



ObservaDF

Número 4 - 2022

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO DF

Autoria

RENNÓ, Lúcio – IPOL/UnB

BERTHOLINI, Frederico - IPOL/UnB

CABELLO, Andrea – FACE/UnB

NOGALES, Ana Maria – IE/UnB

VIANA, Guilherme – DAI/DPO/UnB

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

Introdução

O conceito de Estado é fundamental para entendermos como sociedades se organizam. Ele é considerado o conjunto de instituições (regras) e organizações (composta por pessoas) que são responsáveis por administrar um território. Portanto, o Estado é materializado por pessoas e por leis e atua em uma região delimitada por fronteiras. O que diferencia o Estado de todas as demais organizações e instituições é que este detém o monopólio do uso da força (Weber 2003).

Uma das principais faces do Estado é aquela das pessoas que nele trabalham. São os burocratas – os servidores públicos – que exercem inúmeras funções no processo administrativo e político de gestão da coisa pública, que incorporam o Estado na prestação de serviços à cidadania. São os enfermeiros, professores, médicos, advogados, policiais, assistentes sociais, gestores, diplomatas, fiscais, auditores, dentre vários outros, que nos atendem e com quem nos deparamos inúmeras vezes em nossas vidas. Na literatura especializada, de fato, os servidores que trabalham no atendimento ao público são conhecidos como burocracia de nível de rua (Bonelli et al., 2019; Cavalcanti et al., 2018): os servidores do dia-a-dia do funcionamento do Estado, nas escolas e hospitais públicos, nas forças policiais, no transporte público (apesar de serem terceirizados, trabalham para o Estado). Em vários momentos da nossa vida temos contato com os servidores públicos que trabalham diretamente na implementação das políticas públicas.

Contudo, para termos uma ideia sobre como o Estado funciona, precisamos de avaliações da população sobre a qualidade dos serviços públicos. Precisamos saber qual é a cara do Estado que as pessoas veem. Infelizmente e curiosamente, sabemos pouco sobre essa faceta das políticas públicas: como aqueles que prestam serviços que usamos frequentemente são avaliados pela sociedade. Rennó (2015) realizou um dos poucos estudos sobre o tema, focando na avaliação que cidadãos e cidadãs, do Distrito Federal, fazem da qualidade dos serviços prestados por burocratas de rua nas áreas de saúde, educação, mobilidade e segurança pública. Damos continuidade àquele trabalho, também, usando dados de pesquisa de opinião pública, com amostra representativa do DF e o acréscimo de um grupo focal para embasar as conclusões sobre o que cidadãos e cidadãs pensam sobre os serviços que recebem de agentes do Estado.

Abordaremos aqui as opiniões de usuários diretos e daqueles que não tiveram contato recente com atores públicos. Diferenciamos, então, os que vivenciaram experiências diretas recentes com os servidores e sua percepção vivida daqueles que a embasam em outros elementos, que não a exposição direta e recente ao burocrata de nível de rua. Ademais, avaliaremos como essas percepções variam dependendo das características demográficas (idade, sexo, raça/cor) e socioeconômicas (renda), para entendermos as visões gerais e aquelas que são afetadas por categorias inerentes às desigualdades vividas pela população brasileira e do DF. Vamos avaliar se os servidores do Estado são vistos de forma diferente dependendo da experiência de vida das pessoas e seu contato com os serviços prestados.

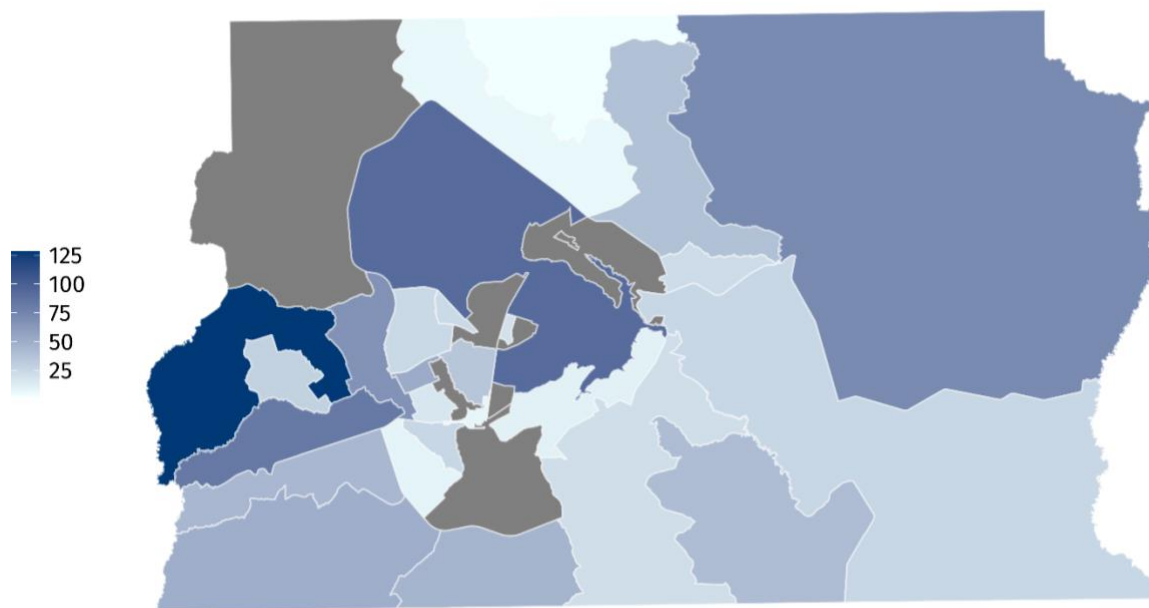
Na próxima seção apresentamos a amostra utilizada. Na sequência, apresentamos os resultados para as áreas de saúde, mobilidade urbana, educação e segurança pública. Finalmente, na conclusão comentamos possibilidades de melhora nos serviços.

Amostra

A amostra é composta por 1000 casos entrevistados em 26 Regiões Administrativas (RA), utilizando cotas de gênero, idade e escolaridade na seleção do domicílio. A amostra é por conglomerados, com base na seleção aleatória de setores censitários do IBGE, após ponderação pelo tamanho de cada grupo de renda, conforme definido pelos dados da Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED) coordenada pelo DIEESE e Codeplan. As entrevistas foram realizadas na primeira quinzena de março de 2022. A Figura 1 apresenta a distribuição da amostra pelas RAs.

Figura 1 – Mapa da distribuição dos respondentes da amostra por Região Administrativa

Distribuição dos respondentes da amostra por RA



Nota: em cinza as RAs sem respondentes

Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

A distribuição da amostra também pode ser feita por classes de renda, escolaridade, sexo e raça/cor, indicando uma ampla representatividade da população, conforme Tabela 1.

Tabela 1 - Perfil socioeconômico da amostra

Grupo	Freq.	%
Grupo 1	145	14,5
Grupo 2 ^a	117	11,7
Grupo 2B	194	19,4
Grupo 3	420	42
Grupo 4	124	12,4
Faixa etária	Freq.	%
16 a 24 anos	172	17,2
25 a 34 anos	165	16,5
35 a 44 anos	208	20,8

45 a 59 anos	271	27,1
60 anos ou mais	184	18,4
Sexo	Freq.	%
Masculino	485	48,5
Feminino	515	51,5
Escolaridade	Freq.	%
Analfabeto/ Nunca frequentou escola/ só alfabetização	36	3,6
Ensino Fundamental incompleto	173	17,3
Ensino Fundamental completo	82	8,2
Ensino médio incompleto	65	6,5
Ensino médio completo	371	37,1
Superior incompleto	95	9,5
Superior completo	147	14,7
Pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto	14	1,4
Pós-graduação, mestrado ou doutorado completo	17	1,7
Raça/cor	Freq.	%
Branca	228	22,8
Parda	560	56
Preta	163	16,3
Amarela	32	3,2
Indígena	10	1
NR/NS	7	0,7
Renda mensal	Freq.	%
Mais de 10 SM	69	6,9
Mais de 5 a 10 SM	128	12,8
Mais de 2 a 5 SM	272	27,2
Mais de 1 a 2 SM	283	28,3
De 0,5 a 1 SM	146	14,6
Até 0,5 SM	30	3
NR/NS	72	7,2

Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Além dessa base de dados, também foi utilizado o grupo focal com moradores e moradoras do Distrito Federal, de diferentes idades, raças, sexo e local de moradia. O grupo focal foi realizado em 24 de fevereiro de 2022 de forma remota, tendo ficado registrada a transcrição das falas, sem identificação dos participantes. Ao todo, compuseram o grupo focal oito pessoas.

