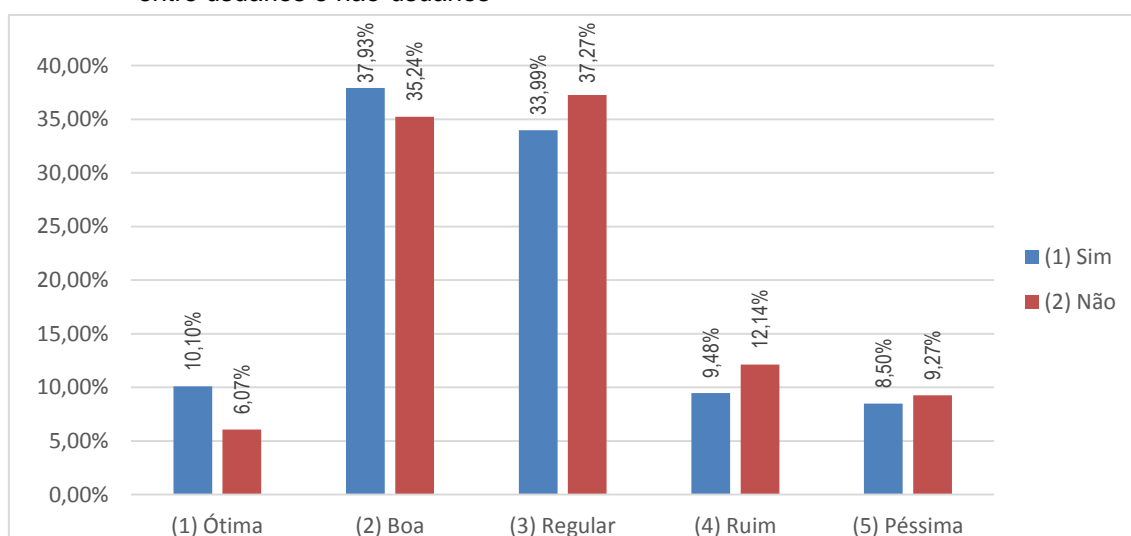
**Figura 5** - Comparação das avaliações da qualidade das creches públicas entre usuários e não-usuários



Fonte: Codeplan, 2015.

No que tange ao desempenho dos servidores na área de educação, as avaliações também são mais positivas e menos negativas entre aqueles que usam o sistema. A diferença entre usuários e não-usuários é de quase 4 p.p. nas avaliações mais positivas (ótima).

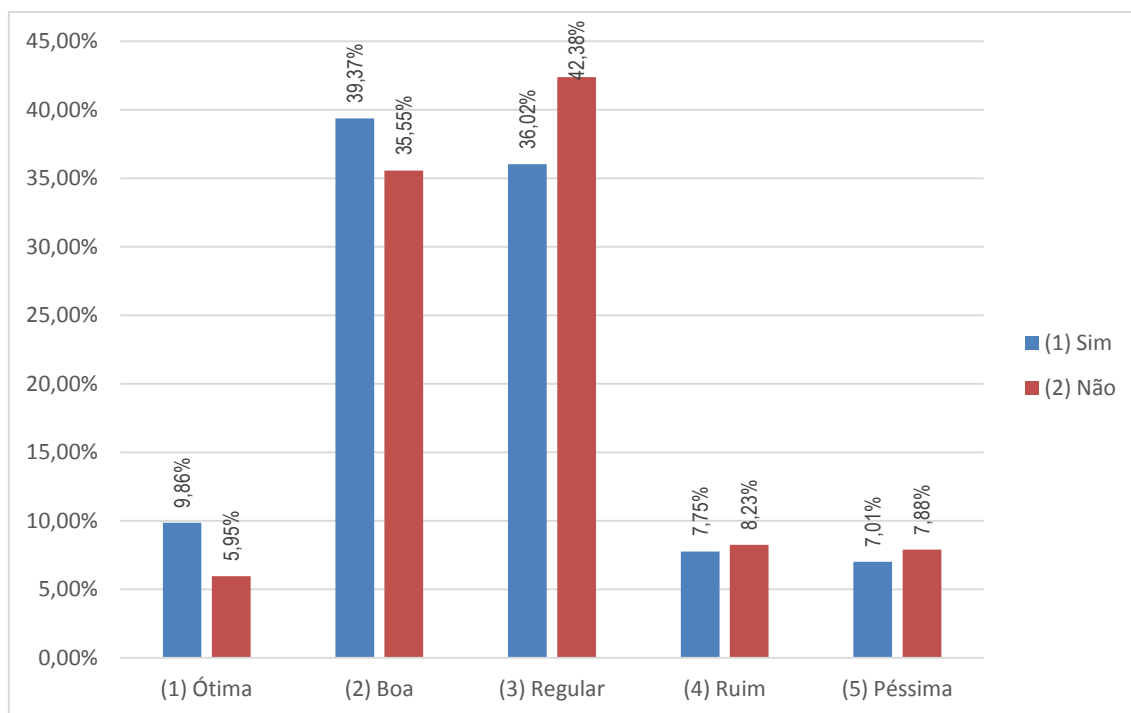
**Figura 6** - Comparação das avaliações da qualidade das aulas de professores de escolas públicas entre usuários e não-usuários



Fonte: Codeplan, 2015.

Para os diretores de escolas, há relação semelhante, embora caiba destacar que as avaliações negativas (ruim e péssimo) apresentam padrões mais semelhantes entre usuários e não-usuários. Contudo, entre as avaliações positivas, estas são mais frequentes entre os usuários (Figura 7).

**Figura 7** - Comparação das avaliações da qualidade da atuação de diretores de escolas públicas entre usuários e não-usuários



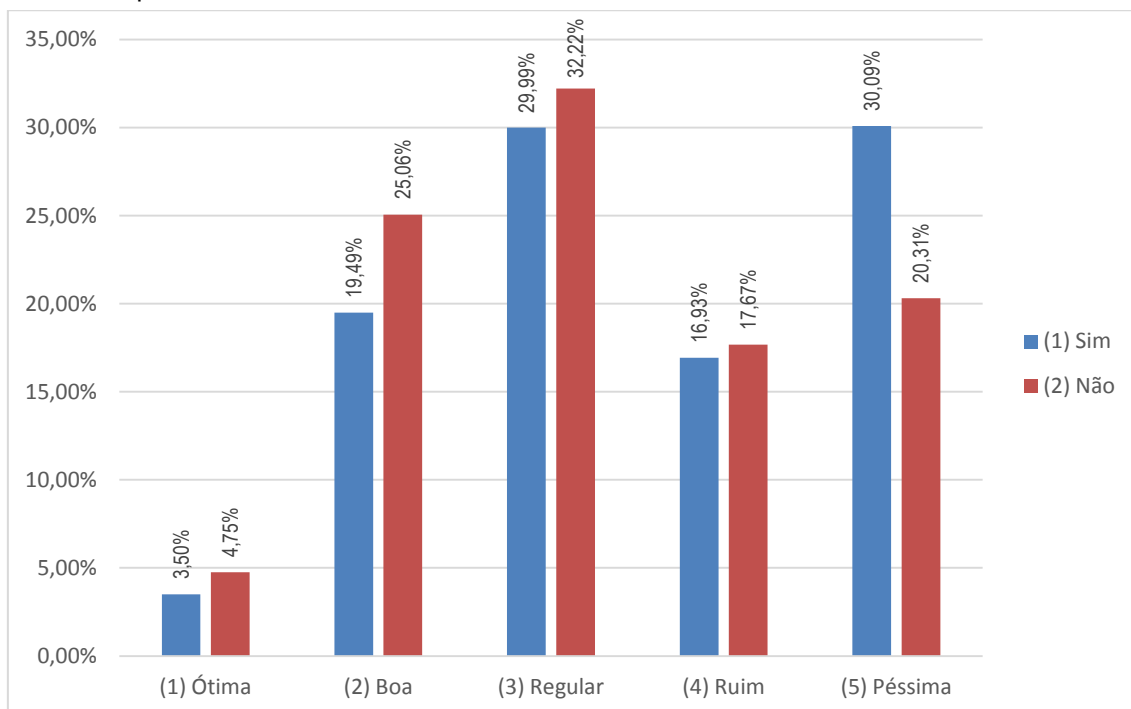
Fonte: Codeplan, 2015.

