

O sistema de atenção à saúde, as escolas dos diferentes níveis educacionais e os tribunais prestam serviços aos cidadãos e, desse modo, estão entre as instituições que forjam a percepção e experiência dos cidadãos a respeito dos serviços públicos. A satisfação com os serviços é considerada um produto da atividade governamental e é influenciada pela maneira como os governos apresentam e prestam seus serviços. No entanto, para além das métricas de satisfação, até hoje, não há um método padronizado internacionalmente para a realização de pesquisas de opinião com as famílias a respeito das principais características (p. ex., acesso, capacidade de resposta, qualidade) que determinem a satisfação com os serviços (OCDE, 2017a). A satisfação com os serviços também pode influenciar a disposição das pessoas de pagar impostos (OCDE, 2019)

A Pesquisa Mundial Gallup coleta regularmente dados sobre a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos, como saúde e educação, e sobre a confiança nos sistemas de justiça e tribunais. Muitos fatores podem influenciar as respostas às pesquisas, como a experiência recente com os serviços, as opiniões e experiências de conhecidos, os meios de comunicação, assim como a fadiga do entrevistado e os estilos de resposta. Além disso, no caso específico dos países da América Latina e do Caribe (ALC), os segmentos mais abastados da população geralmente optam por não utilizar os serviços públicos (como saúde e educação) e escolhem prestadores privados, uma característica não mencionada explicitamente nas pesquisas. No entanto, o conjunto de dados possibilita a comparação da percepção dos cidadãos ao longo do tempo e entre os países.

Na ALC, em média, a satisfação com a atenção à saúde e a educação diminuiu desde 2007. Em 2018, 49% dos cidadãos informaram estar satisfeitos com a qualidade da atenção à saúde em sua área de residência, menos do que os 55% de 2007. Em relação à educação, em 2018, 63% relataram estar satisfeitos com o sistema educacional e as escolas, em comparação com 65% em 2007. A satisfação com a atenção à saúde é significativamente menor na ALC do que na OCDE (70% em 2018) e com a educação está um pouco abaixo da média de 66% da OCDE, a qual, no entanto, permaneceu estável desde 2007.

Existem grandes variações entre os países da ALC em termos de satisfação com os serviços públicos. Enquanto na Costa Rica e no Uruguai, em 2018, 67% dos cidadãos informaram estar satisfeitos com a atenção à saúde, essa porcentagem foi de apenas 24% no Haiti e 26% na Venezuela. Este último país sofreu o maior declínio, 46 p.p. desde 2007, caindo de um dos mais altos níveis de satisfação para o penúltimo lugar. Além disso, a Jamaica teve um declínio de 15 p.p., e a Bolívia e a Colômbia, de 13 p.p., nessa área. A Nicarágua e o Paraguai tiveram os maiores aumentos desde 2007 entre os países da ALC (8 p.p. cada).

A Costa Rica tem a maior proporção de cidadãos satisfeitos com a educação (79%), seguida da República Dominicana (78%). Já o Haiti e a Venezuela têm a menor proporção de cidadãos satisfeitos com as escolas e o sistema educacional (39% e 41%, respectivamente). A Venezuela teve a maior queda desde 2007, quando 82% dos cidadãos estavam

satisfeitos com a educação. O Uruguai também experimentou um decréscimo de 12 p.p na proporção da população satisfeita nessa área desde 2007. Por outro lado, a Argentina, a Guatemala e o Peru registraram aumentos de 9 p.p.

Na ALC, a confiança no judiciário é menor do que a satisfação com a saúde e a educação. Em média, 34% dos entrevistados relataram ter confiança no judiciário em 2018. Ao contrário dos dois outros serviços, este teve um aumento de 3 p.p. desde 2007. Em comparação, em 2018, 56% dos cidadãos dos países da OCDE confiavam no judiciário. Essa confiança é mais alta na Guatemala (54% em 2018) e na Costa Rica (50%), e mais baixa no Peru (19%) e na Bolívia (21%).

Metodologia e definições

Os dados foram coletados pela Pesquisa Mundial Gallup, cujas informações estão disponíveis em: www.gallup.com/home.aspx. É preciso ter cautela, pois os dados foram extraídos de uma pesquisa baseada na percepção, que indaga a respeito da satisfação com os serviços em geral, sem desagregar diferentes tipos de serviços e elementos da prestação de serviços públicos (acesso, capacidade de resposta e qualidade). A amostra também é relativamente pequena (1.000 cidadãos representativos em cada país) e a população nos principais centros urbanos está superrepresentada devido à superamostragem ou à exclusão de algumas áreas rurais.