Dessa forma, combinamos estratégias quantitativas e qualitativas para descrever e analisar as percepções sociais sobre os serviços públicos no DF.

Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos

Como as pessoas avaliam os servidores e as instituições públicas nas áreas de saúde, educação, segurança pública e transporte coletivo? Entendemos que é fundamental para a análise sobre como o Estado funciona e é visto pela população, consultá-la para que se manifeste, para que diga o que pensa sobre os serviços públicos básicos que recebem. Assim, conseguimos prover uma forma de controle social sobre o gasto público, desde a perspectiva do usuário e do potencial usuário, visando melhorar os serviços prestados.

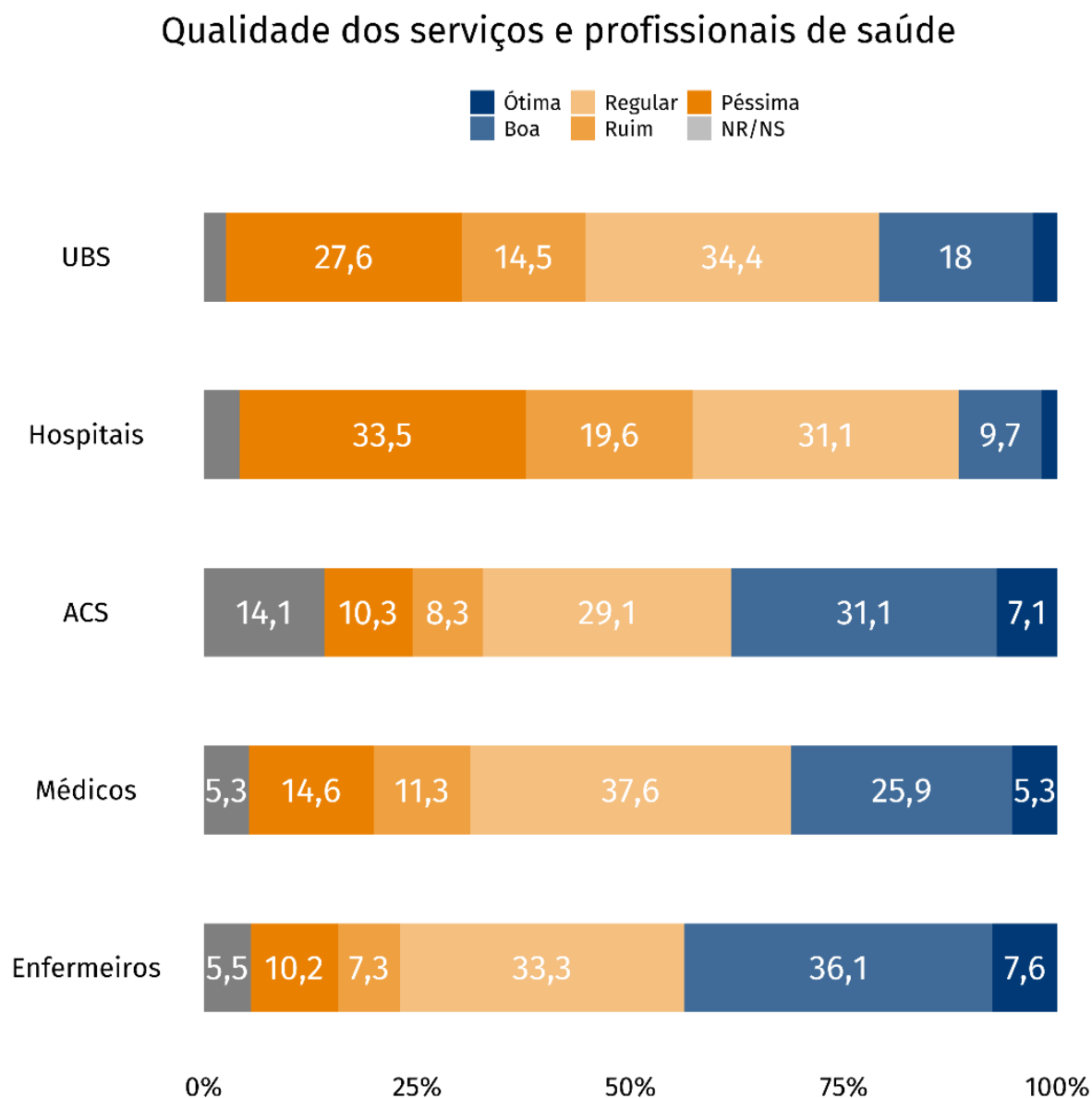
Começamos por um dos pontos críticos: o sistema de saúde pública. Diferenciamos aqui dois tipos de análises. Primeiro focamos nas organizações em geral, como Unidades Básicas de Saúde e hospitais. Na sequência, avaliamos os servidores públicos – médicos, enfermeiros e agentes comunitários de saúde. Como Rennó (2015) já havia identificado, a avaliação dos servidores públicos – pessoas – são sempre mais positivas do que das organizações. Abaixo ficará claro que esse quadro se repete, mesmo nessa área tão criticada dos serviços públicos.

De fato, quando vemos a avaliação das UBS e hospitais, a insatisfação da população acerca do sistema de saúde é preponderante, conforme Figura 2. A maioria da população avalia negativamente – ruim e péssimo – as UBS e hospitais, principalmente o último. Hospitais têm uma avaliação péssima muito elevada. As UBS são melhores avaliadas do que os hospitais, mostrando como o atendimento em instalações mais próximas à população, com um caráter de assistência preventiva e de baixa complexidade, acabam sendo vistas de forma mais positiva. A expansão dessa rede poderia aliviar ainda mais a pressão sobre os hospitais, algo que certamente está na base de sua baixa avaliação.

Já os servidores públicos são melhores avaliados que as organizações em que trabalham. Enfermeiros e agentes comunitários de saúde recebem as melhores avaliações. Ambos atuam de forma mais próxima à população, possivelmente criando laços de empatia mais fortes. Para ambos, as avaliações positivas superam as negativas. Já os médicos tem avaliações piores, mas ainda sim as positivas ligeiramente

superam as negativas. É inegável que as avaliações negativas dos servidores públicos na área de saúde são muito altas. Os hospitais seguem sendo um grave desafio.

Figura 2 - Avaliação da qualidade dos serviços e profissionais de saúde



Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Um problema grave que emerge da análise de dados do grupo focal é a demora no atendimento. Um jovem entrevistado afirma: “... uma vez eu estava jogando futebol e desloquei o ombro. Então, assim, eu achei um absurdo que eu fiquei 30 dias internado para fazer uma cirurgia de 20 minutos?”. Isso se relaciona também com o atendimento em UBS.

Um entrevistado de meia idade afirma: “Saúde pública eu nunca utilizei, mas tenho familiares que utilizam sempre. Na verdade, o que a gente vê é que o número de profissionais é muito pouco, né? O maior problema, hoje, na saúde pública federal, é exatamente isso: por exemplo, vou levar minha mãe no hospital do Paranoá, chego lá e tem 3, 4 médicos dando plantão em um hospital daquele tamanho. Então você pensa: caramba, isso é um absurdo! Você vê a população que tem no Paranoá, todos são atendidos ali, dentro daquele hospital. Chega lá e tem 4 médicos de plantão numa noite?”. A demora no atendimento está relacionada com a escassez de médicos, na visão dessa pessoa. “Então, acho que o principal problema hoje é a falta de profissionais mesmo”. Ou seja, uma parte importante da explicação, na avaliação negativa, é a demora no atendimento, originada na escassez de médicos.