Passamos, por último, para a avaliação do setor de segurança pública, com ênfase nas avaliações de policiais militares e civis. Aqui também se percebem distinções claras entre pessoas que procuraram as polícias no último ano e aqueles que não tiveram qualquer contato.

As avaliações negativas tendem a prevalecer entre os que procuraram a Polícia Militar. Isso ocorre tanto na avaliação do policiamento de rua, quanto na avaliação da atuação do policial militar. A Figura 8 mostra que 30% dos que procuraram a Polícia Militar no último ano têm uma avaliação negativa extrema (péssima) do policiamento de rua no Distrito Federal. A diferença para os que não tiveram contato com a polícia é de quase 10 p.p. a mais. Ou seja, os que procuraram a polícia estão mais insatisfeitos com seu policiamento rotineiro.



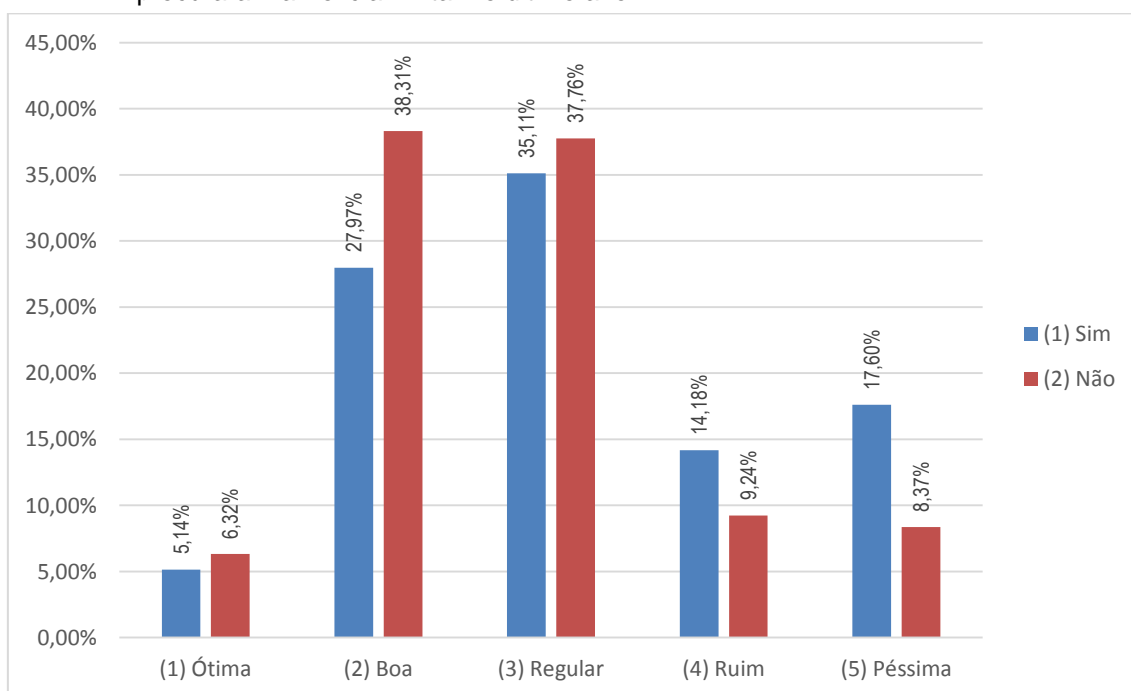
**Figura 8** - Comparação das avaliações do policiamento de rua entre os que procuraram e não procuraram a Polícia Militar no último ano



Fonte: Codeplan, 2015.

O cruzamento entre o fato de ter procurado a Polícia Militar e a avaliação da própria polícia também é pior para os que a procuraram. Embora predominem avaliações positivas tanto entre os que procuraram a Polícia Militar e os que não, a incidência de avaliações positivas é menor entre os que tiveram contato com a polícia: aproximadamente 10 p.p. Por outro lado, as avaliações negativas são também mais comuns entre os que procuraram a Polícia Militar (Figura 9).

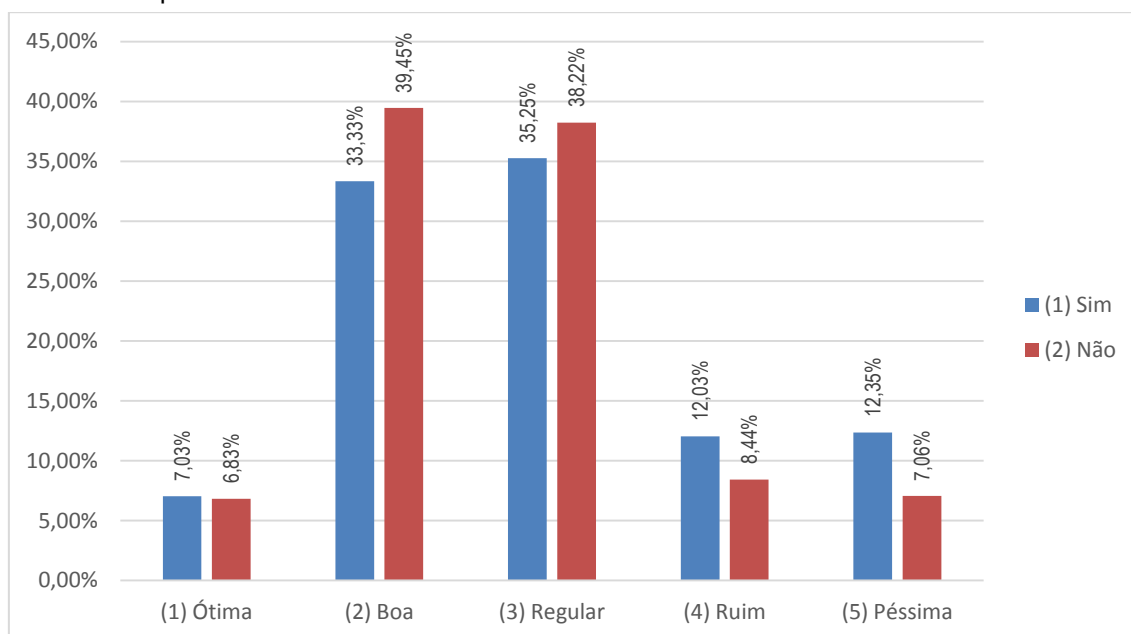
**Figura 9** - Comparação das avaliações dos Policiais Militares entre os que procuraram e não procuraram a Polícia Militar no último ano



Fonte: Codeplan, 2015.

Para os policiais civis, os números são menos alarmantes, mas prevalece a mesma tendência: ter procurado a Polícia Civil diminui as avaliações positivas e aumenta as avaliações negativas (Figura 10).

**Figura 10** - Comparação das avaliações dos Policiais Civis entre os que procuraram e não procuraram a Polícia Civil no último ano

