

# A Qualidade dos Serviços Públicos no DF: Uma Visão da Cidadania





# Introdução

- Avaliação da qualidade do serviço dos chamados "burocratas de rua" no Distrito Federal;
  - Implementação de políticas públicas.
- Áreas:
  - Saúde
  - Mobilidade Urbana
  - Educação
  - Segurança Pública

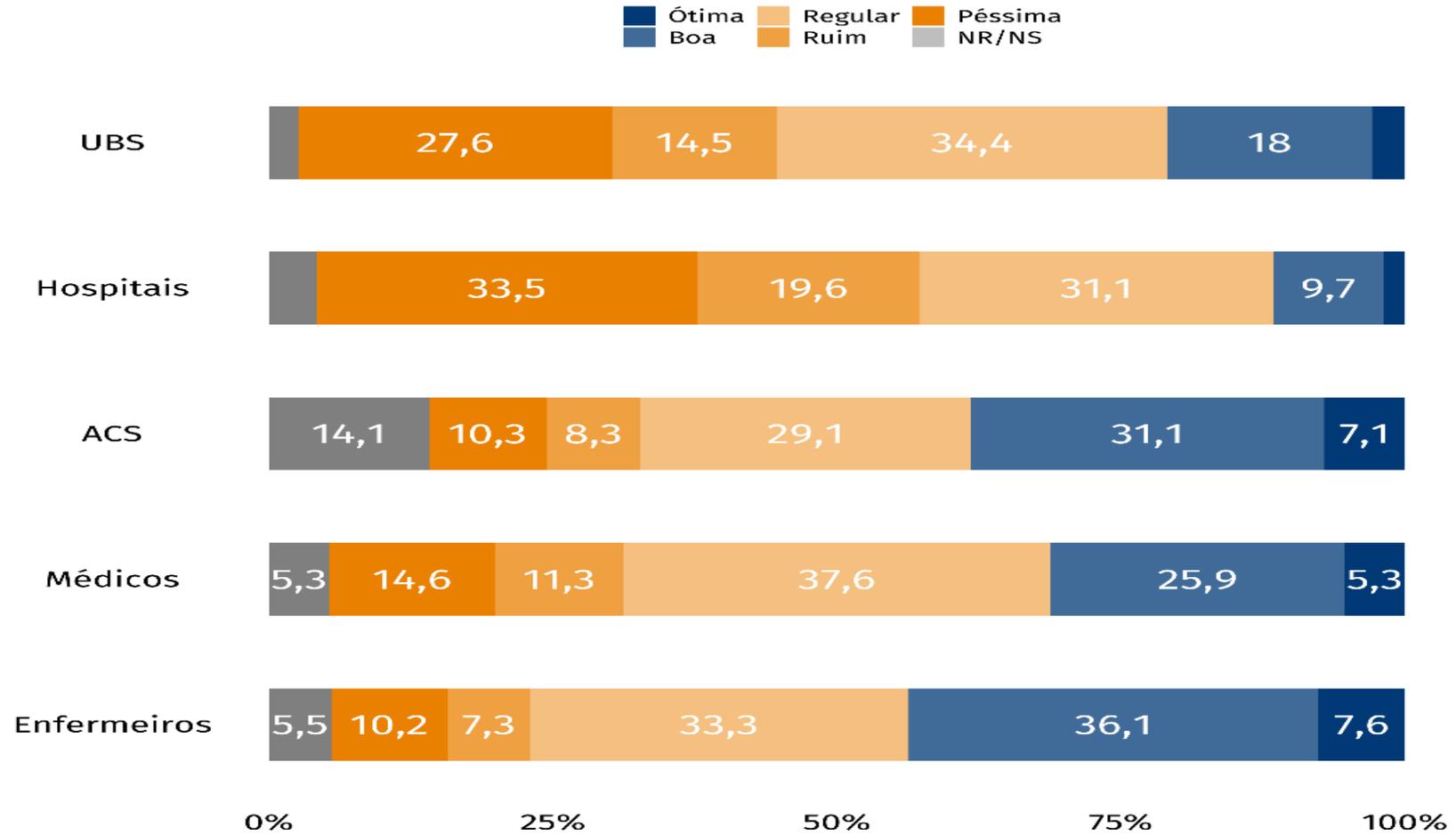


ObservaDF

# Amostra

- 1000 entrevistas realizadas em março de 2022 em 19 Regiões Administrativas estratificadas por grupos de renda e com cotas para sexo, idade e escolaridade.