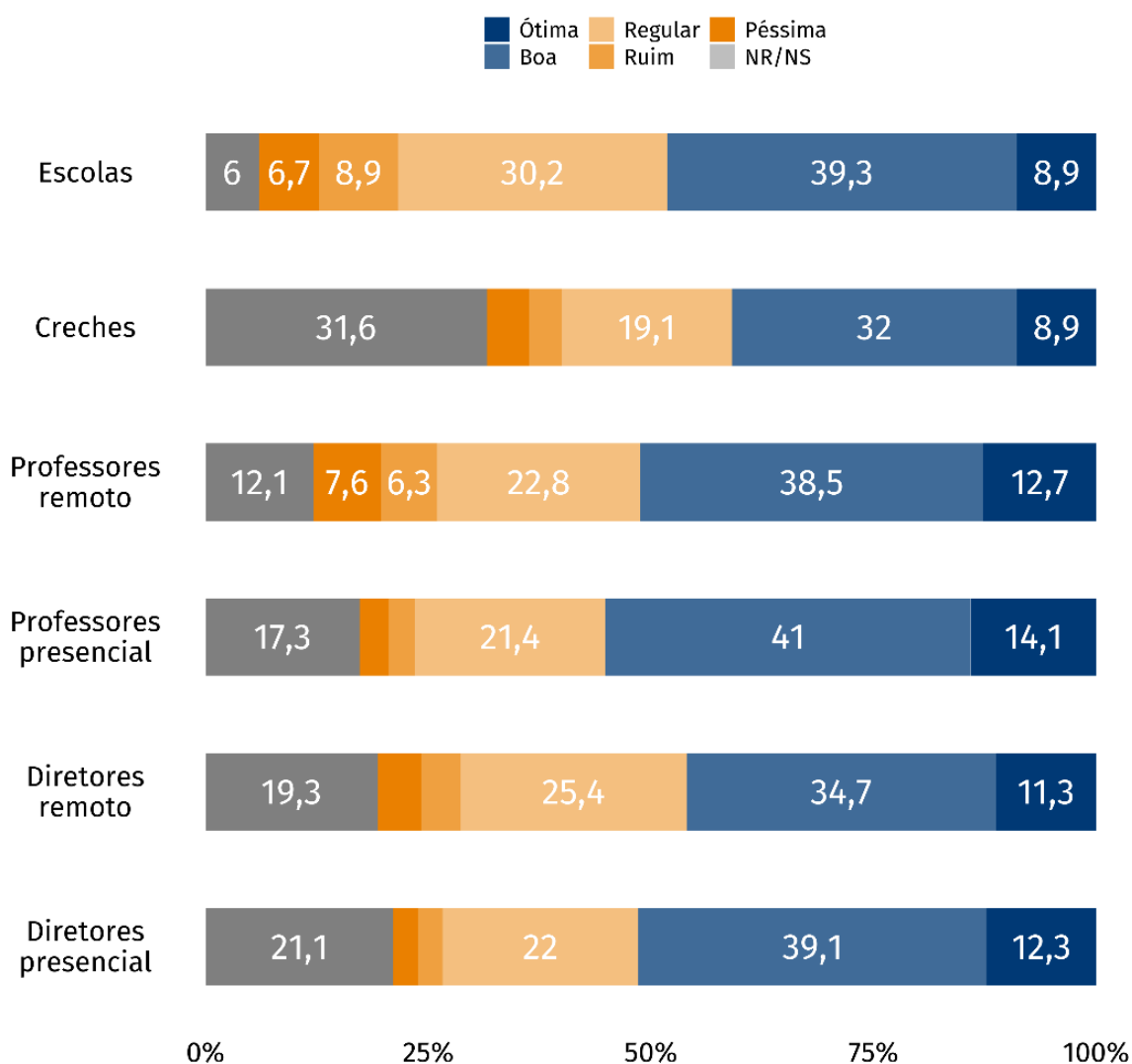
Por último, uma entrevistada apresenta um argumento que merece atenção: há tratamento diferenciado nos hospitais, dependendo se conhece alguém que lá atua. “Eu acho que também varia muito. Vamos supor que se você tem algum conhecido que trabalha lá. Eu ganhei a minha filha mais velha no hospital de Taguatinga. E eu fiquei lá praticamente 2 dias para ganhar, sem acompanhante, sem nada, tipo um descaso. Eu falava que estava com dor para uma das enfermeiras ou técnicas, que virou e falou bem assim: se você gritar só vai piorar mais. Quando eu já fui ganhar a minha filha mais nova, eu a ganhei no hospital do Paranoá. Porém, eu tenho uma tia que trabalha lá. Quando eu fui para ganhar ela, minha tia foi comigo. Quando a minha tia entrou comigo e falou: ela é minha sobrinha; eu tive o melhor atendimento de toda minha vida. Toda hora alguém perguntava: você está bem? Você está precisando de alguma coisa?; E é exatamente desse jeito. Eu vi o descaso com as outras”.

Já na área de educação, as avaliações positivas, como foi o caso em 2015 (Rennó, 2015), são sempre superiores às negativas. Escolas, creches, professores e diretores são todos igualmente bem avaliados (Figura 3). É interessante destacar que as comparações entre a atuação de diretores e professores nas

atividades remotas e presenciais são bastante parecidas, mas sempre mais positivas nas atividades presenciais. É também fundamental apontar como creches e o trabalho dos diretores apresentam índices mais altos de desconhecimento (NS/NR). A cobertura das creches segue sendo baixa no DF, por isso é menos conhecida. E no âmbito da sociedade, diretores – a despeito de seu papel chave no bom funcionamento das escolas – são menos perceptíveis pela sociedade.

Figura 3 - Avaliação da qualidade dos serviços e profissionais da educação

Qualidade dos serviços e profissionais da educação



Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

O próximo tema a ser tratado é o da mobilidade urbana. Nos deparamos aqui, na Figura 4, com avaliações extremamente negativas dos ônibus e melhores do metrô. Os ônibus recebem avaliações negativas de 52,8% da população e 33% os classificam como péssimos. Reparem também como os ônibus tem uma taxa de conhecimento da população bastante alta: é residual a quantidade dos que respondem não saber sobre esse serviço.

No grupo focal, algumas das colocações feitas reforçam e qualificam a baixa qualidade do transporte público por ônibus no DF. Por exemplo, a escassez de ônibus e a superlotação dos que circulam é um claro problema, como indica um dos entrevistados homem: “Os ônibus andam sempre cheios. Se você for na garagem, são muitos ônibus parados. É uma coisa que não dá para entender. Por que tanto de ônibus parados e a gente pega os ônibus lotados, né?”.