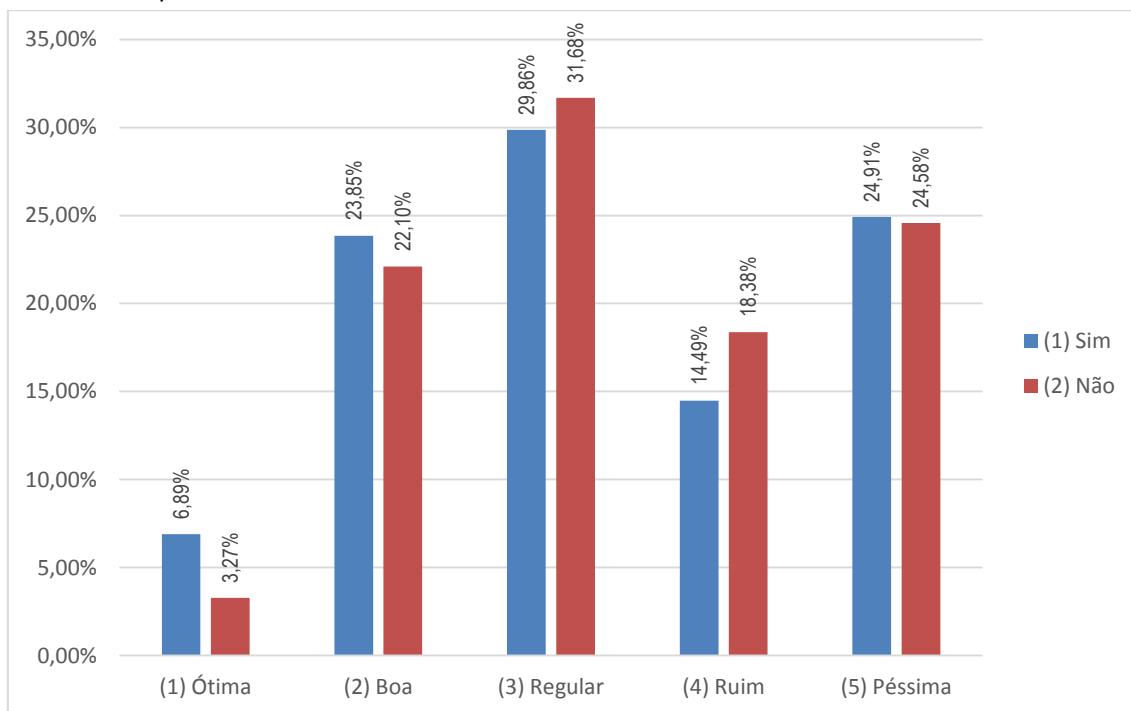


Fonte: Codeplan, 2015.

Contudo, há aqui um último ponto que merece destaque. As pessoas abordadas pela Polícia Militar no último ano, 2015, tendem a ter uma visão mais positiva sobre a qualidade do policiamento de rua. A distinção com o gráfico anterior está no fato de que na Figura 10 analisamos as avaliações de quem foi “procurado”, abordado, pela polícia, e não quem buscou seu atendimento. Já 4 p.p. a mais, entre os que não foram abordados, apresentam uma visão do policiamento de rua como ruim. Quase 4 p.p. entre os que foram abordados avaliam o policiamento de rua como ótimo ou bom.

Isso nos leva a crer que aqueles que são abordados pela polícia não tendem a desaprová-la, como o senso comum nos levaria a crer. Na verdade, é possível supor que estes, ao se depararem com o policiamento de rua, mais ativo, o avaliam melhor. A questão, nesse caso, seria aumentar a visibilidade da presença da polícia na rua.

**Figura 11** - Comparação da qualidade do policiamento de rua entre os que foram abordados pela polícia militar no último ano



Fonte: Codeplan, 2015.

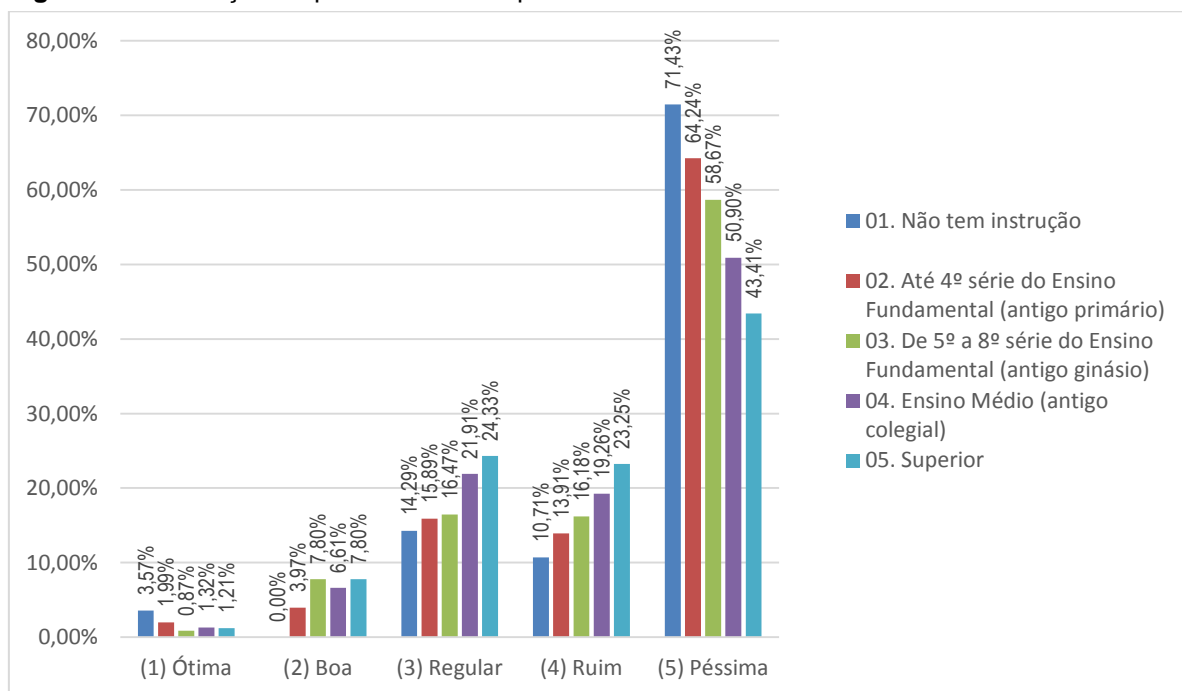
## 4. ESCOLARIDADE E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A discussão teórica sobre os fatores que influenciam atitudes humanas aponta para um papel importante da escolaridade como elemento influente das escolhas que fazemos (Schuman e Presser 1981; Fowler 1995; Bishop *et al*, 1986; Renno 2007; Batista 2013). Levantamos aqui a hipótese de que pessoas com escolaridade mais alta tendem a apresentar posturas mais moderadas sobre distintas situações, já que tendem a utilizar mais informações em suas decisões e a ponderar em seus julgamentos, levando à adoção de posturas mais próximas do meio das alternativas de resposta. Em outras palavras, escolaridade mais alta aumenta a racionalização das conclusões, considerando distintos lados de um mesmo problema e a probabilidade de alguém escolher as categorias intermediárias das respostas.

Adotamos na Figura 12 uma estratégia mais descritiva para verificar essa hipótese, observando, em que posições, aqueles com educação mais alta tendem a se aglomerar.

Constatamos que cidadãos com maior escolaridade tendem a adotar posturas mais moderadas. Reparem que aqueles sem instrução são os mais propensos a apresentarem visões extremas quanto aos postos de saúde (Figura 12), médicos (Figura 13), escolas públicas (Figura 14), professores (Figura 15), ônibus (Figura 16), policiamento de rua (Figura 17), tanto positivas (ótimo) quanto negativas (péssima). Ou seja, há maior incidência de visões polarizadas nesse grupo, o que os distingue dos mais escolarizados que tendem a adotar posturas mais moderadas. Para estes, prevalecem avaliações de “regular”, bem ao centro das alternativas de resposta, ou visões negativas ou positivas mais moderadas (boa e ruim).