## Qualidade dos serviços e profissionais de saúde

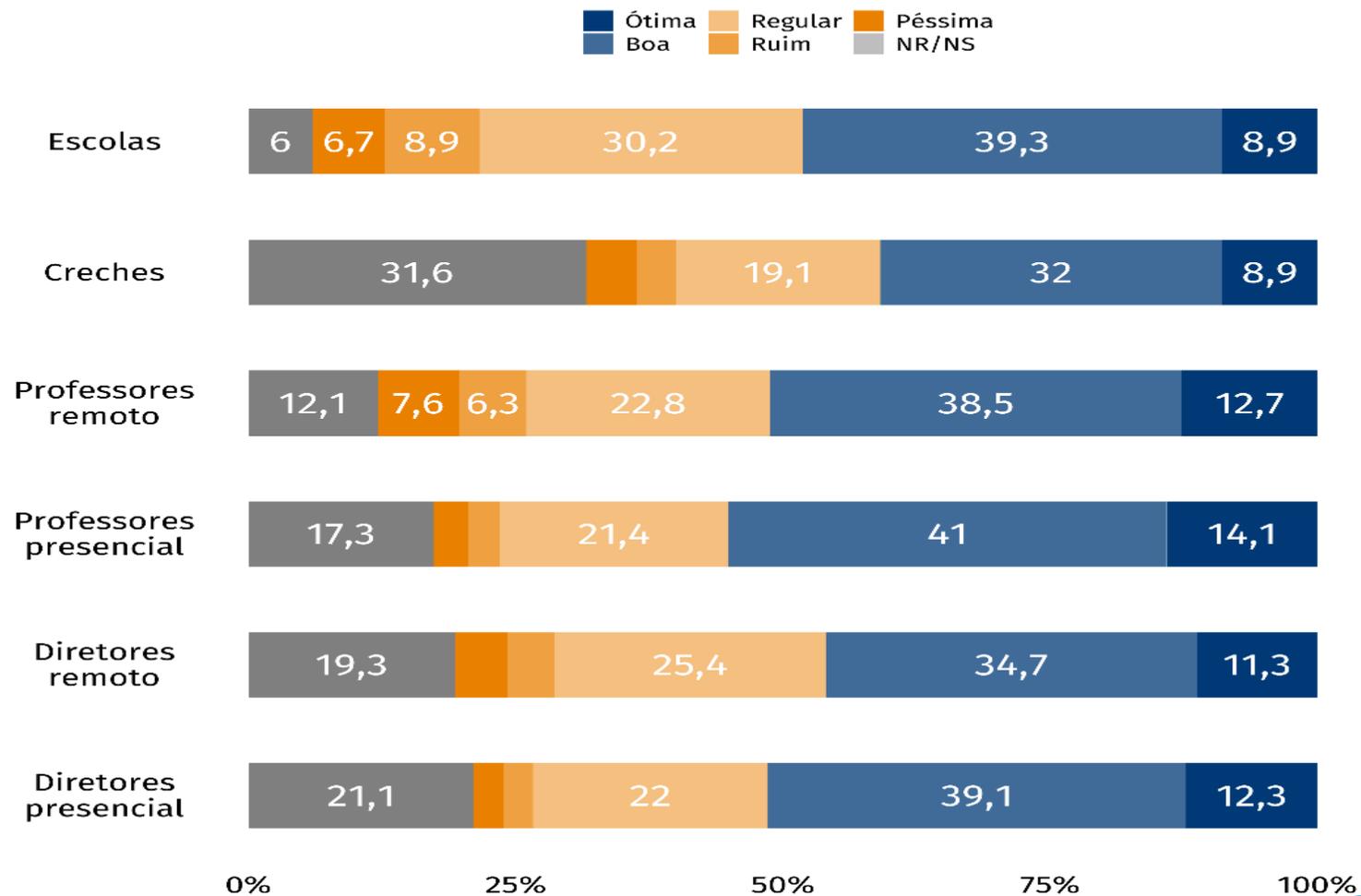




ObservaDF

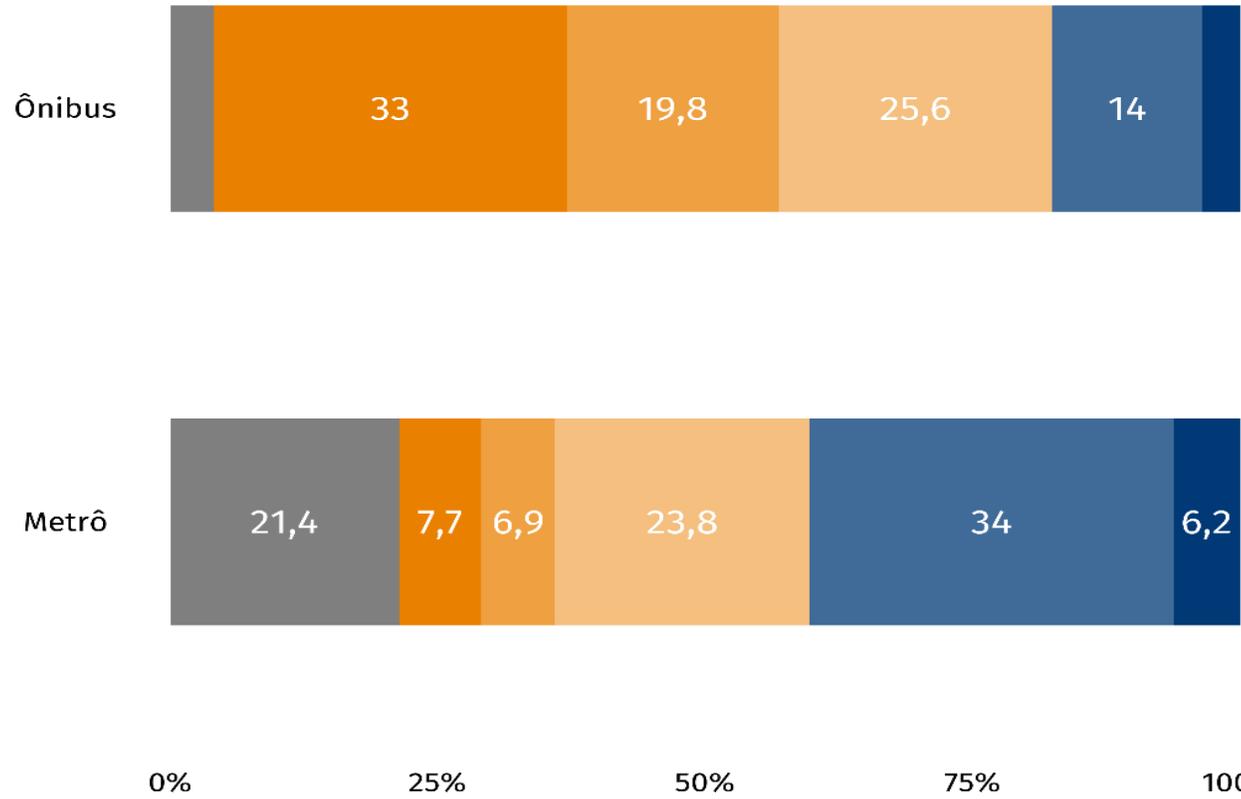
# Educação

## Qualidade dos serviços e profissionais da educação

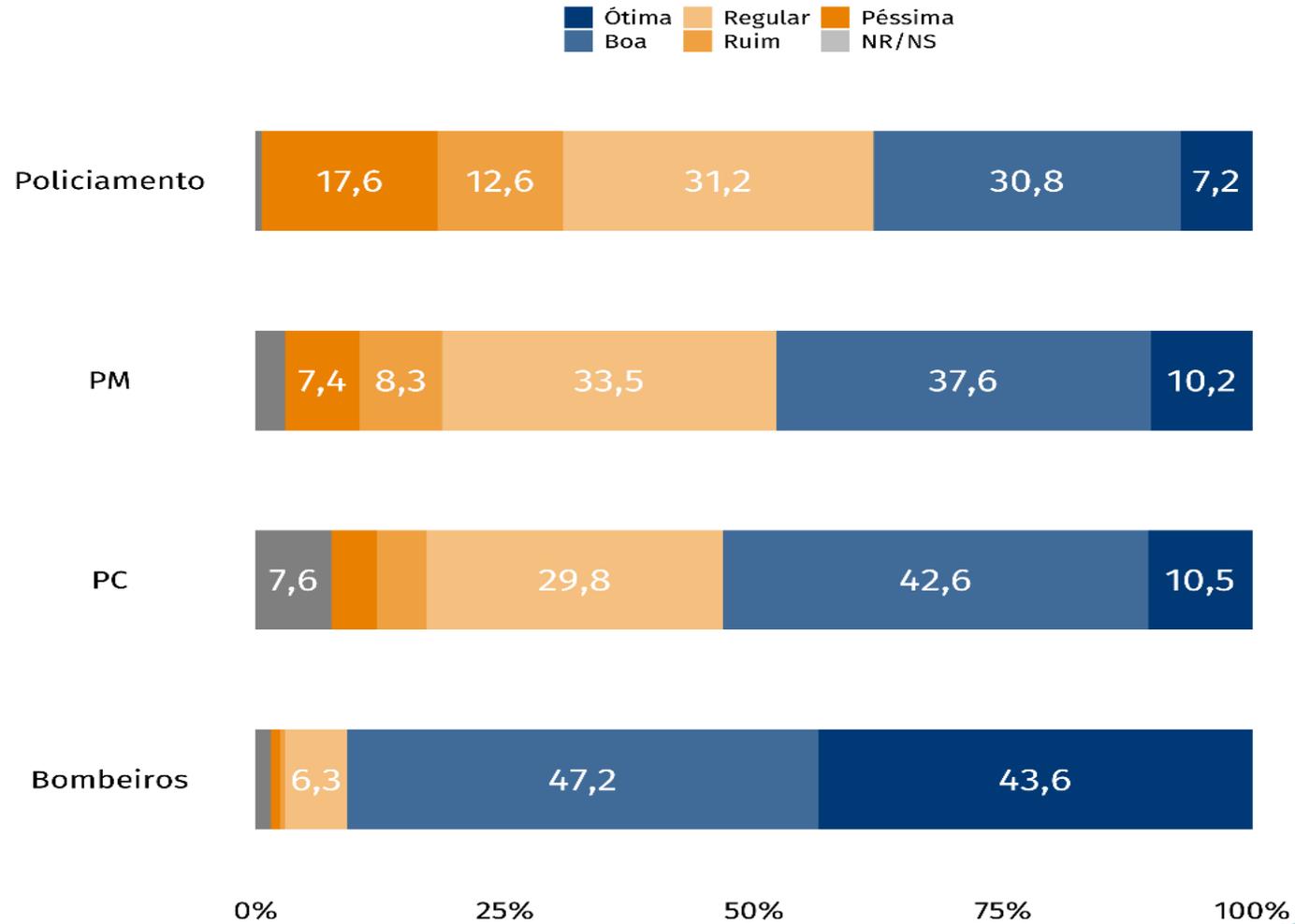