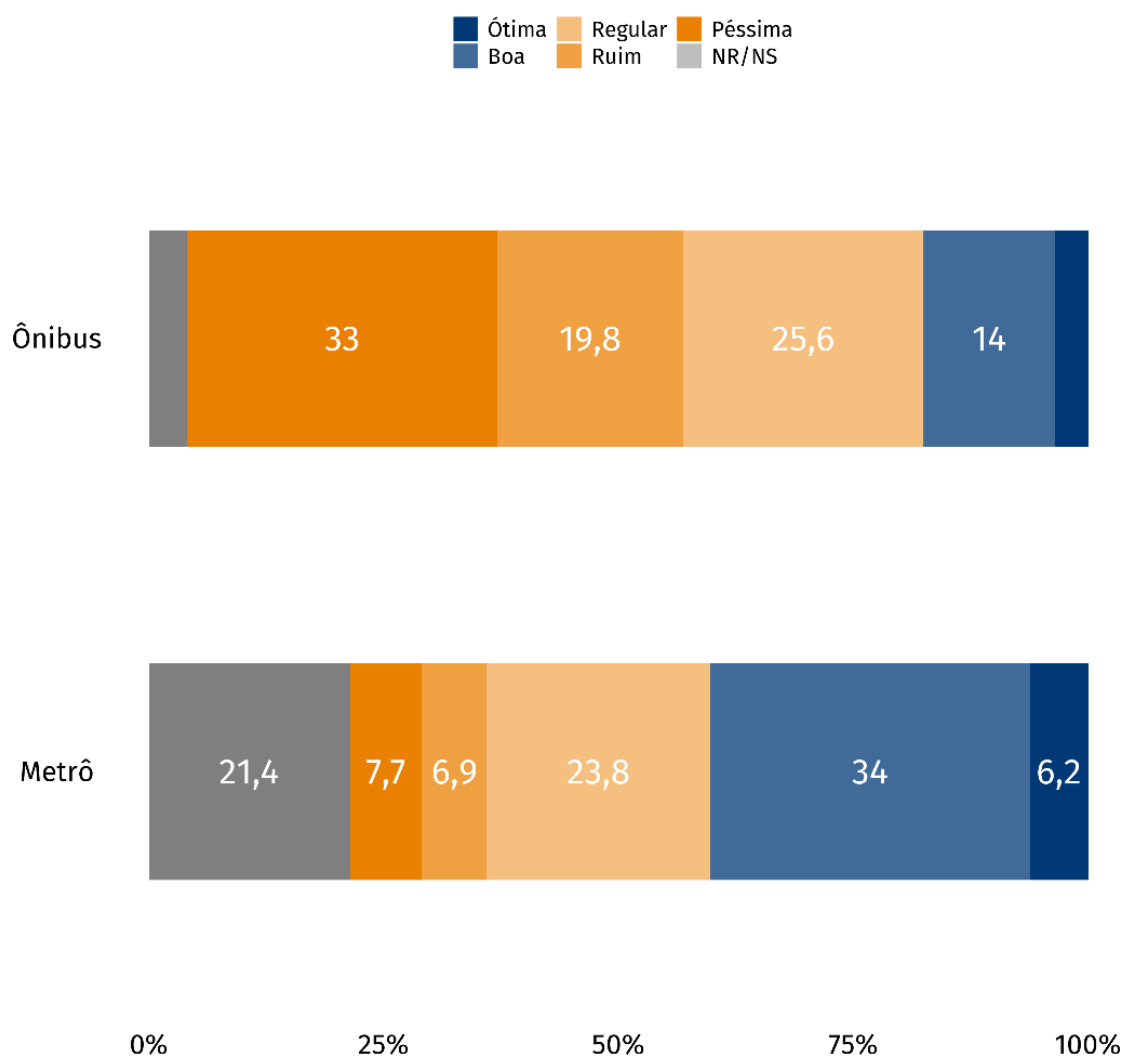
Outra entrevistada aponta para problemas correlatos: “Como falaram, está precária a situação porque além da passagem cara que a gente paga, ainda tem a demora, né? É mais de 1 hora na parada para conseguir pegar um ônibus”. E prossegue: “Então, assim..., além de demorar quando pega, ainda quebra. Então assim é bem, bem complicado”. Portanto, as visões negativas são explicadas pela demora para pegar o ônibus e a duração da viagem, além do risco de quebra do veículo.

Uma melhoria apontada, que é bem vista, é a faixa exclusiva: “É, tem uma faixa exclusiva para ônibus, ela facilita muito mesmo, muito”. Esse elemento reduz o tempo de viagem. Repare que também foi aventada outra solução: “É justamente sobre isso que eu quero falar: sobre transportes ilegais ou piratas ... Quando tinham as vans, as vans piratas, a maioria das pessoas reclamavam muito, era ruim com ela, mas ficou pior sem ela”. Isso aponta para a necessidade de diversificar e ampliar o serviço de transporte público, pois as pessoas sentem falta dos serviços ilegais.

Apenas hospitais tem a avaliação negativa tão alta quanto a dos ônibus. Transporte público por ônibus e o atendimento em hospitais públicos são os pontos nevrálgicos da qualidade do serviço público no DF. A insatisfação é preponderante quanto a esses dois elementos.

Figura 4 - Avaliação da qualidade dos serviços de transporte

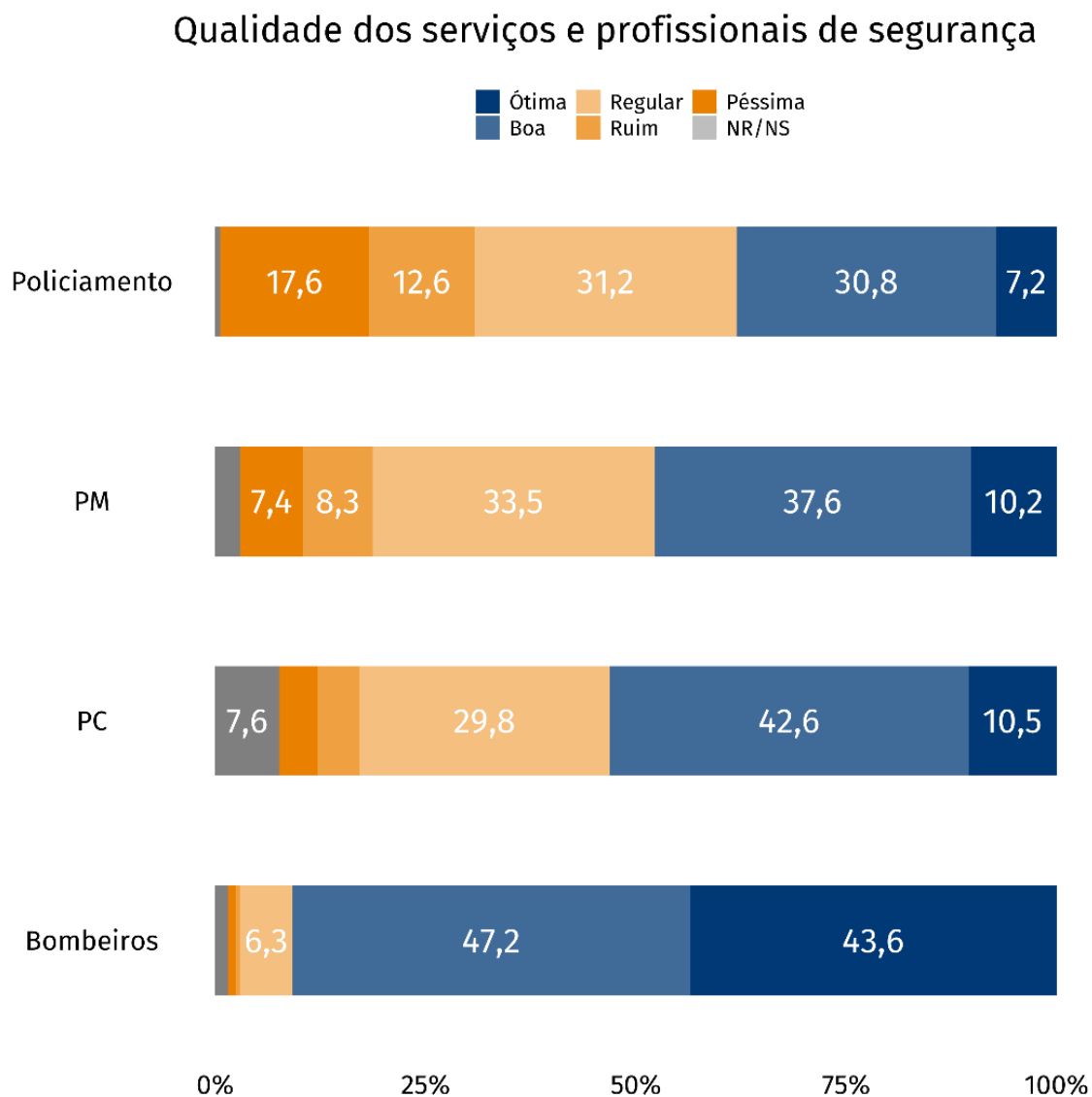
Qualidade dos serviços de transporte



Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Por último, analisamos a situação da segurança pública, na Figura 5. As avaliações positivas são preponderantes: 38% avaliam positivamente a qualidade do policiamento, 47,8% da polícia militar e 53,1% da polícia civil. Os campeões das avaliações positivas são os bombeiros, somando avaliações positivas de 90,8%. As forças de segurança do Distrito Federal são tão bem avaliadas quanto os profissionais da área de educação.