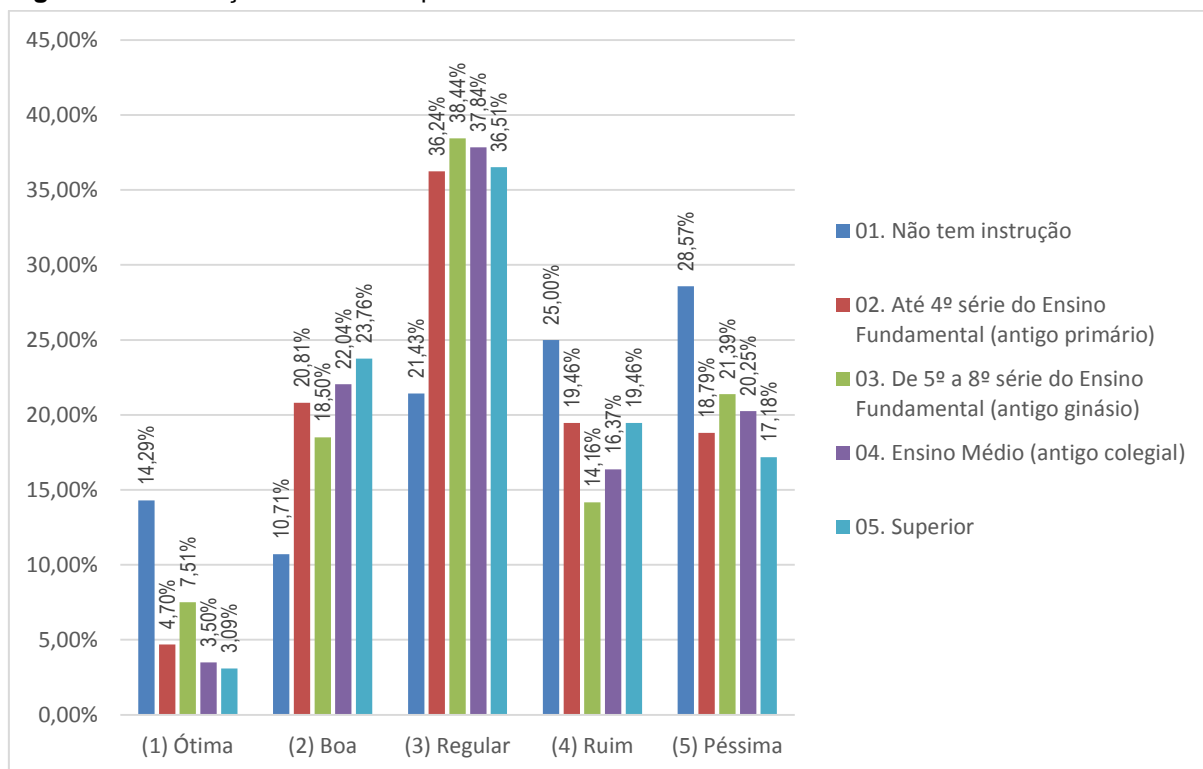
**Figura 12** - Avaliação de postos de saúde por nível de escolaridade



Fonte: Codeplan, 2015.

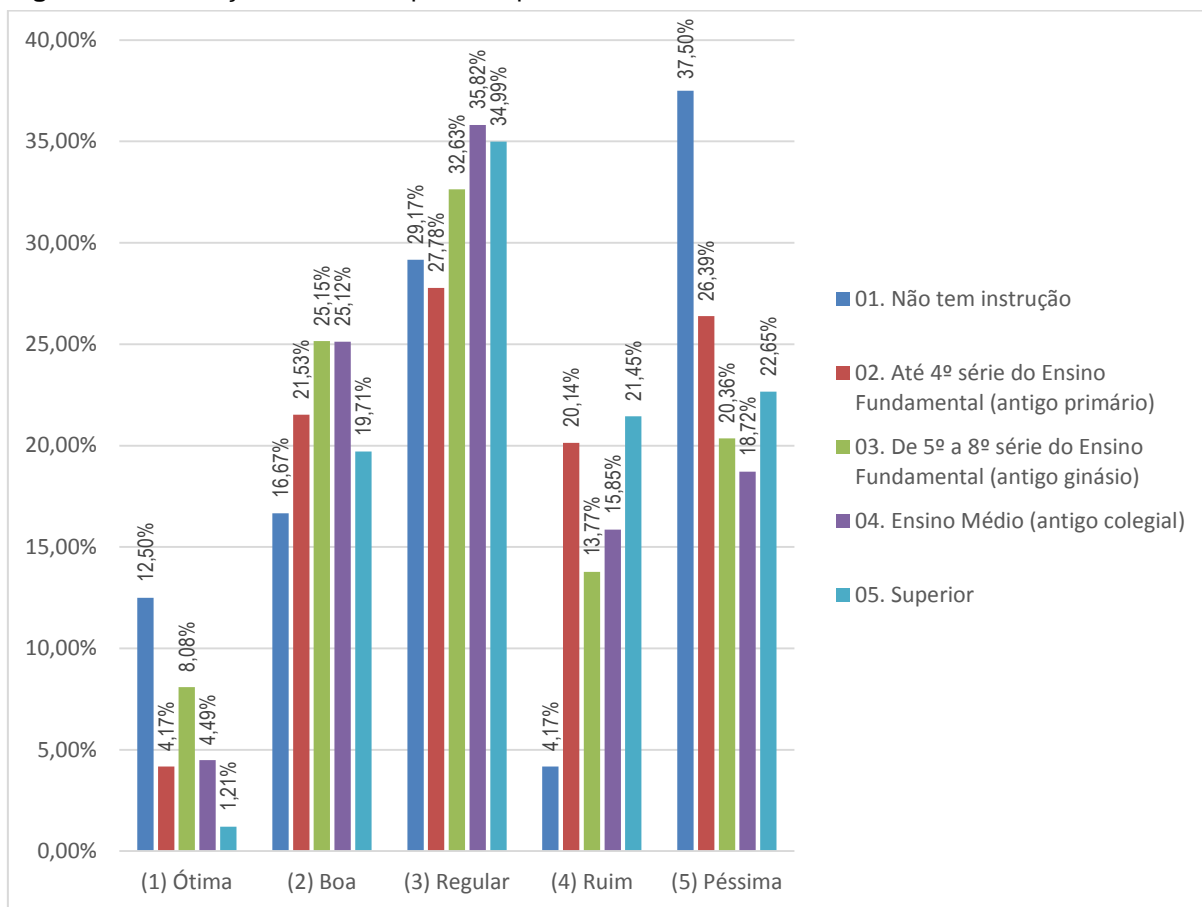
A avaliação dos médicos é particularmente propensa à polarização maior das visões nos grupos menos instruídos. Prevalcem visões negativas extremas entre os sem instrução, mas também neste grupo a tendência para avaliações positivas é muito superior aos demais grupos. Possivelmente prevalece aqui uma admiração pela imagem do doutor, que representa autoridade no domínio do conhecimento, portanto muito diferente do indivíduo sem escolaridade.

**Figura 13** - Avaliação de médicos por nível de escolaridade



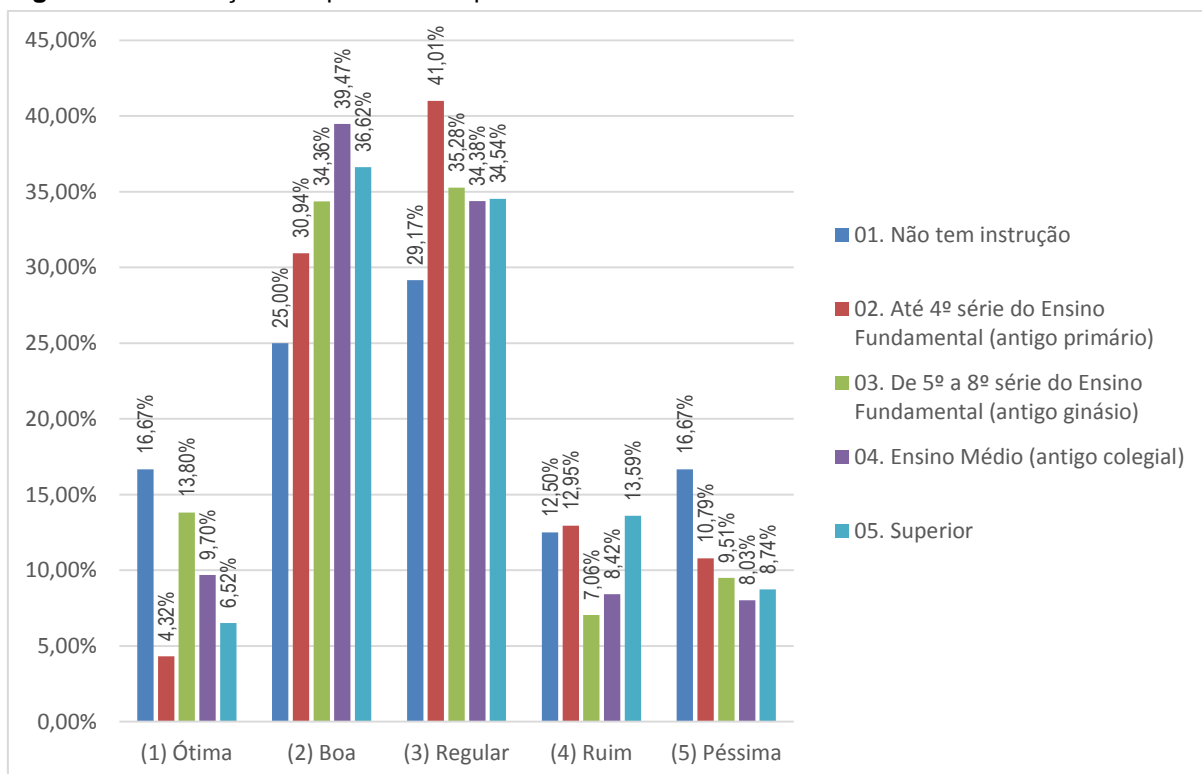
Fonte: Codeplan, 2015.