O nível de satisfação com atenção à saúde/educação baseia-se na proporção de entrevistados que relataram estar “satisfeitos” quando perguntados: “Na cidade ou área em que você vive, você está satisfeito ou insatisfeito com a disponibilidade da atenção à saúde de qualidade/ do sistema educacional ou das escolas?”

Para o judiciário, baseia-se no “sim” à pergunta: “Neste país, você confia ou não em cada um destes a seguir? Confia no judiciário e nos tribunais?”

Leitura complementar

OCDE/CAF/CEPAL/UE (2019). *Latin American Economic Outlook 2019: Development in Transition*. OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/g2g9ff18-en>.

OCDE (2017a). *How's Life? 2017. Measuring Well-being*. OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/how_life-2017-en.

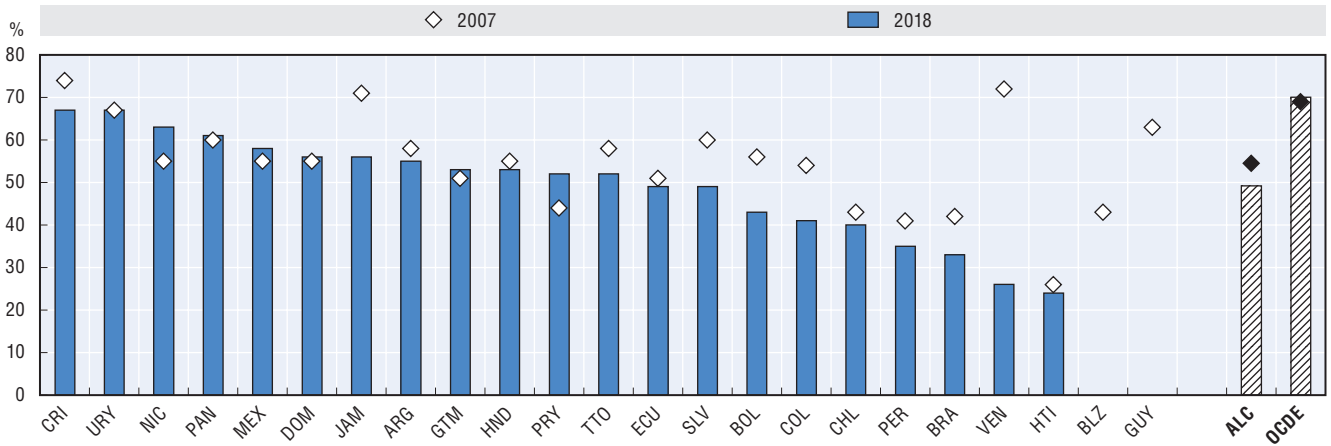
OECD (2017b). *OECD Guidelines on Measuring Trust*. OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/110.1787/9789264278219-en>

Pareja, A. et al (2016). *Simplifying Lives: Quality and Satisfaction in Public Services*. Banco Interamericano de Desenvolvimento, Washington DC.

Notas às figuras

Os dados da Jamaica e de Trinidad e Tobago são de 2017, não de 2018. Os dados do Haiti, da Jamaica e de Trinidad e Tobago são de 2006, não de 2007.

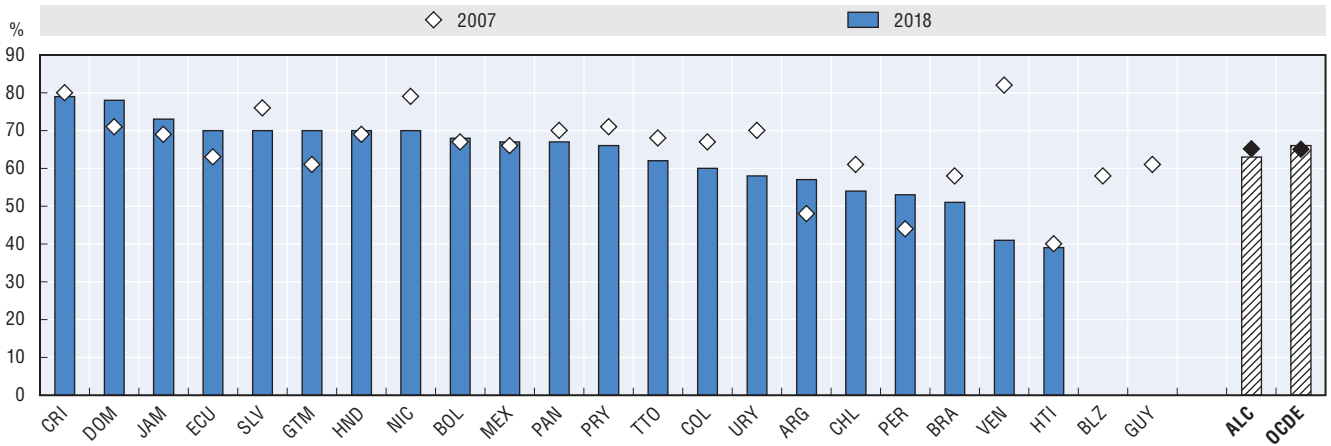
11.10. Satisfação do cidadão com o sistema de saúde, 2007 e 2018