Figura 5 - Avaliação da qualidade dos serviços e profissionais de segurança

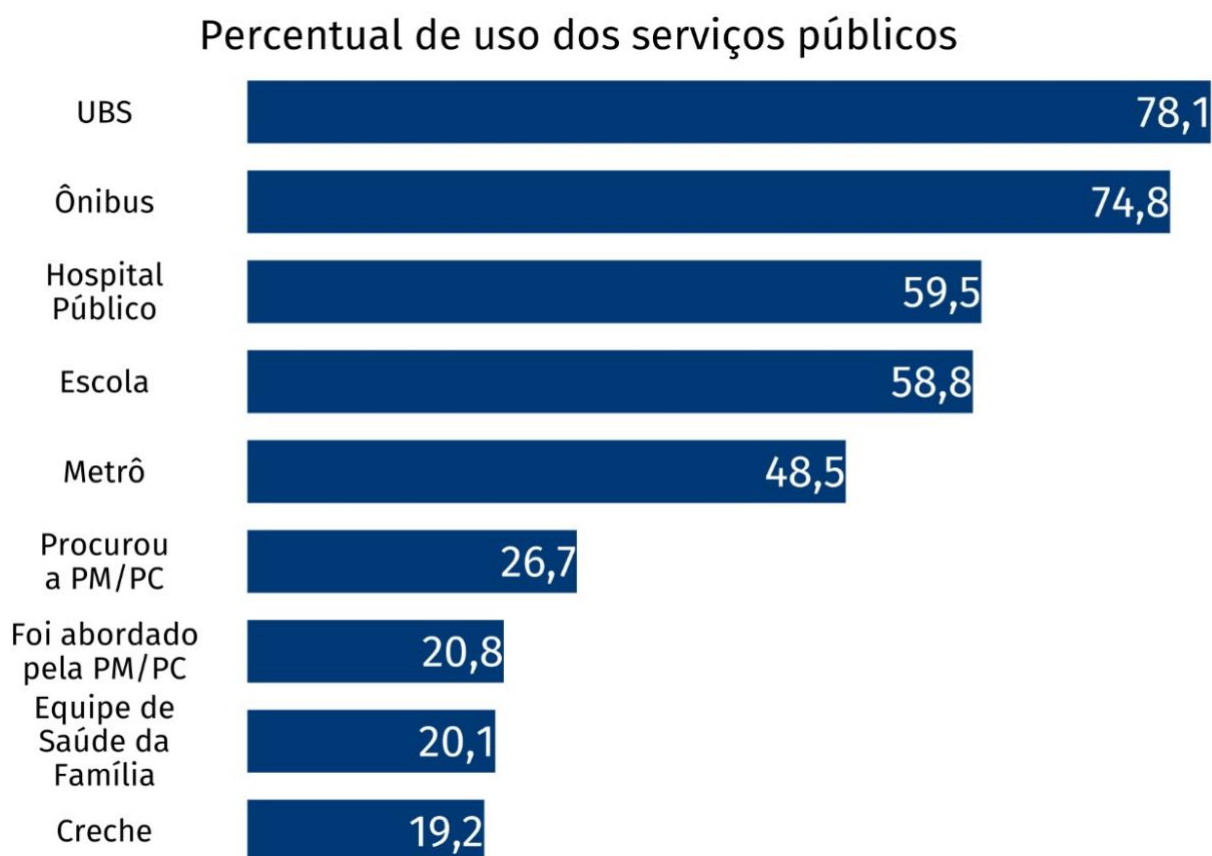


Em suma, quando focamos na avaliação dos serviços públicos na visão agregada da sociedade, fica claro que as áreas de saúde e de mobilidade, principalmente os hospitais públicos e os ônibus, são os piores avaliados. Há enorme insatisfação acerca desses serviços. Dentro da área de saúde, as UBS, agentes comunitários e enfermeiros são os que apresentam melhores resultados, indicando como o atendimento

direto à população, principalmente de mais baixa complexidade, acaba resultando em percepções mais positivas dos serviços.

Mas como essas visões se diferenciam com base nas distintas características da população? Começamos por explorar as variações entre usuários e não-usuários. Primeiramente, é importante verificar o alto uso dos serviços públicos pela população do DF para UBS e hospital público. A Figura 6 mostra que a população é altamente dependente do SUS e dos ônibus.

Figura 6 - Percentual de uso dos serviços públicos



Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Não há grandes diferenças nas percepções entre usuários e não usuários dos serviços públicos em relação à sua avaliação da qualidade desses serviços. Uma exceção é a questão do programa Saúde da Família, conforme Tabela 2. Quem é visitado por uma equipe do Programa Saúde da Família (PSF), tem uma experiência diferenciada sobre o programa. As avaliações positivas são o dobro e as negativas caem pela metade em relação aos que não receberam a visita.

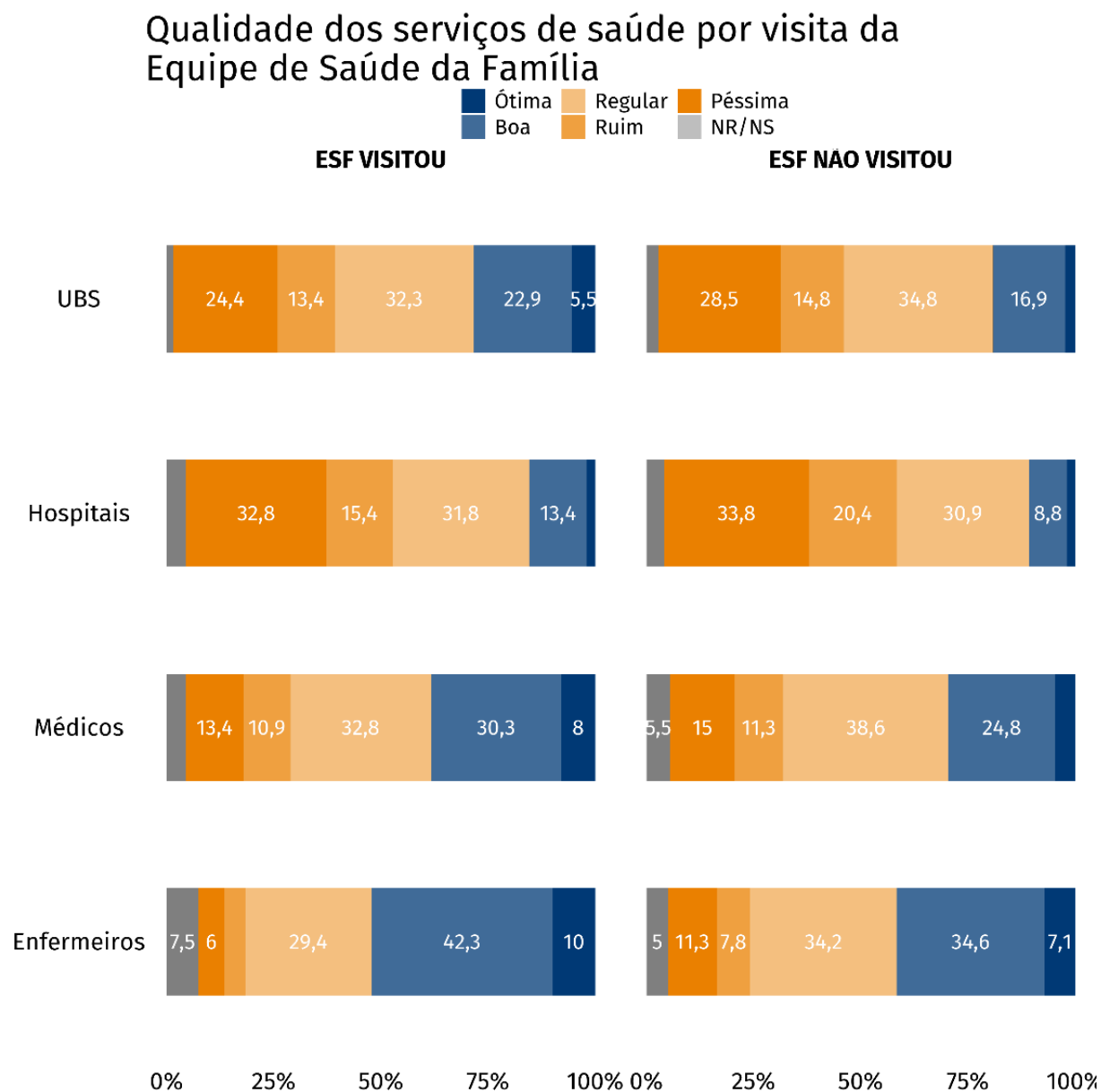
Tabela 2 - Qualidade e visita da Equipe de Saúde da Família

