



REUNIR: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade

www.reunir.revistas.ufcg.edu.br



ARTIGO ORIGINAL: Submetido em: 14.10.2024. Avaliado em: 17.05.2025. Apto para publicação em: 07.07.2025. Organização Responsável: UFCG.

A percepção da qualidade dos serviços públicos por parte da população em municípios de baixo Índice de Desenvolvimento Humano

The perception of the quality of public services by the population in municipalities with a low Human Development Index

La percepción de la calidad de los servicios públicos por parte de la población en municipios con bajo Índice de Desarrollo Humano

Kevin Ferreira Corcino

Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

<https://orcid.org/0000-0001-5185-061X>

kevin.ferreira@professor.ufcg.edu.br

Leandro Campi Prearo

Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS)

<https://orcid.org/0009-0002-0207-7952>

leandro.prearo@prof.uscs.edu.br



PALAVRAS-CHAVE

Políticas Públicas.
Serviços Públicos.
Índice de
Desenvolvimento
Humano.

Resumo: O impacto dos serviços públicos na qualidade de vida de uma população é fundamental para o desenvolvimento de uma nação, influenciando diretamente o bem-estar e a satisfação dos cidadãos. No entanto, para que os serviços públicos atendam de maneira eficaz às necessidades da população, é crucial que os cidadãos desempenhem um papel ativo e participativo na formulação de políticas públicas. Este estudo teve como objetivo analisar a percepção da qualidade dos serviços públicos por parte da população em municípios de baixo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) na Zona da Mata pernambucana. A pesquisa, de abordagem quantitativa, utilizou questionários fechados aplicados a uma amostra de 445 indivíduos. Os resultados revelaram que a percepção da qualidade dos serviços públicos varia de acordo com as variáveis sociodemográficas, como renda, escolaridade e sexo. Além disso, serviços essenciais como transporte, segurança e transparência pública foram os mais mal avaliados pelos participantes da pesquisa. Compreender a percepção dos munícipes é fundamental para o aprimoramento das políticas públicas, permitindo a adaptação dos serviços às necessidades específicas de cada grupo socioeconômico. A importância desta pesquisa reside em sua capacidade de fornecer visões específicas para a formulação de políticas mais inclusivas e eficazes, que visem melhorar a qualidade de vida em municípios de baixa renda e contribuir para o desenvolvimento sustentável dessas regiões.

KEYWORDS

Public Policies. Public Services. Human Development Index.

Abstract: The impact of public services on the quality of life of a population is fundamental to the development of a nation, directly influencing the well-being and satisfaction of citizens. However, for public services to effectively meet the needs of the population, it is crucial that citizens play an active and participatory role in the formulation of public policies. This study aimed to analyze the perception of the quality of public services by the population in municipalities with a low Municipal Human Development Index (MHDI) in the Zona da Mata region of Pernambuco. The research, which used a quantitative approach, used closed questionnaires applied to a sample of 445 individuals. The results revealed that the perception of the quality of public services varies according to sociodemographic variables, such as income, education and gender. In addition, essential services such as transportation, security and public transparency were the worst evaluated by the survey participants. Understanding the perception of citizens is essential for improving public policies, allowing the adaptation of services to the specific needs of each socioeconomic group. The importance of this research lies in its ability to provide specific insights for the formulation of more inclusive and effective policies, which aim to improve the quality of life in low-income municipalities and contribute to the sustainable development of these regions.

PALABRAS CLAVE

Políticas Públicas. Servicios Públicos. Índice de Desarrollo Humano.

Resumen: El impacto de los servicios públicos en la calidad de vida de una población es fundamental para el desarrollo de una nación, influyendo directamente en el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos. Sin embargo, para que los servicios públicos satisfagan eficazmente las necesidades de la población, es crucial que los ciudadanos desempeñen un papel activo y participativo en la formulación de políticas públicas. Este estudio tuvo como objetivo analizar la percepción sobre la calidad de los servicios públicos de la población en municipios con bajo Índice de Desarrollo Humano Municipal (IDHM) de la Zona da Mata de Pernambuco. La investigación, con enfoque cuantitativo, utilizó cuestionarios cerrados aplicados a una muestra de 445 individuos. Los resultados revelaron que la percepción sobre la calidad de los servicios públicos varía según variables sociodemográficas, como ingreso, educación y género. Además, los servicios esenciales como el transporte, la seguridad y la transparencia pública fueron los peor calificados por los participantes de la encuesta. Comprender la percepción de los ciudadanos es fundamental para mejorar las políticas públicas, permitiendo adaptar los servicios a las necesidades específicas de cada grupo socioeconómico. La importancia de esta investigación radica en su capacidad de brindar visiones específicas para la formulación de políticas más inclusivas y efectivas, que tengan como objetivo mejorar la calidad de vida en municipios de bajos ingresos y contribuir al desarrollo sostenible de estas regiones.

Introdução

Nos sistemas democráticos, a forma que o governo atua está intimamente relacionada com as necessidades da população. Legisladores e executores de políticas públicas devem ter sempre em mente essas necessidades quando legislam e criam políticas públicas que resultam em serviços públicos. O intuito de toda cadeia de ação que resulta em serviços públicos deve ser a melhoria de vida das pessoas, para isso, técnicos e políticos devem atentar para formas eficazes de transformar recursos em serviços que tragam benefício à população (Goodin, Rein & Moran, 2006; Rua, 2014).