## Qualidade dos serviços de transporte

Ótima Regular Pésima  
Boa Ruim NR/NS



## Qualidade dos serviços e profissionais de segurança

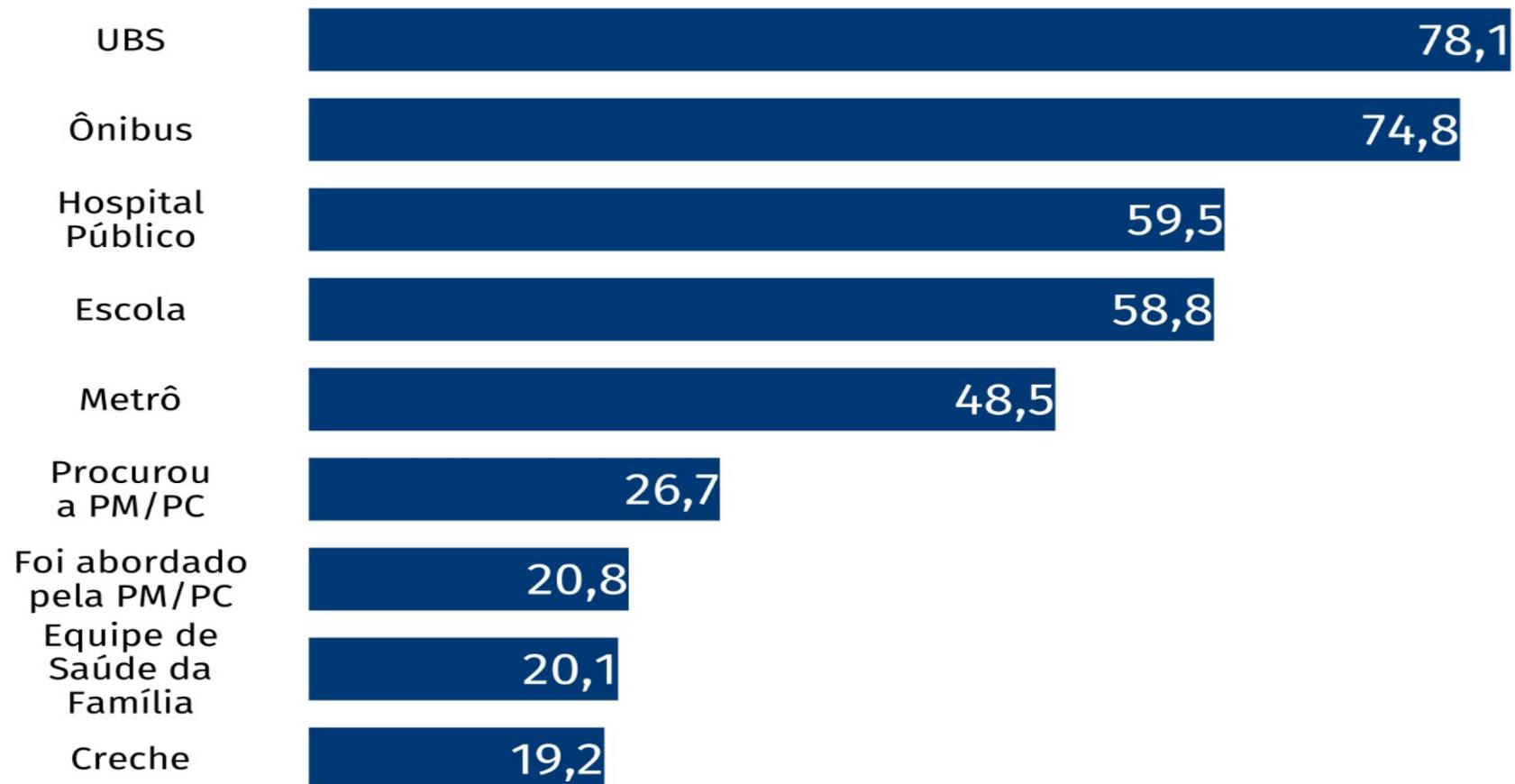




ObservaDF