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%)

Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Ademais, é importante ressaltar que a visita da equipe do PSF muda completamente a experiência em relação aos demais serviços do SUS. Para quem já teve contato com o Saúde da Família, as avaliações são sempre mais positivas sobre os demais órgão e profissionais do SUS (Figura 7).

Figura 7 - Avaliação da qualidade dos serviços de saúde por visita da Equipe de Saúde da Família



Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Algo semelhante também ocorre nas escolas e creches, principalmente as últimas. Os usuários do sistema educacional têm níveis de satisfação mais altos, de acordo com a Tabela 3. No que tange às creches (Tabela 4), essas avaliações são bem superiores, quase o dobro, em relação a quem não usa o serviço. Ou

seja, tanto para creches quanto para o Programa Saúde da Família, a expansão desses serviços seria muito bem recebida pela população.

Tabela 3 - Qualidade e uso das escolas públicas

Qualidade	Frequentou escola pública	
	Sim	Não
Ótima	62 (10,5%)	27 (6,6%)
Boa	254 (43,2%)	139 (33,7%)
Regular	173 (29,4%)	129 (31,3%)
Ruim	44 (7,5%)	45 (10,9%)
Péssima	35 (6,0%)	32 (7,8%)
NS/NR	20 (3,4%)	40 (9,7%)
Total	588 (100,0%)	412 (100,0%)

Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

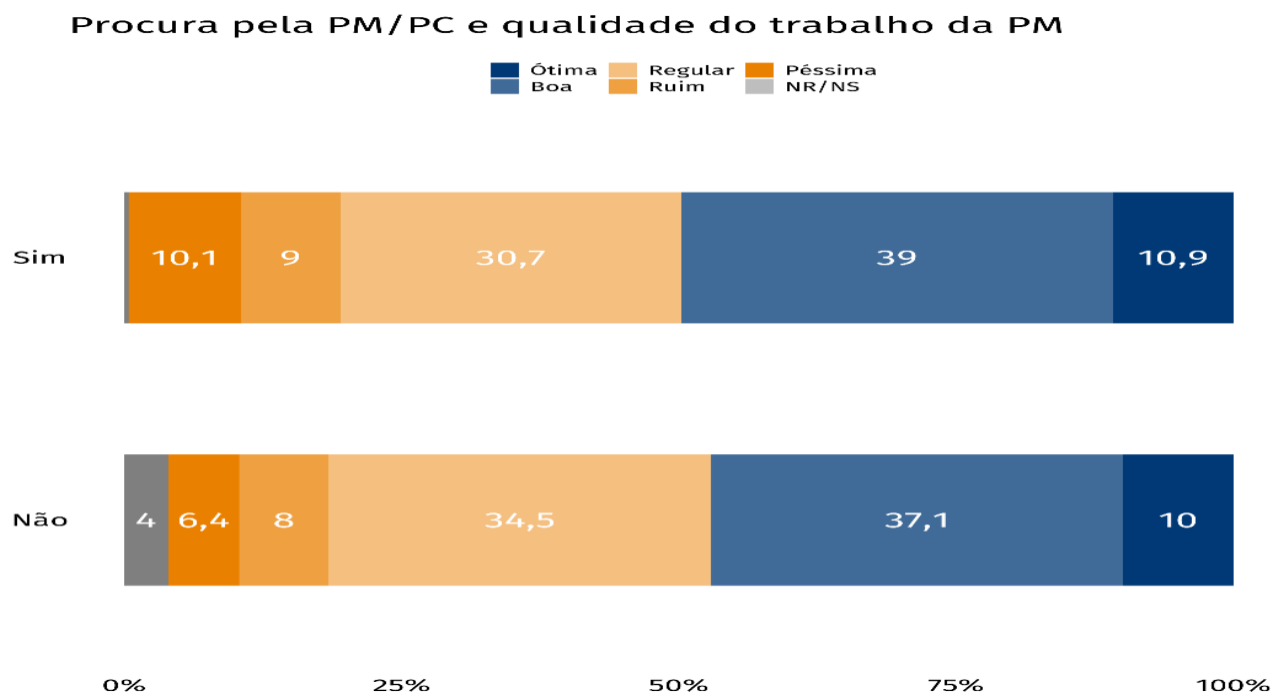
Tabela 4 - Qualidade e uso das creches públicas

Qualidade	Manteve criança em creche pública		
	Sim	Não	NS/NR
Ótima	37 (19,3%)	52 (6,5%)	0 (0,0%)
Boa	100 (52,1%)	220 (27,4%)	0 (0,0%)
Regular	29 (15,1%)	161 (20,0%)	1 (20,0%)
Ruim	4 (2,1%)	33 (4,1%)	0 (0,0%)
Péssima	5 (2,6%)	42 (5,2%)	0 (0,0%)
NS/NR	17 (8,9%)	295 (36,7%)	4 (80,0%)
Total	192 (100,0%)	803 (100,0%)	5 (100,0%)

Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Já quando contrastamos as avaliações do trabalho da PM com o atendimento recebido quando se procura a polícia, percebemos que as avaliações negativas são superiores para quem procurou a polícia, conforme Figura 8.

Figura 8 - Procura pela Polícia Militar ou Civil e qualidade do trabalho da Polícia Militar