Contudo, muitos fatores podem contribuir para o fracasso na formulação de políticas públicas, uma vez que gestores públicos vivem um contexto social e econômico que exige tomada de decisão cada vez mais rápida sobre ações diversificadas. Para embasar soluções assertivas em curto espaço de tempo, indicadores são criados de forma simplificada e bastante objetiva para mensurar atividades cada vez mais complexas (Cabral & Leindorf, 2021).

Os serviços públicos ofertados pelo Governo Federal, Estados e Municípios devem obedecer aos mesmos princípios. Porém, a qualidade dos serviços públicos difere de acordo com a gestão pública responsável, região e população. A importância atribuída aos serviços públicos também apresentará uma diferença de acordo com o número de usuários e a intensidade em que necessitam dos serviços públicos (Cristóvam, Saikali & Sousa, 2020).

No Brasil, o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) é um indicador adaptado do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), desenvolvido pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) da ONU, um indicador bastante utilizado por órgãos mundiais que busca aferir o desenvolvimento humano, de forma objetiva, de acordo com diferentes graus de classificação (desenvolvidos, em desenvolvimento e subdesenvolvidos), oriundos de informações sobre longevidade, educação e renda. O IDHM brasileiro é uma adequação na metodologia do IDH da ONU para aplicação em municípios brasileiros, seguindo as

mesmas três dimensões: longevidade, educação e renda (Barbosa, 2017; Moreira & Del Bianco, 2019).

Nos municípios onde os índices de longevidade, educação e renda são baixos, a população tende a necessitar mais de serviços públicos em diversas áreas, por não possuir acesso a serviços prestados por entidades empresariais. A importância e necessidade de tais serviços são fundamentais para a qualidade de vida e o bem-estar da população. Portanto, os serviços públicos em cidades com baixo IDHM podem ter um maior impacto na qualidade de vida da população do que em municípios com alto IDHM. No Brasil, dos 1.000 municípios com o menor IDHM, 80,3% estão concentrados em apenas uma região: o Nordeste (Moreira & Del Bianco, 2019; Silva *et al.*, 2020).

O estado de Pernambuco possui 72 do total dos seus municípios ($n = 185$) entre os 1.000 municípios com menor IDHM no Brasil, ocupando a 19ª posição entre os 26 estados brasileiros em desenvolvimento humano. Em termos econômicos, Pernambuco possui o décimo maior PIB do Brasil e o segundo maior da Região Nordeste. Dentre as cinco regiões geográficas do estado, a Zona da Mata Pernambucana apresentou o maior crescimento em pontos percentuais na participação no PIB estadual, enquanto a região metropolitana demonstrou retração entre os anos de 2010 e 2018. Porém, em termos de IDHM, a região da Zona da Mata apresentou índice de 0,597, considerado de baixo desenvolvimento humano (Condepe/Fidem, 2019; IBGE, 2020; Pessoa, 2017).

Por conseguinte, devido a sua importância econômica frente às demais regiões em Pernambuco, seu baixo IDHM e a acessibilidade aos municípios, a Zona da Mata de Pernambuco foi escolhida como recorte geográfico para a realização desta pesquisa que teve como objetivo analisar a percepção da qualidade dos serviços públicos por parte da população em municípios de baixo IDHM.

Analisar os serviços públicos de forma descritiva em municípios pernambucanos de baixo IDHM apresenta uma grande importância prática, pois esses serviços desempenham um papel essencial na promoção de direitos básicos e na melhoria da qualidade de vida da população. Em

localidades com baixo desenvolvimento humano, a população é frequentemente mais dependente dos serviços públicos para suprir suas necessidades fundamentais, como saúde, educação, transporte e segurança. Avaliar a qualidade e a acessibilidade desses serviços permite identificar falhas e áreas que necessitam de melhorias, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública local.

Elementos teóricos da pesquisa

Nesta seção, os principais autores e definições para elaboração deste estudo são abordados para o desenvolvimento do tema de pesquisa.

Políticas públicas e serviços públicos

Em governos com modelo de gestão baseado na centralização de poder, os governantes decidem o que a população precisa, independente de consulta à base de informações ou de políticas com decisões inclusivas. Porém, em sociedades mais complexas e democraticamente participativas, o desenvolvimento de uma atuação governamental deve estar baseado na melhoria na qualidade de vida de diversos segmentos populacionais, de forma concomitante, já que, quanto mais uma comunidade é diversificada, mais difícil se torna para que as políticas públicas impactem de forma positiva uma parcela maior da população (Cepiku & Mastrodascio, 2021).

O desafio na elaboração e análise de políticas públicas começa no entendimento do que constitui uma política, pois, por ter uma definição imprecisa, é geralmente usada de maneira vaga e abstrata, principalmente pelas pessoas encarregadas por sua elaboração e execução. Uma política pode indicar um objetivo geral - quando tem um intuito bem definido, como uma ação para melhorar o nível de educação de uma população - ou um princípio orientador - como um governo voltado ao combate à corrupção (Lapiente & Van De Walle, 2020; Silva *et al.* 2023).

As políticas públicas, podem ser consideradas como intenções, ações ou uma mistura dos dois. Podem ser compreendidas como apenas uma intenção, quando um governo formula propostas,

porém, não são postas em práticas. As políticas públicas podem ser definidas, também, como intervenções praticadas pela administração pública buscando o bem-estar da população e, por fim, podem exemplificar uma ausência de ação, quando o governo ou representante se omite em agir de acordo com alguma finalidade de forma intencional (Ferlie & Ongaro, 2022).