**Figura 14 - Avaliação de escolas públicas por nível de escolaridade**



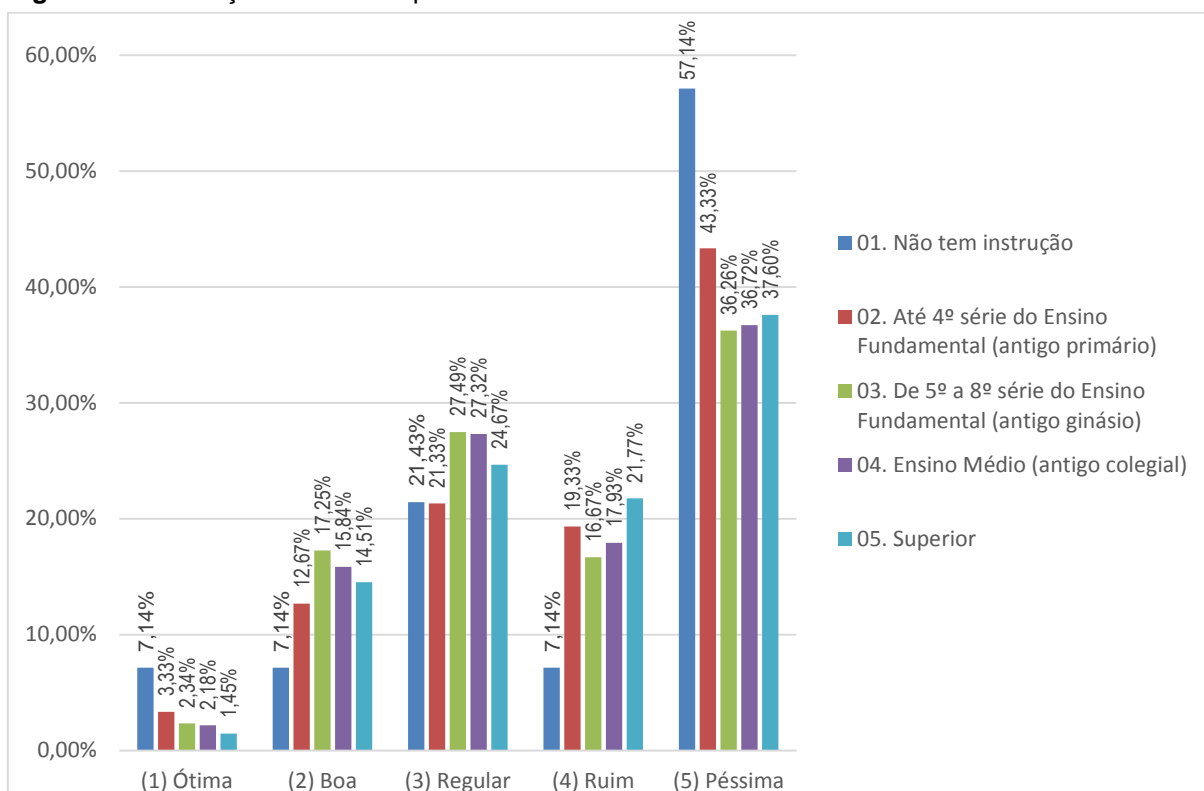
Fonte: Codeplan, 2015.

**Figura 15 - Avaliação dos professores por nível de escolaridade**



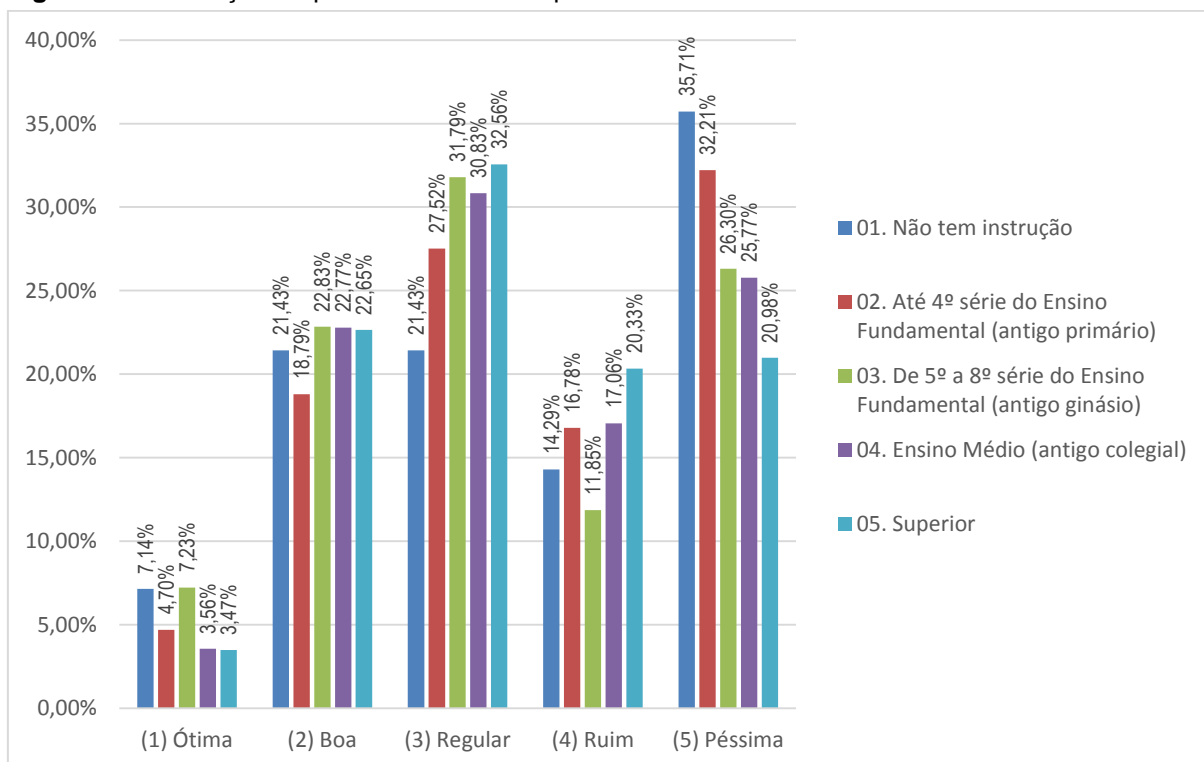
Fonte: Codeplan, 2015.

**Figura 16 - Avaliação dos ônibus por nível de escolaridade**



Fonte: Codeplan, 2015.

**Figura 17 - Avaliação do policiamento de rua por nível de escolaridade**



Fonte: Codeplan, 2015.

Estudos futuros, portanto, devem levar em consideração a análise multivariada para entender mais decisivamente o efeito de diferentes variáveis que podem gerar variação nos

padrões de avaliação, como ser ou não usuário e escolaridade, simultaneamente nessas avaliações. Dado o caráter ainda preliminar deste banco, nos limitamos à análise bivariada e descritivas.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo pioneiro no Distrito Federal e, provavelmente em nível nacional, usamos uma ferramenta de comunicação do Governo de Brasília, a Central Única de Atendimento ao Cidadão do GDF para realização de pesquisa de percepção e avaliação de serviços públicos. Esta é uma iniciativa para acompanhar e monitorar as visões da população acerca da qualidade do atendimento provido pelo Estado ao cidadão nas áreas centrais de sua atuação: saúde, educação, segurança pública e mobilidade urbana.

Os resultados são desiguais entre as diferentes esferas de atuação. Salta aos olhos as percepções extremamente negativas do funcionamento da saúde pública no Distrito Federal, sendo unanimidade entre os entrevistados a baixa qualidade dos hospitais e postos de saúde e a predominância, embora menos intensa, de visões negativas sobre os serviços prestados por médicos e agentes de saúde.