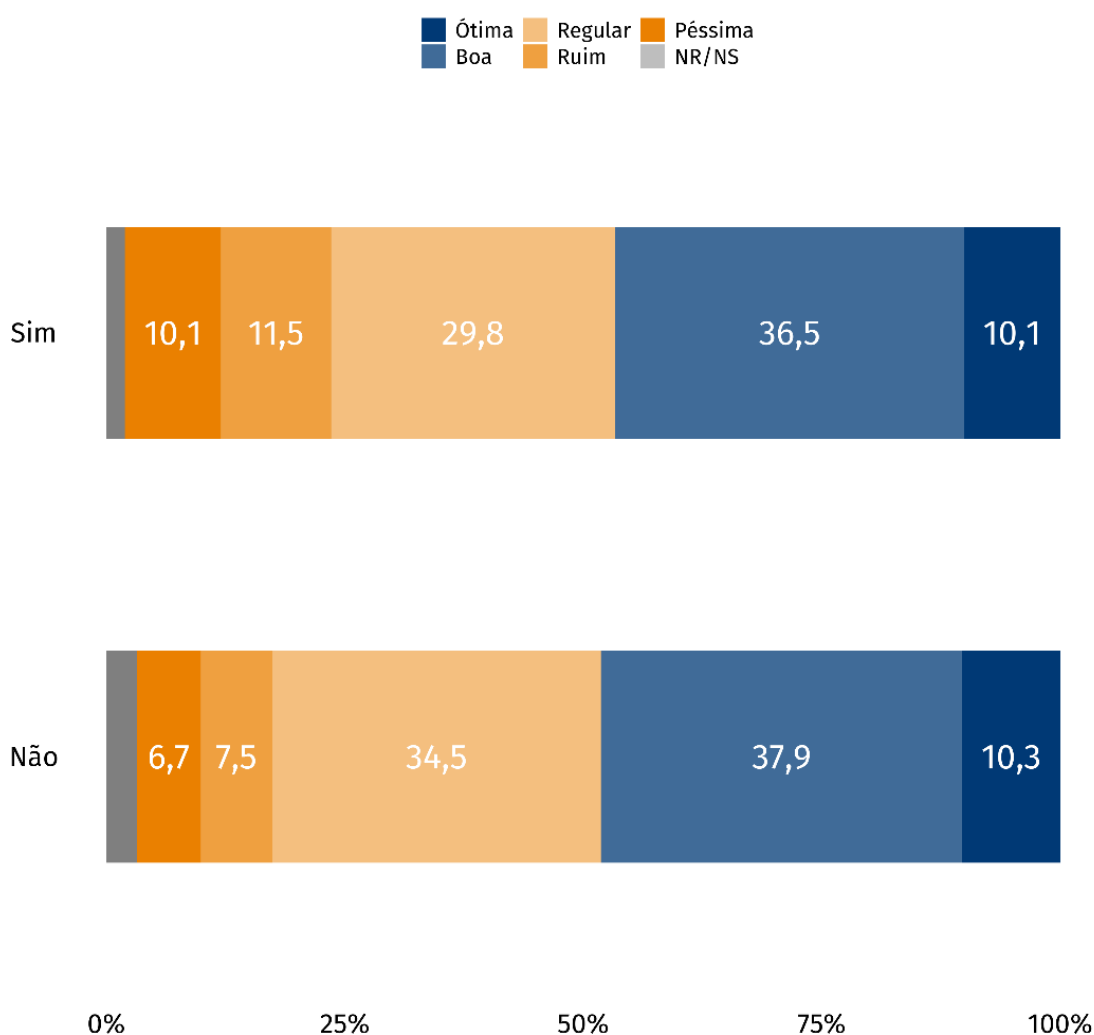


Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

O mesmo padrão ocorre com quem é abordado pela polícia: a porcentagem que acha que a qualidade da polícia militar é ruim ou péssima é maior nesses grupos, de acordo com a Figura 9. As avaliações positivas não são muito afetadas em ambos os casos, mas além do aumento nas visões negativas, também aumenta a avaliação neutra (regular) e a porcentagem que não sabe responder, em relação a quem não foi abordado pela polícia. De qualquer forma, as diferenças são sutis, demonstrando que não há uma piora significativa nas avaliações quando se usa o serviço de segurança pública.

Figura 9 - Abordagem por parte da Polícia Militar ou Civil e qualidade do trabalho da Polícia Militar

Foi abordado pela PM/PC e qualidade do trabalho da PM



Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Uma última série de cruzamentos que se faz necessária é em relação às características demográficas e socioeconômicas da população e o uso e avaliação dos serviços públicos. Em grupo focal sobre o tema, ficou claro que há diferenças entre mulheres e homens nas suas percepções sobre segurança pública e sobre a qualidade dos ônibus.

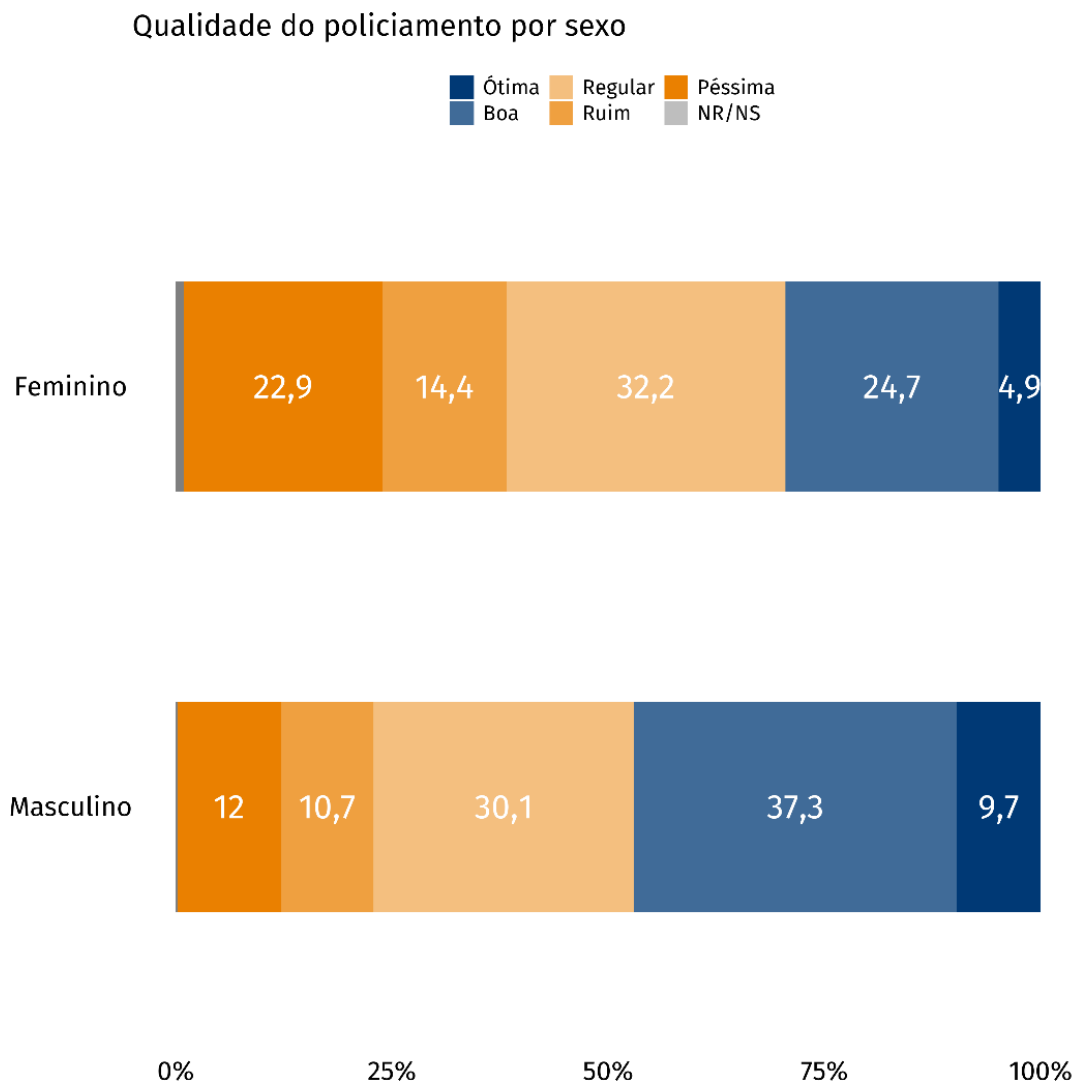
As mulheres se sentem mais inseguras e têm medo com mais frequência ao andar nas ruas do que os homens entrevistados. Foram as mulheres, no grupo focal, as que mais claramente se declararam preocupadas em andar na rua ou no transporte público, temendo violência e roubo. Como claramente expressou uma jovem, moradora de uma cidade distante do Plano Piloto: “Eu não me sinto segura em canto nenhum”. Outra jovem, também de cidade da periferia do Distrito Federal, afirma: “A gente quase não vê polícia... é polícia na rua”. E completa: “Quando você vê uma viatura, eles estão parados na padaria comendo, estão no restaurante comendo. Mas, assim, para ver se está fazendo ronda, essas coisas, é muito, muito difícil de se ver”.