Com o planejamento estratégico das políticas públicas norteando a distribuição orçamentária de recursos e definindo as ações de governos, o restante dos níveis irão auxiliar a concretização da organização dos investimentos. O delineamento processual onde as políticas públicas precisam percorrer pode dar um sentido e segurança para um planejamento estratégico mais eficiente e eficaz, porém, pode atuar, também, de forma limitadora ao planejamento estratégico quando as políticas públicas não são criadas de forma integralizada. De Toni (2014) aponta para o alto grau de generalidade entre o desenvolvimento do planejamento estratégico e a ausência de hierarquia de prioridades como fatores incapacitantes para a eficácia de um planejamento.

Como um campo multidisciplinar, o estudo de políticas públicas pode adotar perspectivas distintas e confrontação de diferentes visões sobre as ações de governo. Por conseguinte, pode-se adotar como uma definição de políticas públicas a representação de todas as ações, objetivos e posicionamentos de governos sobre questões específicas, as ações e medidas que tomam, ou quando deixam de tomar, para implementá-las, e as explicações e o posicionamento ideológico que a gestão pública adota como princípios norteadores para tomada de decisões (Allison, 2006; De Toni, 2014; Farazmand, 2023; Ferlie & Ongaro, 2022; Rua, 2014).

Serviços públicos na gestão pública brasileira

O desenvolvimento conceitual sobre prestação de serviços públicos de forma democrática envolve reformas que sejam inclusivas e que tratem a população como consumidores, clientes e formuladores de políticas públicas. Porém, como a

administração pública no Brasil é dividida em três esferas de governo (administração federal, estadual e municipal), a maneira que o cidadão irá participar na formulação e consumo do serviço público será distinta. Embora todas as esferas de governo interajam de forma direta com a população, é a administração municipal que está na linha de frente na prestação de serviços básicos (Reck & Hübner, 2021).

Mediante a Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988) em seu artigo 175 é possível entender que, no Brasil, os serviços públicos são de responsabilidade da administração pública das três esferas, que podem atuar na prestação de forma direta ou indiretamente, através da delegação da atuação para organizações privadas, porém, a administração pública continua com a titularidade e responsabilização pelos impactos e qualidade dos serviços prestados (Lopez, Dias & Nebot, 2020).

No Brasil, as políticas públicas que visam suprir as necessidades básicas da população são classificadas como serviços públicos essenciais, já que são serviços indispensáveis à sobrevivência humana. A Lei nº 7.783/1989 tipifica os serviços públicos prestados nas áreas de saúde, segurança, transporte e saneamento básico como essenciais. Esse conjunto de atividades se torna fundamental para melhoria de vida da população e deve ser disponibilizado a todo cidadão (Kon, 2019).

Dentro do arcabouço legislativo brasileiro, o autor Hely Meirelles (2006, p. 329) conceitua serviço público como “todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade, ou simples conveniências do Estado”.

Embora o governo federal, estados e municípios prestem serviços públicos entre todas as classificações, existem serviços que a Constituição Federal de 1988 atribuiu apenas a certas esferas da administração pública. A Carta Magna distribuiu as competências para a prestação de serviços públicos de acordo com a predominância de interesse em relação a matéria observada. Portanto, nos assuntos de interesse nacional, cabe à União a competência de atuação,

enquanto em aspectos que envolvem interesses regionais e locais, a Constituição atribui a responsabilidade às esferas estaduais e municipais (Farazmand, 2023; Kon, 2019).

Por esse critério, se a natureza de um serviço é predominantemente geral, então será de competência da União, caso o interesse predominante seja regional, caberá aos estados a responsabilidade principal. Se o interesse predominante for local, a competência será atribuída aos municípios (Barroso, 2017; Silva *et al.* 2023).

A importância de saber a competência da prestação do serviço reside na responsabilização dos seus impactos e mensuração da sua satisfação de acordo com indicadores apropriados. Contudo, serviços públicos relacionados à saúde, educação, meio ambiente e saneamento básico são prestados de forma concomitante ou através de subsídios e financiamentos, o que torna a prestação e a responsabilidade pelo serviço, por vezes, indistintos para a população (Cortes, 2011).

Como forma de concretização das políticas públicas, os serviços públicos prestados de forma direta por um ente governamental ou através de parcerias intergovernamental permitem a construção de ações de planejamento e execução com o intuito de melhorar a vida da população. Portanto, os serviços públicos podem refletir um conjunto de ações de um governo que visa o suprimento das necessidades essenciais da população (Kon, 2019; Rua, 2014).

A partir da década de 1990, a reforma gerencial na administração pública brasileira buscou adotar uma ideologia empresarial na qualidade da prestação de serviços públicos. Na visão da reforma gerencial, o cidadão é visto como o cliente dos serviços públicos, onde o Estado deve presar em usar os recursos públicos para satisfazer a sua população financiadora (Lopez, Dias & Nebot, 2020).

Contudo, esta forma de pensamento na gestão pública sofre críticas, ao adotar uma visão da população como clientes. Esta visão distorce o propósito democrático da gestão pública que deve prestar serviços públicos mesmo que o cidadão ou

cidadã não possui meios de retribuição financeira, mediante recolhimento de impostos. O serviço público é pensado, formulado para todos, independente de condição social (Cepiku & Mastrodascio, 2021; Denhardt & Denhardt, 2015).