Também cabe destaque que há distinções entre as percepções da população que não é usuária dos serviços e as avaliações feitas pelos usuários. Distinguimos aqui percepções de avaliações. Aquelas são entendidas como as visões dos cidadãos sobre instituições, agentes e serviços que não tiveram experiência pessoal direta com estes e são embasadas em impressões colhidas através das situações vividas por outros ou pela imagem construída dos serviços e instituições pelos meios de comunicação. As avaliações referem-se às experiências concretas dos usuários do sistema, portando tem um caráter de julgamento embasado na exposição pessoal ou familiar aos serviços recebidos. Essa distinção é importante porque assim podemos avaliar como a exposição aos serviços altera os padrões de avaliação.

Ficou claro que no que tange ao sistema de saúde, não há diferenças claras entre usuários e não-usuários – entre percepções e avaliações. Prevalece a insatisfação. Já quanto ao sistema educacional, aqueles que o utilizam estão bem mais satisfeitos do que os que não o utilizam. Assim, a vivência direta com a prestação de serviço amplia a avaliação positiva. O oposto ocorre com o sistema de segurança: os que procuraram as polícias militar e civil no último ano tendem a ser mais críticos ao sistema do que os que não as procuraram.

Assim, os dados dão indícios de que vários serviços públicos precisam ser aprimorados para melhorar o atendimento ao cidadão. Contudo, o fato de estarmos coletando estes dados demonstram o interesse do Estado em ouvir o cidadão, em lhe dar canais de comunicação que facilitem a expressão de suas demandas. Pesquisas científicas de percepção e de avaliação passam a ser instrumentos de estreitamento de vínculos entre o governo e a população, gerando uma significativa inovação na gestão pública que amplia os canais de representação e voz do cidadão.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bishop, G., A. Tuchfarber, e R. Oldendick. 1986. **“Opinions on Fictitious Issues: The Pressure to Answer Survey Questions.”** Public Opinion Quarterly, Vol. 50, pp. 240-50.

Batista, Frederico. 2013. **“Sofisticação política e opinião pública no Brasil: revisitando hipóteses clássicas.”** Opinião Pública, 19:2, pp. 291-319.

Fowler, Floyd J. 1995. **Improving Survey Questions: Design and Evaluation.** Thousand Oaks: Sage Publications.

O’Toole, J., Sinclair, M. e Leder. K. 2008. **“Maximising response rates in household telephone surveys.”** BMC Med Res Methodol, 3:8:71, doi: 10.1186/1471-2288-8-71.

Rennó, Lucio. 2007. **“Desigualdade e informação política: as eleições brasileiras de 2002.”** Dados, Vol.50, pp.721 - 755.

Sinclair, M. O’Toole, J., Malawaraarachchi. e Leder. K. 2012. **“Comparison of response rates and cost-effectiveness for a community-based survey: postal, internet and telephone modes with generic or personalised recruitment approaches.”** BMC Med Res Methodol. 31;12:132. doi: 10.1186/1471-2288-12-132.

Schuman, Howard, e Stanley Presser. 1981. **Questions and Answers in Attitude Surveys: Experiments on Question Form, Wording and Content,** New York: Academic Press.

## **ANEXOS**

## Anexo I - Formulário de pesquisa

**INTRODUÇÃO:** BOM DIA/ TARDE/ NOITE. EU SOU (DIGA SEU NOME), NÓS ESTAMOS REALIZANDO UMA PESQUISA DE OPINIÃO PARA A CODEPLAN/DF E GOSTARIA DE CONTAR COM A SUA COLABORAÇÃO. ANTES DE TUDO, É IMPORTANTE INFORMAR QUE SUA PARTICIPAÇÃO É VOLUNTÁRIA E QUE SUAS RESPOSTAS SÃO CONFIDENCIAIS. O SR.(A) NUNCA SERÁ IDENTIFICADO. SUA PARTICIPAÇÃO É IMPORTANTE PARA ENTENDERMOS OS PROBLEMAS DO DISTRITO FEDERAL E AJUDAR NA MELHORIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS. PRIMEIRAMENTE, EU QUERO FAZER ALGUMAS PERGUNTAS NO INTUITO DE CONHECER O SEU PERFIL.

**ATENÇÃO ENTREVISTADOR: ENTREVISTAR SOMENTE BRASILEIRO(A)S ACIMA DE 16 ANOS**

**Moradia:** Em qual cidade o(a) sr(a) mora? (listar as RAs): \_\_\_\_\_

**Sexo:** (anote sem perguntar): \_\_\_\_\_

- 01. Homem
- 02. Mulher

**Qual a sua idade?** \_\_\_\_\_ anotar em anos

**Até que série o(a) sr(a) estudou?** ESPONTÂNEA – RU(RESPOSTA ÚNICA): \_\_\_\_\_

- 01 - Não tem instrução
- 02 - Até 4ª série do Ensino Fundamental (antigo primário)
- 03 - De 5ª a 8ª série do Ensino Fundamental (antigo ginásio)
- 04 - Ensino Médio (antigo colegial)
- 05 - Superior

**Gostaríamos de ter suas opiniões e avaliações sobre os serviços públicos aqui no Distrito Federal.**

**SAUDE1.** Na sua opinião, a qualidade dos postos de saúde no DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

- (1) Ótima    (2) Boa    (3) Regular    (4) Ruim    (5) Péssima    (88) NS    (99) NR

**SAUDE2.** Na sua opinião, a qualidade dos hospitais públicos no DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

- (1) Ótima    (2) Boa    (3) Regular    (4) Ruim    (5) Péssima    (88) NS    (99) NR

**SAUDE3.** Na sua opinião, a qualidade de atendimento dos agentes de saúde no DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

- (1) Ótima    (2) Boa    (3) Regular    (4) Ruim    (5) Péssima    (88) NS    (99) NR

**SAUDE4.** Na sua opinião, a qualidade de atendimento dos(as) médicos(as) nos hospitais públicos do DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

- (1) Ótima    (2) Boa    (3) Regular    (4) Ruim    (5) Péssima    (88) NS    (99) NR

**SAUDE5.** Na sua opinião, a qualidade de atendimento dos(as) enfermeiros(as) nos hospitais públicos do DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

- (1) Ótima    (2) Boa    (3) Regular    (4) Ruim    (5) Péssima    (88) NS    (99) NR

**EDUCAÇÃO01.** Na sua opinião, a qualidade das escolas públicas no DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

- (1) Ótima    (2) Boa    (3) Regular    (4) Ruim    (5) Péssima    (88) NS    (99) NR

**EDUCAÇÃO02.** Na sua opinião, a qualidade das creches públicas no DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

- (1) Ótima    (2) Boa    (3) Regular    (4) Ruim    (5) Péssima    (88) NS    (99) NR

**EDUCAÇÃO03.** Na sua opinião, a qualidade das aulas dos(as) professores(as) nas escolas públicas do DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

- (1) Ótima    (2) Boa    (3) Regular    (4) Ruim    (5) Péssima    (88) NS    (99) NR

**EDUCAÇÃO4.** Na sua opinião, a qualidade do trabalho dos(as) diretores(as) nas escolas públicas do DF é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

(1) Ótima (2) Boa (3) Regular (4) Ruim (5) Péssima (88) NS (99) NR

**TRANSPORTE1.** Na sua opinião, a qualidade dos ônibus no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

(1) Ótima (2) Boa (3) Regular (4) Ruim (5) Péssima (88) NS (99) NR

**TRANSPORTE2.** Na sua opinião, a qualidade do metrô no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

(1) Ótima (2) Boa (3) Regular (4) Ruim (5) Péssima (88) NS (99) NR

**SEGURANÇA1.** Na sua opinião, a qualidade do policiamento de rua na sua cidade é ótima, boa, regular, ruim, ou péssima?

(1) Ótima (2) Boa (3) Regular (4) Ruim (5) Péssima (88) NS (99) NR

**SEGURANÇA2.** Na sua opinião, a qualidade do trabalho dos policiais militares no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

(1) Ótima (2) Boa (3) Regular (4) Ruim (5) Péssima (88) NS (99) NR

**SEGURANÇA3.** Na sua opinião, a qualidade do trabalho dos policiais civis no DF é ótima, boa, regular, ruim ou péssima?