Além da variação de percepções de gênero, há também a visão de que algumas regiões do DF são mais perigosas, com menos policiamento. Há referências ao Itapuã e Pôr do Sol como lugares particularmente violentos e sem policiamento. Portanto, é de se esperar que haja uma variação de visões por região de moradia com base em renda. Pessoas que moram em cidades com renda mais baixa podem ter percepções mais críticas do funcionamento do policiamento.

Isso nos coloca a interessante hipótese de que as percepções sobre a qualidade dos serviços pessoais podem ser marcadas pelas experiências propiciadas de forma distinta para diferentes grupos sociais. Quando olhamos os dados quantitativos, e após verificar inúmeros cruzamentos entre perfis demográficos e econômicos, destacamos aqui algumas desagregações que se mostram relevantes.

Fica evidente, por exemplo, que a avaliação do policiamento é bastante distinta para homens e mulheres, confirmando a expectativa gerada pela análise do grupo focal (Figura 10). Homens são quase duas vezes mais propícios a acharem o policiamento de rua ótimo e bom. Mulheres são duas vezes mais propensas a achar esse mesmo policiamento ruim e péssimo. A percepção de segurança pública é fortemente afetada por gênero.

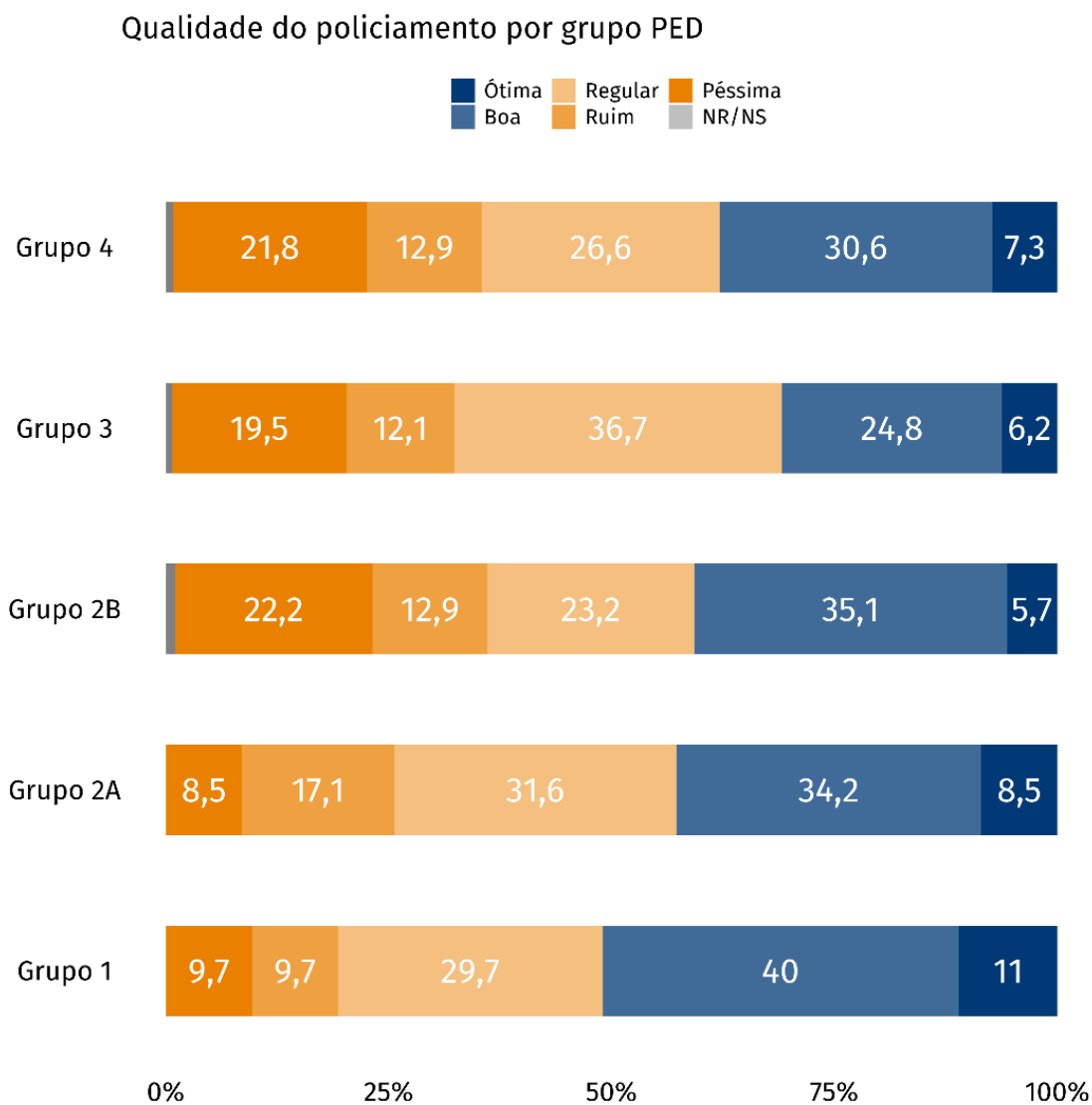
Figura 10 - Avaliação da qualidade do policiamento por sexo do entrevistado



Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Também se verifica uma relação clara entre avaliação do policiamento e grupo de cidades baseadas em renda. Há uma relação crescente de avaliações positivas do policiamento na medida em que a renda média da cidade cresce, conforme Figura 11. Já as avaliações negativas tendem a ser maiores nas cidades de renda mais baixa. Sendo assim, pessoas que moram em cidades com renda mais baixa tendem a ter experiências mais negativas com a polícia, avaliando o policiamento de forma pior que nas cidades mais ricas.

Figura 11 - Avaliação da qualidade do policiamento e grupo de cidades por renda



Fonte: pesquisa do ObservaDF – Qualidade dos Serviços Públicos

Considerações Finais e Recomendações

Neste estudo, exploramos as avaliações populares sobre a qualidade dos serviços públicos no Distrito Federal. Foi usado *survey* de opinião pública com amostra de 1000 casos e grupo focal composto por oito pessoas com diferentes características sociais e econômicas. Os resultados indicam:

- 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;
- 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.

Os dados apontam para a insuficiência de cobertura de dois serviços públicos que são bastante bem avaliados: creches e o Programa Saúde da Família. A ampliação de ambos contribuiria para aprimorar a cobertura das políticas públicas no DF. Ademais, percebe-se uma clara diferenciação das avaliações do policiamento por gênero e por renda. Mulheres e pessoas que moram em cidades de renda mais baixa têm visões distintas sobre a qualidade do policiamento, sendo mais propensos a darem avaliações negativas. Desse modo, é importante entender se a atuação da polícia, principalmente a Polícia Militar, responsável pelo policiamento, deve considerar estratégias distintas de atuação nas cidades de renda mais baixa. É possível que, para que mulheres se sintam mais seguras, seja necessário ampliar o policiamento nos

momentos de circulação mais intensa – ida e volta do trabalho/escola, presença no transporte público. Também é importante entender que outras medidas, como melhoria na iluminação pública, contribuem para aumentar a sensação de segurança.

Referências

Bonelli, F. et al. "A atuação dos burocratas de nível de rua na implementação de políticas públicas no Brasil: uma proposta de análise expandida." Cad. EBAPE.BR 17 (spe), Nov 2019.

Cavalcanti, S. et. "CONTRIBUIÇÕES DOS ESTUDOS SOBRE BUROCRACIA DE NÍVEL DE RUA." Em: Pires, R. et al. Burocracia e políticas públicas no Brasil: interseções analíticas, Ipea, Brasília, 2019.

Rennó, L. "Cidadãos Falam: Avaliações e Percepções Populares sobre Serviços Públicos." Textos Para Discussão, Codeplan, Brasília, 2015.

Weber, Max. "A Política como Vocação." Editora Vozes, Rio de Janeiro, 2003.