A nova prestação de serviços públicos vai colocar a população no centro da formulação de políticas e dos serviços públicos, participando do desenvolvimento, execução e controle dos serviços prestados pelas três esferas de governo. Esta gestão pode ser definida como essencialmente democrática e com foco no bem-estar da população (Osborne, 2018).

Elementos metodológicos da pesquisa

Para a formulação de um trabalho de pesquisa, não existe um único método a ser seguido ou considerado o melhor. Segundo Gil (2008), é necessário que o método esteja coerente com o problema e com os objetivos traçados pelo pesquisador. Nesta seção, a metodologia e sua classificação serão descritas conforme a aplicação. Em relação ao seu objetivo, este estudo apresenta um caráter descritivo e possui abordagem quantitativa, por analisar em detalhes as avaliações dos serviços públicos em municípios da Zona da Mata de Pernambuco (Oliveira, 2011).

O conceito de população e sujeito da pesquisa pode ser definido como o agrupamento de pessoas que partilham características de interesse da pesquisa (Aaker, Kumar & Day, 2004). O universo de pesquisa abrange os municípios com baixo IDHM da Zona da Mata, região com maior crescimento econômico e a segunda com maior desenvolvimento social de Pernambuco (Condepe/Fidem, 2019). A Zona da Mata é composta por 43 cidades, com uma população estimada em 1.140.969 pessoas e uma média de urbanização de 65%, predominando as atividades econômicas de agroindústria canavieira e turismo, sendo responsável por cerca de 10% do PIB de Pernambuco. A média aritmética do IDHM da região é de 0,597, colocando muitos municípios na classificação de “baixo desenvolvimento humano” (Condepe/Fidem, 2019).

A escolha dessa região se justifica pela classificação de IDHM baixo na maioria dos municípios, o que torna os serviços públicos essenciais para a população, que depende fortemente deles devido à ausência de serviços privados. Assim, o uso intensivo dos serviços públicos faz com que a avaliação da sua qualidade seja particularmente relevante.

Devido à dependência dos serviços públicos e ao melhor conhecimento sobre eles, optou-se pela escolha de pessoas com idade mínima de 18 anos, pertencentes à população urbana dos municípios. Esse critério possibilita uma amostra composta por pessoas que, potencialmente, possuem maior acesso e opções de prestação de serviços públicos. Para a abordagem dos respondentes, foram relacionadas as ruas que compõem o bairro central de todos os municípios, focando na população urbana. As ruas foram obtidas a partir de sites dos Correios e confirmadas nas Secretarias de Administração das prefeituras locais. Cada rua foi numerada conforme a quantidade de vias cadastradas, e os entrevistadores utilizaram um aplicativo de sorteio para selecionar as primeiras 10 ruas a serem visitadas em cada município, somando 110 ruas ao todo. Nas ruas sorteadas, outro sorteio foi feito para selecionar as residências.

Quadro 1
Municípios participantes da amostra

Município	População	Taxa de urbanização %	População sede do município	IDHM	Ranking nacional
Maraial	13.940	56,44	6.454	0,534	5366
Quipapa	22.202	49,11	9.706	0,552	5169
Xexéu	13.597	57,76	7.853	0,552	5169
Água Preta	35.344	51,15	13.002	0,553	5157
Primavera	11.470	57,92	6.643	0,580	4638
Barreiros	39.151	79,29	30.908	0,586	4670
Itaquitinga	14.950	72,11	10.780	0,586	4495
Tamandaré	17.056	67,65	10.835	0,593	4309
Buenos Aires	12.016	53,4	6.416	0,593	4309
Sirinhaém	33.079	41,03	9.674	0,597	4215
Pombos	23.343	59,88	12.801	0,598	4198
TOTAL	236.148		125.072		

Fonte: IBGE (2021).

Os pesquisadores aplicaram o questionário a pelo menos cinco residentes em cinco casas diferentes por rua. Em residências com mais de um

possível respondente, o sorteio foi repetido para determinar quem responderia.

O universo da pesquisa incluiu cidadãos residentes na área urbana, totalizando 125.072 pessoas. A escolha de 445 indivíduos como amostra para esta pesquisa foi baseada em critérios estatísticos que garantem a representatividade da população estudada nos municípios de baixo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) da Zona da Mata Pernambucana.

Considerando a população total urbana dos municípios analisados, que perfaz um total de 125.072 habitantes, foi estabelecida uma margem de erro de 4,6%, com um intervalo de confiança de 95%. Esses parâmetros são adequados para pesquisas de percepção de qualidade, onde é essencial garantir que os resultados reflitam com precisão as opiniões da população (Maia *et al.*, 2024). Além disso, o coeficiente de variação de 50% foi utilizado para a variável principal da pesquisa, que representa a percepção dos serviços públicos, sendo este o cenário mais conservador para assegurar a robustez dos dados coletados.

O cálculo amostral foi realizado com base na fórmula de amostragem aleatória simples para populações finitas, levando em consideração a população total dos municípios selecionados. Esse método garante que a amostra seja suficientemente grande para fornecer resultados confiáveis, reduzindo a possibilidade de viés nos resultados. O número de 445 indivíduos foi considerado o mínimo necessário para alcançar a precisão desejada, assegurando que as variações nas respostas fossem representativas das diferentes características sociodemográficas da população, como renda, escolaridade e sexo (Hair *et al.*, 2014).