Fonte: Base de dados da Pesquisa Mundial Gallup (2019).

StatLink <https://doi.org/10.1787/888934175656>

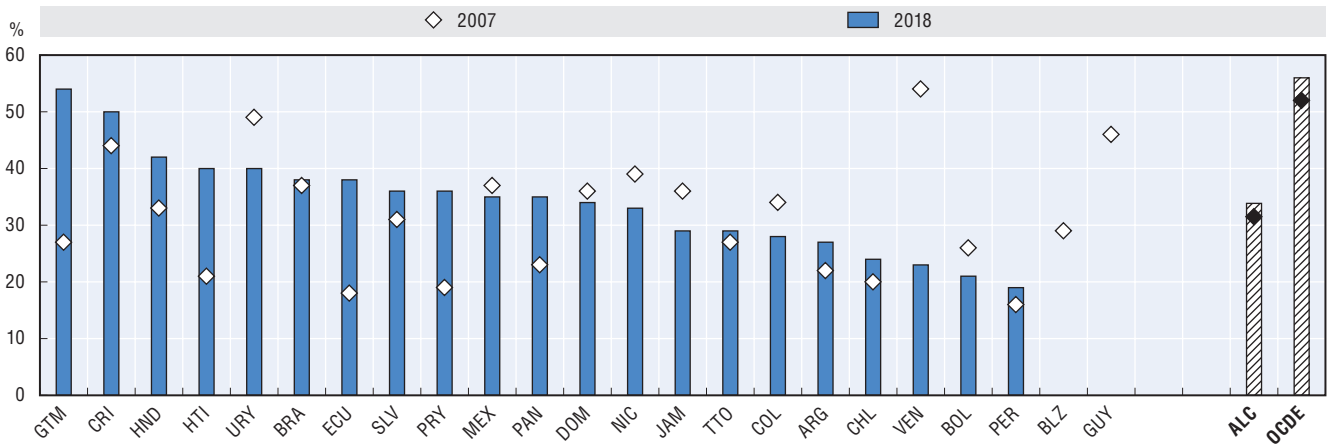
11.11. Satisfação do cidadão com o sistema educacional e as escolas, 2007 e 2018



Fonte: Base de dados da Pesquisa Mundial Gallup (2019).

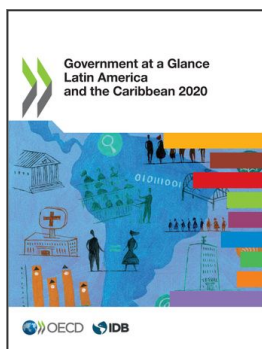
StatLink <https://doi.org/10.1787/888934175675>

11.12. Confiança do cidadão no judiciário e nos tribunais, 2007 e 2018



Fonte: Base de dados da Pesquisa Mundial Gallup (2019).

StatLink <https://doi.org/10.1787/888934175694>



From:
Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2020

Access the complete publication at:

<https://doi.org/10.1787/13130fbb-en>

Please cite this chapter as:

OECD (2020), “Satisfação do cidadão com os serviços e as instituições públicas”, in *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2020*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/1204b76d-pt>

This work is published under the responsibility of the Secretary-General of the OECD. The opinions expressed and arguments employed herein do not necessarily reflect the official views of OECD member countries.

This document, as well as any data and map included herein, are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area. Extracts from publications may be subject to additional disclaimers, which are set out in the complete version of the publication, available at the link provided.

The use of this work, whether digital or print, is governed by the Terms and Conditions to be found at <http://www.oecd.org/termsandconditions>.