(1) Ótima (2) Boa (3) Regular (4) Ruim (5) Péssima (88) NS (99) NR

**Agora pensando no último ano:**

**ATENDPOSTO.** O(a) Sr.(a) ou alguém na sua família usou um posto de saúde público do DF no último ano?

(1) Sim (2) Não (88) NS (99) NR

**ATENDHOSP.** O(a) Sr.(a) ou alguém na sua família usou um hospital público do DF no último ano?

(1) Sim (2) Não (88) NS (99) NR

**ATENDESCOLA.** O(a) Sr.(a) ou alguém na sua família frequentou escola pública do DF no último ano?

(1) Sim (2) Não (88) NS (99) NR

**ATENDCRECHE.** O(a) Sr.(a) ou alguém na sua família manteve criança em creche pública do DF no último ano?

(1) Sim (2) Não (88) NS (99) NR

**ATENDMILITAR.** O(a) Sr.(a) ou alguém na sua família procurou a Polícia Militar do DF no último ano?

(1) Sim (2) Não (88) NS (99) NR

**ABORDAMILITAR.** O(a) Sr.(a) ou alguém na sua família foi abordado pela Polícia Militar do DF no último ano?

(1) Sim (2) Não (88) NS (99) NR

**ATENDCIVIL.** O(a) Sr.(a) ou alguém na sua família procurou a Polícia Civil do DF no último ano?

(1) Sim (2) Não (88) NS (99) NR

**ABORDAPOLICIA.** O(a) Sr.(a) ou alguém na sua família foi abordado pela Polícia Civil do DF no último ano?

(1) Sim (2) Não (88) NS (99) NR

**FREQONIBUS.** Com que frequência o(a) Sr.(a) usa ônibus?

(1) Todos os dias (2) Alguma vezes por semana (3) Algumas vezes por mês  
(4) Nunca (88) NS (99) NR

**FREQMETRO.** Com que frequência o(a) Sr.(a) usa o metrô?

(1) Todos os dias (2) Alguma vezes por semana (3) Algumas vezes por mês  
(4) Nunca (88) NS (99) NR

MUITO OBRIGADO POR SUA PARTICIPAÇÃO. ESSAS SÃO TODAS AS PERGUNTAS QUE TEMOS. SUA PARTICIPAÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA AVALIARMOS A QUALIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NO DF. SE O SR.(A) TIVER DÚVIDAS SOBRE ESTA PESQUISA, PODE ENTRAR EM CONTATO PELO NÚMERO XXXX. TENHA UM BOM DIA/TARDE/NOITE.

## Anexo II - Tabelas

```
-----
name: <unnamed>
log: /Users/lucioorenno/Documents_atualizacao2009/codeplan/pesquisa_156
> /medias_final.smcl
log type: smcl
opened on: 18 Jan 2016, 17:18:35
```

```
. do "/var/folders/oz/oz8qE6RMEOu3ybuVMGlrNE+++TI/-Tmp-//SD00687.000000"
```

```
. ttest saudel, by(atendposto)
```

```
Two-sample t test with equal variances
```

```
-----
Group | Obs Mean Std. Err. Std. Dev. [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 | 383 1.788512 .0483392 .946016 1.693468 1.883556
1 | 1926 1.902388 .0243354 1.067987 1.854662 1.950115
-----+-----
combined | 2309 1.883499 .0218388 1.0494 1.840674 1.926325
-----+-----
diff | - .1138766 .0586766 - .2289411 .0011879
-----
diff = mean(0) - mean(1) t = -1.9407
Ho: diff = 0 degrees of freedom = 2307
```

```
Ha: diff < 0 Ha: diff != 0 Ha: diff > 0
Pr(T < t) = 0.0262 Pr(|T| > |t|) = 0.0524 Pr(T > t) = 0.9738
```

```
. ttest saude2, by(atendhosp)
```

```
Two-sample t test with equal variances
```

```
-----
Group | Obs Mean Std. Err. Std. Dev. [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 | 462 1.627706 .0395985 .8511385 1.54989 1.705522
1 | 1868 1.646681 .020841 .9007553 1.605807 1.687555
-----+-----
combined | 2330 1.642918 .0184584 .8909902 1.606722 1.679115
-----+-----
diff | - .0189753 .0463041 - .1097768 .0718262
-----
diff = mean(0) - mean(1) t = -0.4098
Ho: diff = 0 degrees of freedom = 2328
```

```
Ha: diff < 0 Ha: diff != 0 Ha: diff > 0
Pr(T < t) = 0.3410 Pr(|T| > |t|) = 0.6820 Pr(T > t) = 0.6590
```

```
. ttest saude3, by(atendhosp)
```

```
Two-sample t test with equal variances
```

```
-----
Group | Obs Mean Std. Err. Std. Dev. [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 | 429 2.738928 .0545692 1.130255 2.631671 2.846185
1 | 1742 2.71814 .0274222 1.144526 2.664356 2.771924
-----+-----
combined | 2171 2.722248 .0244987 1.141491 2.674204 2.770291
-----+-----
diff | .0207877 .0615373 - .0998906 .1414659
-----
diff = mean(0) - mean(1) t = 0.3378
```

Ho: diff = 0 degrees of freedom = 2169

Ha: diff < 0 Ha: diff != 0 Ha: diff > 0  
 Pr(T < t) = 0.6322 Pr(|T| > |t|) = 0.7355 Pr(T > t) = 0.3678

. ttest saude3, by(atendposto)

Two-sample t test with equal variances

Group	Obs	Mean	Std. Err.	Std. Dev.	[95% Conf. Interval]	
0	361	2.634349	.0584328	1.110223	2.519437	2.749261
1	1811	2.738818	.0269427	1.146569	2.685976	2.79166
combined	2172	2.721455	.0244829	1.141019	2.673442	2.769467
diff		-.1044693	.0657442		-.2333975	.0244589

diff = mean(0) - mean(1) t = -1.5890  
 Ho: diff = 0 degrees of freedom = 2170

Ha: diff < 0 Ha: diff != 0 Ha: diff > 0  
 Pr(T < t) = 0.0561 Pr(|T| > |t|) = 0.1122 Pr(T > t) = 0.9439

. ttest saude4, by(atendhosp)

Two-sample t test with equal variances

Group	Obs	Mean	Std. Err.	Std. Dev.	[95% Conf. Interval]	
0	449	2.67706	.0543494	1.151643	2.570249	2.783872
1	1857	2.758212	.026003	1.120546	2.707214	2.80921
combined	2306	2.742411	.0234664	1.126874	2.696394	2.788428
diff		-.081152	.0592507		-.1973423	.0350382

diff = mean(0) - mean(1) t = -1.3696  
 Ho: diff = 0 degrees of freedom = 2304

Ha: diff < 0 Ha: diff != 0 Ha: diff > 0  
 Pr(T < t) = 0.0855 Pr(|T| > |t|) = 0.1709 Pr(T > t) = 0.9145

. ttest saude4, by(atendposto)

Two-sample t test with equal variances

Group	Obs	Mean	Std. Err.	Std. Dev.	[95% Conf. Interval]	
0	383	2.590078	.0601104	1.176384	2.47189	2.708267
1	1924	2.769751	.0254213	1.115065	2.719894	2.819607
combined	2307	2.739922	.023468	1.127199	2.693901	2.785943
diff		-.1796722	.0629725		-.3031609	-.0561834

diff = mean(0) - mean(1) t = -2.8532  
 Ho: diff = 0 degrees of freedom = 2305

Ha: diff < 0 Ha: diff != 0 Ha: diff > 0  
 Pr(T < t) = 0.0022 Pr(|T| > |t|) = 0.0044 Pr(T > t) = 0.9978

. ttest saude5, by(atendhosp)

Two-sample t test with equal variances





```

diff |          -.1495547   .0503973                -.2483857   -.0507238
-----+-----
diff = mean(0) - mean(1)                                t = -2.9675
Ho: diff = 0                                           degrees of freedom = 2215

Ha: diff < 0                Ha: diff != 0                Ha: diff > 0
Pr(T < t) = 0.0015          Pr(|T| > |t|) = 0.0030          Pr(T > t) = 0.9985