A amostra final incluiu apenas indivíduos maiores de 18 anos, residentes nas áreas urbanas, que possuem maior contato e dependência dos serviços públicos, aumentando a relevância das respostas obtidas. Devido à pandemia de coronavírus, foram seguidos protocolos de biossegurança, e o contato dos pesquisadores foi limitado ao essencial para a aplicação dos questionários, respeitando as normativas vigentes

de setembro de 2021 a março de 2022.

Instrumento de Coleta

Os serviços públicos listados no questionário utilizado são de competência das três esferas distintas de governo no Brasil: união, estados e municípios. As perguntas avaliativas foram retiradas da pesquisa bibliométrica e da construção do referencial teórico desta pesquisa e buscou analisar os serviços típicos encontrados nas zonas urbanas dos municípios conforme quadro 2.

Quadro 2

Roteiro de perguntas da pesquisa

Serviços de Saúde
Como você avalia a quantidade de postos de saúde na sua cidade?
Como você avalia a quantidade de médicos disponíveis?
Como você avalia o atendimento dos médicos?
Como você avalia o tempo de agendamento de consultas e exames?
Como você avalia a disponibilidade de exames que podem ser feitos nos municípios?
Como você avalia o seu nível de satisfação com os serviços públicos na área de saúde na sua cidade?
Serviços de Educação
Como você avalia a quantidade de escolas disponíveis no seu município?
Como você avalia as estruturas das escolas em seu município?
Como você avalia a disponibilidade de transporte escolar no município?
Como você avalia a quantidade de professores nas escolas do município?
Como você avalia o funcionamento das escolas durante o ensino a distância?
Como você avalia o oferecimento de cursos e programas de geração de renda pela prefeitura?
Como você avalia o seu nível de satisfação com os serviços públicos na área de educação na sua cidade?
Serviços de fornecimento de energia elétrica, limpeza de ruas e coleta de esgoto na sua cidade
Como você avalia o fornecimento de água na sua casa?
Como você avalia a limpeza das ruas e praças no município?
Como você avalia a coleta de esgoto em sua residência?
Como você avalia o fornecimento de energia elétrica?
Como você avalia o calçamento no município?
Como você avalia o seu nível de satisfação com a moradia e infraestrutura da sua cidade?
Serviço de transporte público da sua cidade?
Como você avalia a facilidade em usar o transporte público municipal?
Como você avalia o conforto e conservação dos ônibus?
Como você avalia o tempo de espera pelo transporte público?
Como você avalia a pontualidade do transporte público?
Como você avalia o seu nível de satisfação com o serviço de transporte público na sua cidade?
Organização do trânsito da sua cidade

Como você avalia as condições de ruas e estradas em seu município?
Como você avalia a atuação de agentes responsáveis em organizar o trânsito no município?
Como você avalia a quantidade de faixas de pedestres e sinalização?
Como você avalia o seu nível de satisfação com o serviço de organização do trânsito na sua cidade?
Eventos cultural promovidos pela prefeitura
Como você avalia a promoção de shows locais pelo município?
Como você avalia as feiras e eventos promovidos pelo município no decorrer do ano?
Como você avalia o seu nível de satisfação com o oferecimento de eventos culturais na sua cidade?
Ofertas esportivas na cidade
Como você avalia a quantidade e a estrutura dos parques no município?
Como você avalia a organização de práticas esportivas no município?
Como você avalia o apoio do município em eventos esportivos?
Como você avalia o seu nível de satisfação com o oferecimento de área pública para esportes e lazer na sua cidade?
Transparência Pública
Como você avalia a facilidade em assistir às sessões na câmara municipal?
Como você avalia o setor de ouvidoria do município?
Como você avalia a organização de eventos para construir o orçamento público?
Como você avalia o seu nível de satisfação com o acesso e participação popular no município?
Segurança pública
Como você avalia o atendimento na delegacia do município?
Como você avalia o seu sentimento de segurança ao andar pela cidade?
Como você avalia o tempo de resposta da força policial?
Como você avalia a infraestrutura da polícia em seu município?
Como você avalia a quantidade de policiais em seu município?
Como você avalia o seu nível de satisfação com a segurança pública na sua cidade?
Serviço de coleta de lixo, entulho ou coleta seletiva
Como você avalia o alcance do recolhimento de lixo no município?
Como você avalia a frequência de recolhimento do lixo?
Como você avalia a retirada de entulhos pelo município?
Como você avalia a coleta seletiva de lixo dentro do município?
Como você avalia a construção e reforma de locais públicos por parte do município?
Como você avalia o seu nível de satisfação com a limpeza pública e coleta de lixo no seu município?

Fonte: elaborados pela autoria.

Para cada pergunta, os respondentes foram instruídos a atribuir uma nota de 0 a 10, conforme sua percepção do serviço ofertado.

Métodos de Análise Utilizados

Para a análise dos dados coletados, foram empregados métodos estatísticos descritivos e inferenciais, com o intuito de identificar padrões entre as variáveis sociodemográficas e a avaliação dos serviços públicos nos municípios analisados.

A análise descritiva foi utilizada para apresentar as características da amostra. O uso do cálculo de frequências e média foi o principal instrumento de análise para avaliar o nível de satisfação com os serviços públicos prestados pelos municípios. Esses dados proporcionaram uma visão geral do perfil dos respondentes e facilitaram a interpretação dos resultados subsequentes.

Apresentação e discussão dos resultados

Nesta seção, os dados coletados serão apresentados e analisados os dados coletado de forma descritiva.