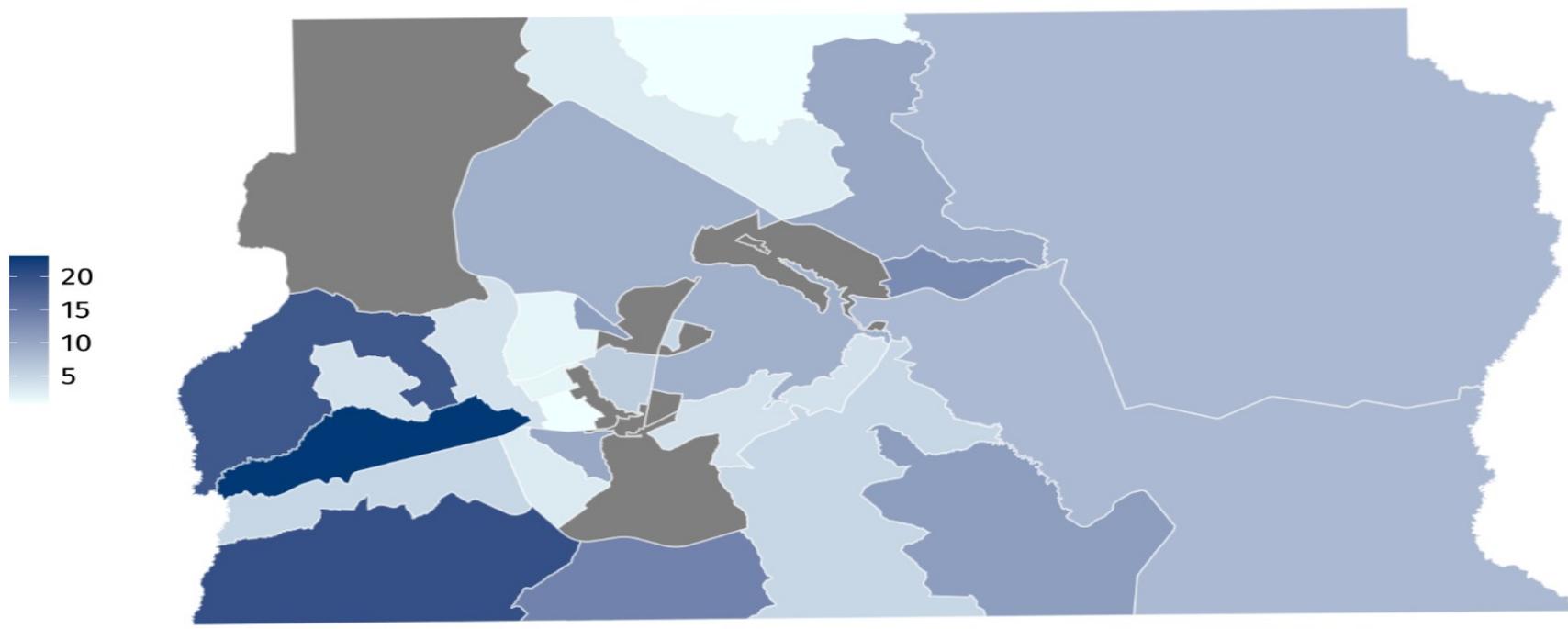
# Usuários

## Percentual de uso dos serviços públicos



# A Cobertura Territorial do Saúde da Família

## Distribuição das famílias que receberam visita da Equipe de Saúde da Família



Nota: em cinza as RAs sem observações

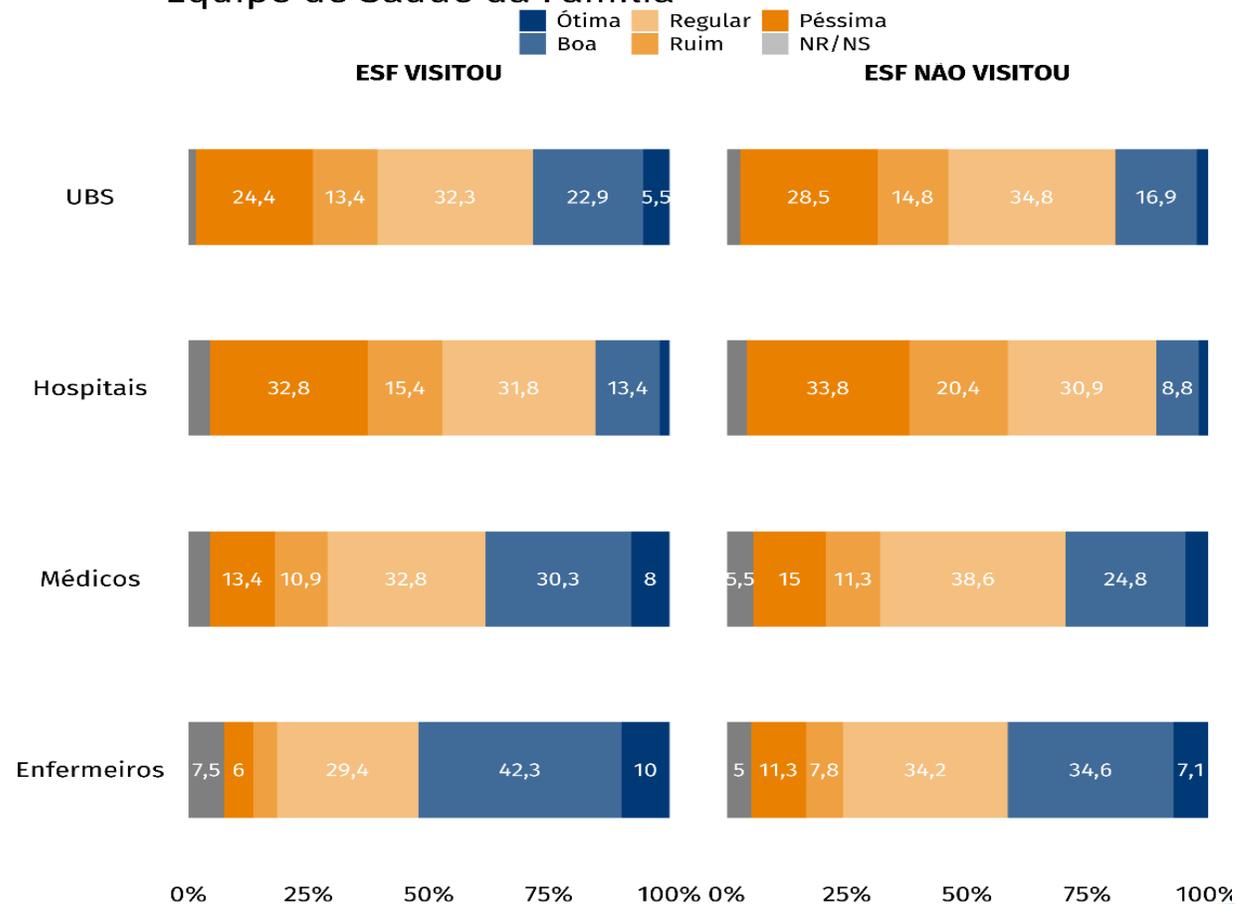


ObservaDF

# O Efeito do Saúde da Família

Qualidade	Recebeu na sua residência visita da ESF		
	Sim	Não	NS/NR
Ótima	28 (13,9%)	43 (5,4%)	0 (0,0%)
Boa	83 (41,3%)	225 (28,4%)	3 (50,0%)
Regular	55 (27,4%)	234 (29,5%)	2 (33,3%)
Ruim	13 (6,5%)	70 (8,8%)	0 (0,0%)
Péssima	12 (6,0%)	91 (11,5%)	0 (0,0%)
NS/NR	10 (5,0%)	130 (16,4%)	1 (16,7%)
Total	201 (100,0%)	793 (100,0%)	6 (100,0%)