```

. ttest edu4, by(atendesc)

Two-sample t test with equal variances

```

-----+-----
Group |      Obs      Mean   Std. Err.   Std. Dev.   [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 |      571   3.234676   .0405266   .9684075   3.155076   3.314276
1 |     1613   3.373218   .0249863   1.003506   3.324208   3.422227
-----+-----
combined |    2184   3.336996   .0213144   .9960919   3.295198   3.378795
-----+-----
diff |          -.1385416   .0484258                -.2335071   -.0435761
-----+-----
diff = mean(0) - mean(1)                                t = -2.8609
Ho: diff = 0                                           degrees of freedom = 2182

Ha: diff < 0                Ha: diff != 0                Ha: diff > 0
Pr(T < t) = 0.0021          Pr(|T| > |t|) = 0.0043          Pr(T > t) = 0.9979

```

. ttest edu2, by(atendcreche)

Two-sample t test with equal variances

```

-----+-----
Group |      Obs      Mean   Std. Err.   Std. Dev.   [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 |     1262   2.948494   .0317445   1.12771   2.886217   3.010772
1 |      467   3.351178   .0510168   1.102481   3.250926   3.451429
-----+-----
combined |    1729   3.057259   .0272915   1.134816   3.003731   3.110786
-----+-----
diff |          -.4026833   .0607154                -.5217668   -.2835998
-----+-----
diff = mean(0) - mean(1)                                t = -6.6323
Ho: diff = 0                                           degrees of freedom = 1727

Ha: diff < 0                Ha: diff != 0                Ha: diff > 0
Pr(T < t) = 0.0000          Pr(|T| > |t|) = 0.0000          Pr(T > t) = 1.0000

```

. ttest transpl, by(fregonibus\_dummy)

Two-sample t test with equal variances

```

-----+-----
Group |      Obs      Mean   Std. Err.   Std. Dev.   [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 |      811   2.254007   .0409519   1.16623   2.173623   2.334392
1 |     1521   2.253123   .0301497   1.175839   2.193983   2.312262
-----+-----
combined |    2332   2.253431   .0242749   1.172256   2.205828   2.301033
-----+-----
diff |          .0008845   .0509806                -.0990876   .1008565
-----+-----
diff = mean(0) - mean(1)                                t = 0.0173
Ho: diff = 0                                           degrees of freedom = 2330

Ha: diff < 0                Ha: diff != 0                Ha: diff > 0
Pr(T < t) = 0.5069          Pr(|T| > |t|) = 0.9862          Pr(T > t) = 0.4931

```



```
-----+-----
combined |      2317      3.085887      .0225467      1.08529      3.041673      3.130101
-----+-----
diff |              .3609276      .0446731              .2733241      .4485311
-----+-----
diff = mean(0) - mean(1)
Ho: diff = 0
t = 8.0793
degrees of freedom = 2315
```

```
Ha: diff < 0
Pr(T < t) = 1.0000
Ha: diff != 0
Pr(|T| > |t|) = 0.0000
Ha: diff > 0
Pr(T > t) = 0.0000
```

. ttest seg2, by(abordamilitar)

Two-sample t test with equal variances

```
-----+-----
Group |      Obs      Mean      Std. Err.      Std. Dev.      [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 |      1749      3.112636      .0251567      1.052079      3.063295      3.161976
1 |         565      3.00531      .0493154      1.172214      2.908445      3.102174
-----+-----
combined |      2314      3.08643      .0225213      1.083364      3.042266      3.130594
-----+-----
diff |              .1073261      .0523886              .0045925      .2100596
-----+-----
diff = mean(0) - mean(1)
Ho: diff = 0
t = 2.0487
degrees of freedom = 2312
```

```
Ha: diff < 0
Pr(T < t) = 0.9797
Ha: diff != 0
Pr(|T| > |t|) = 0.0406
Ha: diff > 0
Pr(T > t) = 0.0203
```

. ttest seg3, by(atendcivil)

Two-sample t test with equal variances

```
-----+-----
Group |      Obs      Mean      Std. Err.      Std. Dev.      [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 |      1303      3.305449      .0268871      .970546      3.252702      3.358196
1 |         939      3.106496      .0360293      1.104049      3.035789      3.177204
-----+-----
combined |      2242      3.222123      .0218165      1.033008      3.17934      3.264906
-----+-----
diff |              .1989527      .0440294              .11261      .2852954
-----+-----
diff = mean(0) - mean(1)
Ho: diff = 0
t = 4.5186
degrees of freedom = 2240
```

```
Ha: diff < 0
Pr(T < t) = 1.0000
Ha: diff != 0
Pr(|T| > |t|) = 0.0000
Ha: diff > 0
Pr(T > t) = 0.0000
```

. ttest seg3, by(abordacivil)

Two-sample t test with equal variances

```
-----+-----
Group |      Obs      Mean      Std. Err.      Std. Dev.      [95% Conf. Interval]
-----+-----
0 |      2009      3.241911      .0226657      1.015917      3.197461      3.286362
1 |         232      3.043103      .0772204      1.176187      2.890957      3.19525
-----+-----
combined |      2241      3.22133      .0218666      1.035146      3.178449      3.264211
-----+-----
diff |              .198808      .0716705              .0582604      .3393556
-----+-----
diff = mean(0) - mean(1)
Ho: diff = 0
t = 2.7739
degrees of freedom = 2239
```

```
      Ha: diff < 0          Ha: diff != 0          Ha: diff > 0
Pr(T < t) = 0.9972      Pr(|T| > |t|) = 0.0056      Pr(T > t) = 0.0028
```

```
.
end of do-file
```

```
. log close
   name: <unnamed>
   log: /Users/lucioorenno/Documentos_atualizacao2009/codeplan/pesquisa_156
> /medias_final.smcl
   log type: smcl
   closed on: 18 Jan 2016, 17:18:56
-----
```

## Comitê Editorial

**LUCIO RENNÓ**  
Presidente

**ANTÔNIO FÚCIO DE MENDONÇA NETO**  
Diretor Administrativo e Financeiro

**BRUNO DE OLIVEIRA CRUZ**  
Diretor de Estudos e Pesquisas  
Socioeconômicas

**FLÁVIO DE OLIVEIRA GONÇALVES**  
Diretor de Estudos e Políticas Sociais

**ALDO PAVIANI**  
Diretor de Estudos Urbanos e Ambientais

**Abimael Tavares da Silva**  
Gerente de Apoio Administrativo

**Cleimir Márcio Rodrigues**  
Gerente de Administração de Pessoal

**Cristina Botti de Souza Rossetto**  
Gerente de Demografia, Estatística e  
Geoinformação

**Frederico Bertholini Santos Rodrigues**  
Gerente de Estudos Regional e Metropolitano

**Iraci Peixoto**  
Gerente de Pesquisas Socioeconômicas

**Jamila Zgiet**  
Gerente de Estudos e Análises Transversais

**Jusçanio Umbelino de Souza**  
Gerente de Contas e Estudos Setoriais

**Keli Rodrigues de Andrade**  
Gerente de Estudos e Análises  
de Proteção Social

**Marcelo Borges de Andrade**  
Gerente de Tecnologia da Informação

**Martinho Bezerra de Paiva**  
Gerente Administrativo e Financeiro

**Mônica Soares Velloso**  
Gerente de Estudos Ambientais

**Sérgio Ulisses Silva Jatobá**  
Gerente de Estudos Urbanos

### Revisão

Valda Queiroz

### Editoração Eletrônica

Maurício Suda

**Companhia de Planejamento  
do Distrito Federal - Codeplan**

Setor de Administração Municipal  
SAM, Bloco H, Setores Complementares  
Ed. Sede Codeplan  
CEP: 70620-080 - Brasília-DF  
Fone: (0xx61) 3342-2222  
[www.codeplan.df.gov.br](http://www.codeplan.df.gov.br)  
[codeplan@codeplan.df.gov.br](mailto:codeplan@codeplan.df.gov.br)



**Secretaria de  
Planejamento,  
Orçamento e Gestão**



**Governo do Distrito Federal**