As variáveis sociodemográficas coletadas na pesquisa foram: sexo, idade, município de residência, grau de instrução, estado civil e renda. Nos 445 casos coletados, os respondentes tiveram participação proporcional na coleta amostral.

A média do IDHM dos municípios participantes da amostra foi de 0,575, e todos os municípios estão inseridos na classificação de baixo desenvolvimento humano. Os municípios de Buenos Aires, Itaquitinga e Quipapá estão localizados na região norte da Zona da Mata Pernambucana, enquanto o restante ao sul da região.

A distribuição sociodemográfica da amostra pesquisada nos municípios demonstrou também equilíbrio em relação ao sexo dos respondentes. Dos respondentes, 52% (n = 233) eram do sexo feminino e 48% (n = 212) masculino.

Os dados da PNAD Contínua conforme IBGE (2019) aponta, a população brasileira era composta por 48,2% de homens e 51,8% de mulheres. Portanto, sob análise geral, a distribuição dos respondentes na variável sexo da amostra, está em acordo com o universo da população brasileira.

Além do sexo, os municípios apresentaram características semelhantes em relação a faixa

etária. A média de idade dos entrevistados em geral foi de 39 anos. A maioria dos municípios teve a média de idade entre o limite inferior de 37 anos (Sirinhaém e Primavera) e limite superior de 41 anos (Pombos e Quipapá). A Tabela 1 apresenta a frequência das idades da amostra.

Tabela 1

Frequência das idades dos sujeitos pesquisados

Idades	Frequência	Frequência Relativa	Frequência Simples Acumulada	Frequência Relativa Acumulada
18-27	112	25%	112	25%
28-37	118	27%	230	52%
38-47	99	22%	329	74%
48-57	47	11%	376	84%
58-67	54	12%	430	97%
68-77	14	3%	444	100%
78-87	1	0%	445	100%
Total	445			

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Conforme a Tabela 1 demonstra, metade da amostra (52%) da pesquisa possui entre 18 e 37 anos, este percentual apresenta ainda um equilíbrio na participação da faixa de 18 a 27 anos, com 25%, e da faixa entre 28 e 37 anos, com 27%. Os respondentes cujas idades estão contidas na faixa de 38 a 47 anos corresponderam a 22%, enquanto as faixas de 48 a 57 anos e 58 a 67 anos obtiveram, respectivamente, 11% e 12% de participação na amostra. A mediana das idades coletadas foi de 36 anos.

Em relação aos dados do IBGE (2019), a média de idade da população brasileira era de 32,6 anos, logo, a média da amostra é 8,4 anos superior à média nacional. Para a amostra pesquisada neste trabalho, 30 (6,8%) respondentes afirmaram possuir o ensino básico completo, 20 (4,5%) afirmaram possuir o ensino médio incompleto, 223 (50%) o ensino médio completo, 82 (18,4%) o ensino superior incompleto, 80 (17,8%) o ensino superior completo e 10 (2,2%) responderam possuir pós-graduação.

Os dados amostrais condizem com a realidade encontrada na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD, 2019) que apresentou no ano de 2019 que cerca de oito por

cento dos brasileiros com idade acima de 25 anos possuem o ensino básico completo, quatro por cento possuem o ensino médio incompleto, vinte e oito por cento o ensino médio completo e dezessete por cento o ensino superior completo.

Em relação à variável “sexo”, houve um equilíbrio para todas as faixas de grau de instrução. Para os que afirmaram possuir o Ensino Básico Completo, 3% eram homens e 4% mulheres; o Ensino Médio Incompleto apresentou igualdade de 2% para ambos os sexos; para o Ensino Médio Completo, 24% da amostra foi composta por homens e 26% mulheres; e para o Ensino Superior Incompleto, 9% foi composta por homens e 10% mulheres. Essa pequena superioridade na contagem das mulheres com maior participação em cada grau de instrução vai apresentar uma inversão a partir da faixa de Nível Superior Completo e Pós-graduação, onde os respondentes homens vão apresentar maior contagem. Para os que declararam possuir Nível Superior Completo, 10% eram homens e 8% mulheres, e para Pós-graduação, das 10 pessoas, apenas duas eram mulheres.

Avaliação dos serviços públicos

Para análise da avaliação dos serviços públicos, foram utilizadas todas as 445 avaliações, os casos de dados ausentes (missing) foram descartados. Ao analisar os resultados por municípios, a Tabela 2 apresenta o município de Água Preta com as maiores médias avaliativas dos serviços de saúde, com média de 7,22, enquanto o município de Sirinhaém apresentou a média mais baixa entre os municípios participantes da amostra, 4,74. Para melhor disposição das informações, as variáveis foram renomeadas, conforme a ordem no questionário, de acordo com as siglas: ASS 1, ASS 2, ASS 3, ASS 4, ASS 5 e ASS 6.