## Qualidade dos serviços de saúde por visita da Equipe de Saúde da Família



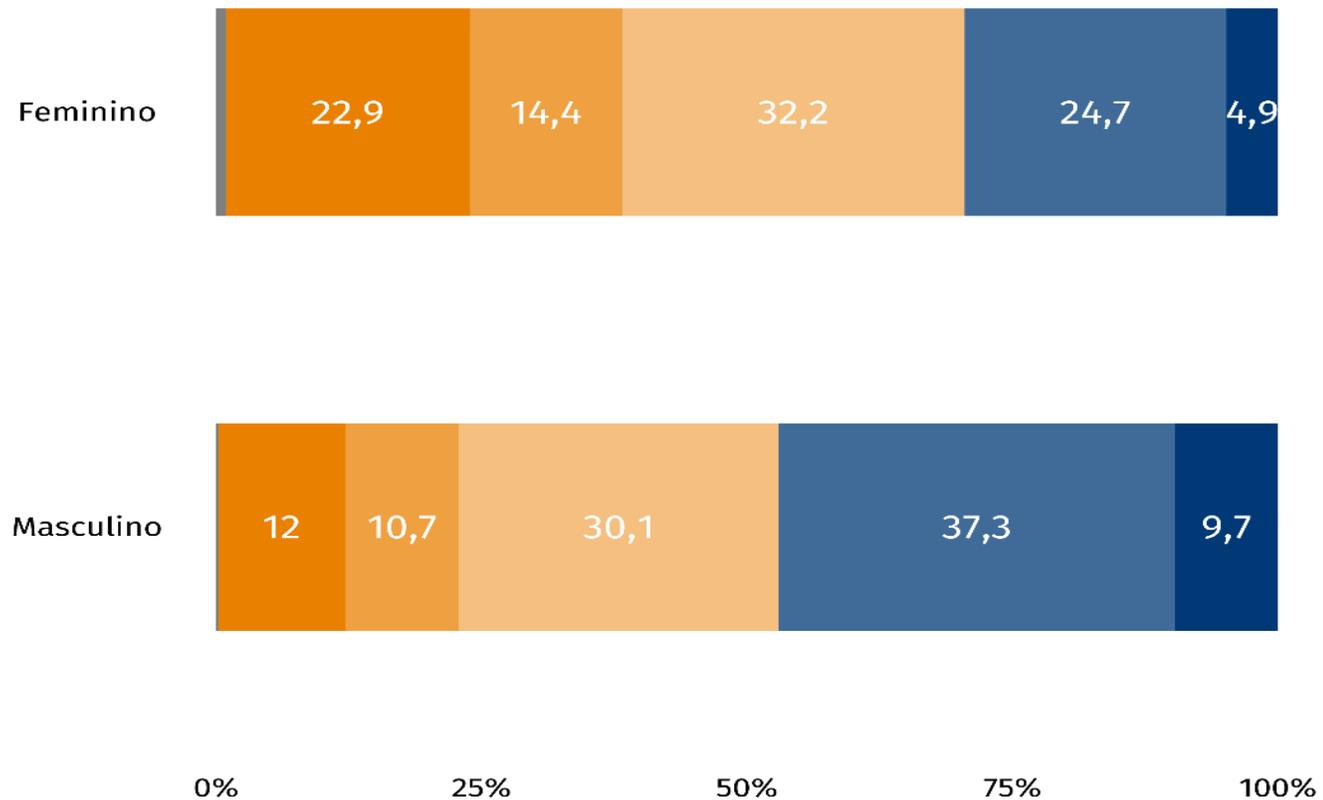


ObservaDF

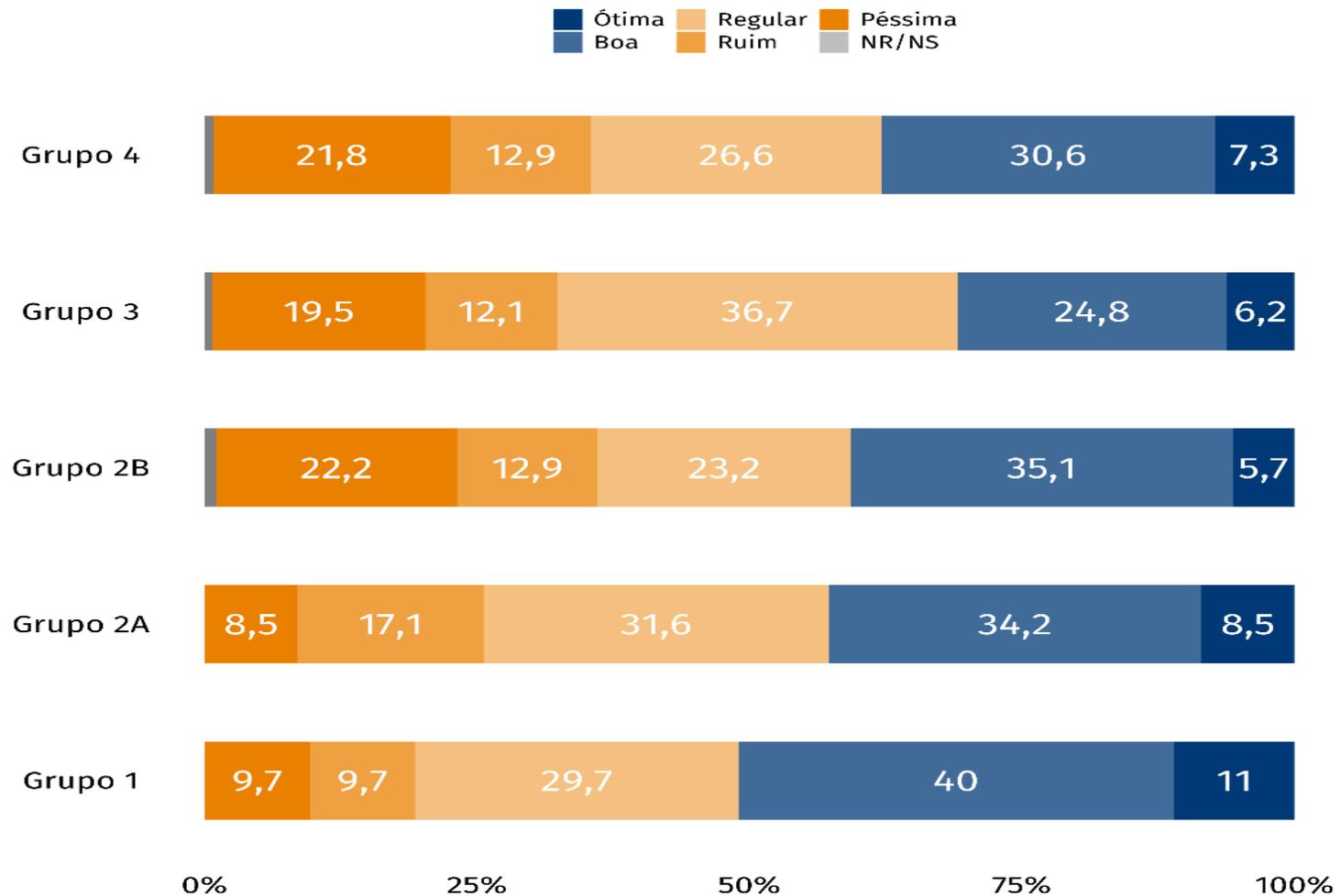
# Policiamento na visão das mulheres

Qualidade do policiamento por sexo

Ótima Boa Pésima Ruim Regular NR/NS



Qualidade do policiamento por grupo PED





- Os ônibus e hospitais públicos são os piores avaliados pela população;
- Servidores públicos são melhores avaliados que as instituições em que trabalham;
- As avaliações do Programa Saúde da Família são muito boas e ter sido visitado por uma equipe do PSF altera a percepção geral sobre os diversos elementos que compõem o Sistema Único de Saúde;
- Contudo, a cobertura do PSF é baixa no DF;



# Resumo Geral

- Creches e escolas públicas são bem avaliadas;
- Usuários das creches e escolas públicas avaliam ainda melhor esses serviços;
- Entretanto, a cobertura das creches é baixa;
- Mulheres são bem mais críticas dos serviços de policiamento que homens;
- Pessoas que moram em cidades com renda mais baixa são bem mais críticas do policiamento que as que moram em cidades com renda mais alta.



- Ampliação do Programa Saúde da Família.
  - Fundamental para a melhoria do atendimento de saúde pública no DF.
- Ampliação das creches públicas (e credenciadas).
  - Ainda há déficit de vagas.
- Melhora no serviço de ônibus:
  - ampliação da cobertura do metrô, melhor avaliado;
  - integração entre modais;
- Atenção ao policiamento nas regiões de renda mais baixa, pior avaliado: melhorar a abordagem ao cidadão nessas áreas.
- Políticas de segurança pública que atentem para as diferenças de gênero na população.



**ObservaDF**

[WWW.OBSERVADF.ORG.BR](http://WWW.OBSERVADF.ORG.BR)