Tabela 2

Variáveis de saúde por município

Municípios	IDH M	Média ASS 1	Média ASS 2	Média ASS 3	Média ASS 4	Média ASS 5	Média ASS 6	Média Geral
Buenos Aires	0,593	6,30	4,80	6,00	4,30	4,65	5,15	5,20
Itaquitinga	0,586	5,74	5,09	5,88	3,77	3,77	5,16	4,90

Sirinhaém	0,597	5,62	4,56	5,26	4,08	4,10	4,85	4,74
Pombos	0,598	6,06	5,00	6,12	5,18	5,27	5,61	5,54
Maraial	0,534	6,30	5,33	5,58	5,33	5,23	5,43	5,53
Quipapá	0,552	6,21	5,83	6,48	5,55	5,74	6,19	6,00
Tamandaré	0,593	5,60	5,30	6,03	5,10	5,10	5,85	5,50
Barreiros	0,586	6,63	6,23	6,5	5,48	5,55	6,03	6,07
Primavera	0,580	6,88	5,90	6,36	5,33	5,26	6,00	5,96
Água Preta	0,553	7,70	7,65	7,88	6,28	6,50	7,30	7,22
Xexéu	0,552	7,07	6,02	6,57	5,91	6,04	6,24	6,31
Geral	0,574	6,39	5,63	6,25	5,12	5,21	5,81	5,73

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A amplitude de desvio entre a maior e menor avaliação é de 2,48, uma diferença significativa, uma vez que uma nota acima de 7 pode indicar aprovação e boa satisfação do serviço executado, em contrapartida, uma avaliação de 4,74 pode indicar rejeição e insatisfação em relação ao serviço prestado. Mediante investigação dos indicadores, não é possível caracterizar qualquer relação ao índice de desenvolvimento humano, uma vez que diversos fatores, como proximidade de grandes centros de saúde, podem influenciar para uma melhor avaliação.

Para os serviços relacionados à educação, a média aritmética avaliativa da amostra geral foi de 5,77. Para analisar de forma mais detalhada, as variáveis foram renomeadas, por ordem e simplificadas na seguinte forma: ASE 1, ASE 2, ASE 3, ASE 4, ASE 5, ASE 6 e ASE 7.

Os municípios de Água Preta e Xexéu obtiveram as maiores médias gerais e notas avaliativas dos serviços públicos em educação, conforme consta na Tabela 3.

Assim como foi identificado nas médias de avaliação do serviço de saúde, as médias de Água Preta foram elevadas para as variáveis do construto educação, demonstrando que, apesar dos indicador objetivo IDHM, a percepção avaliativa dos municípios é bastante positiva em relação aos serviços de educação na cidade.

Tabela 3

Médias das variáveis de educação por município

Municípios	Média ASE 1	Média ASE 2	Média ASE 3	Média ASE 4	Média ASE 5	Média ASE 6	Média ASE 7	Média Geral
Buenos Aires	6,35	5,40	4,65	5,90	4,43	3,88	5,05	5,09
Itaquitinga	6,09	5,65	5,88	6,37	5,00	4,23	5,12	5,48
Sirinhaém	5,85	5,56	4,69	5,69	4,64	4,74	5,33	5,22
Pombos	6,48	5,88	5,42	6,21	5,48	4,64	5,52	5,66

Maraial	6,10	5,33	5,50	5,88	4,40	4,98	5,70	5,41
Quipapá	6,69	6,05	5,74	6,48	4,86	4,38	6,21	5,77
Tamandaré	6,00	5,45	5,20	5,85	5,00	4,38	5,88	5,39
Barreiros	6,80	5,65	6,10	6,78	4,55	4,08	5,93	5,70
Primavera	7,12	6,00	6,12	6,43	5,07	4,55	6,00	5,90
Água Preta	7,63	7,28	7,43	7,43	6,53	6,68	7,45	7,20
Xexéu	7,09	6,41	6,67	7,13	5,72	6,37	6,39	6,54
Total Geral	6,57	5,89	5,79	6,39	5,06	4,82	5,88	5,77

Fonte: dados da pesquisa (2022).

A percepção entre os participantes da amostra sob o aspecto de grau de instrução apresentou, conforme a Tabela 4, as maiores avaliações.

Para os respondentes que declararam possuir o ensino básico completo, a média das notas avaliativas foi de 6,80 e a média geral 6,68. As médias para quem declarou ter ensino médio incompleto e ensino médio completo foi, respectivamente, de 6,16 e 5,73. A percepção positiva dos serviços de educação foi menor de acordo com o aumento do grau de instrução para ensino superior incompleto e ensino superior completo.

Tabela 4

Avaliação serviços de educação por grau de instrução

Grau de Instrução	Média ASE 1	Média ASE 2	Média ASE 3	Média ASE 4	Média ASE 5	Média ASE 6	Média ASE 7	Média Geral
Ensino Básico completo	7,30	6,67	6,57	7,23	5,87	6,30	6,80	6,68
Ensino médio incompleto	6,80	6,05	6,55	6,30	5,35	6,00	6,05	6,16
Ensino médio completo	6,45	5,84	5,74	6,39	5,05	4,71	5,90	5,73
Ensino Superior incompleto	6,37	5,62	5,32	6,28	4,90	4,60	5,49	5,51
Ensino Superior completo	6,65	5,78	5,89	6,06	4,75	4,66	5,75	5,65
Total Geral	6,71	5,99	6,01	6,45	5,18	5,25	5,99	5,94

Fonte: dados da pesquisa (2022).

O mesmo comportamento amostral foi percebido na relação entre renda e avaliação dos serviços de educação. As médias para os serviços de educação foi de 6,03 e 5,89 para os respondentes que afirmaram possuir renda de até 1 salário mínimo e entre 1 e 2 salários mínimos, respectivamente. Enquanto, para as faixas de renda entre 2 e 3 salários mínimos e acima de 3 salários mínimos, as médias foram 5,25 e 5,07, respectivamente.

O próximo conjunto de variáveis buscou avaliar o aspecto de moradia e infraestrutura dos

municípios. Para avaliação das notas atribuídas, as variáveis foram renomeadas por ordem para simplificação de análise, na seguinte forma: ASMI 1, ASMI 2, ASMI 3, ASMI 4, ASMI 5 e ASMI 6. A média geral de avaliação do serviço de moradia e infraestrutura foi 6, com pouca variação entre os municípios. Os municípios que se destacaram com a maior média geral e avaliação (ASMI6) foram Maraial e Quipapá, sendo que a média geral de Maraial foi de 6,35, enquanto a menor média geral foi do município de Sirinhaém, com 5,60, demonstrando que a percepção da população distribuída pelas diversas cidades da amostra é uniforme.

Para todas as outras relações entre as variáveis sociodemográficas e as avaliações do serviço de moradia e infraestrutura, os resultados apresentaram equilíbrio e nenhuma discrepância significativa.

Para avaliação dos serviços de transporte público, as variáveis ordenadas e renomeadas conforme o questionário e analisadas mediante a ordem em que aparecem: AST 1, AST 2, AST 3, AST 4 e AST 5.

As avaliações apresentaram grande variação, sendo que o município de Água Preta obteve a maior nota avaliativa e média geral. No outro extremo está o município de Buenos Aires, com nota avaliativa de 3,58 e média geral 3,82. A média geral de avaliação para toda a amostra foi 4,91, um dos serviços com a pior avaliação pelos munícipes.

O serviço de organização do trânsito nos municípios foi avaliado através de quatro variáveis e foram simplificadas para avaliação e renomeadas conforme ordem de aparecimento no questionário: ASOT, ASOT 2, ASOT 3 e ASOT 4.

Para esse serviço, a média geral de todas as avaliações da amostra foi de 5,11 e a média das notas para satisfação com a organização do trânsito (ASOT 4) foi de 5,16. O município com a pior avaliação para organização do trânsito foi Barreiros, com nota para satisfação com organização do trânsito de 4,23 e média geral das variáveis foi de 4,65. Enquanto, o município melhor avaliado foi Água Preta, com média geral de 5,93.

A avaliação dos serviços relacionados ao oferecimento de eventos culturais obteve a melhor avaliação dos serviços públicos, a média geral obtida foi de 6,05. As variáveis utilizadas para mensuração desse indicador foram conforme ordem de aparecimento no questionário: ASOC 1, ASOC 2 e ASOC 3.

O município de Xexéu obteve a maior nota avaliativa (ASOC 3), 7,37, e a maior média geral das variáveis, 7,46; já o município com as menores avaliações e média foi Itaquitinga, com média geral de 5,05.

O próximo serviço avaliado foi de oferecimento de áreas de esportes e lazer. Para a análise das variáveis, foi utilizado também, as siglas representativas: ASOEL 1, ASOEL 2, ASOEL 3 e ASOEL 4.

Para esse serviço, a avaliação da média geral da amostra foi de 5,88. O município de destaque com a melhor nota avaliativa para variável ASOEL 4 foi Xexéu, com nota 7,02 e média geral das variáveis de 7,09. O município de Itaquitinga obteve as menores avaliações, com média geral de 4,80 e nota ASOEL 4 de 4,67.

Entre as avaliações dos serviços públicos relacionados ao oferecimento de áreas de esportes e lazer, de acordo análise segundo a faixa etária, os respondentes com 62 anos ou mais atribuíram as menores notas e a média de avaliação geral foi de 4,5 para esse grupo, enquanto a melhor avaliação entre as médias gerais ficou para o grupo da faixa etária 18 a 28 anos, com média de 6,75, o que pode indicar um direcionamento da estrutura e oferta de serviços para um público mais jovem.

A transparência pública e a participação popular na gestão pública também foram avaliadas através das variáveis: ASTP 1, ASTP 2, ASTP 3 e ASTP 4.

A média aritmética geral da amostra foi de 4,79; com exceção de Água Preta e Xexéu, todos os municípios obtiveram média das variáveis abaixo de 5, o que demonstra uma percepção negativa por parte dos munícipes da transparência pública e participação popular.

Em todas as variáveis, a facilidade em participar das sessões na Câmara Municipal,

atuação de ouvidoria e organização de eventos para promoção de participação popular obtiveram médias baixas. A população não percebe transparência e abertura para participação na gestão pública.

Os desafios da administração pública, conforme visto por Osborne (2018), estão em constante mudança, uma participação popular ativa é o que o autor descreve como governança verdadeiramente democrática e só é atingida quando a população de todos os segmentos da sociedade participa na formulação, orçamento, execução e controle dos serviços públicos.

Para que esse objetivo seja transformado em realidade, os municípios e entes públicos precisam, como Frey e Stutzer (2016) descreveram, construir canais para uma gestão participativa e impactante. Ao participar da solução de problemas urbanos, a população se torna autora da qualidade dos serviços públicos prestados.

Ao analisar as respostas de acordo com o grau de instrução dos respondentes, foi possível identificar que as avaliações mais altas foram presentes nas três primeiras faixas de grau de instrução: ensino básico completo, ensino médio incompleto e ensino médio completo obtiveram média geral de avaliação de 5,3. Enquanto as avaliações mais baixas ficaram presentes nas faixas de grau de instrução mais altas (ensino superior incompleto, ensino superior completo e pós-graduação), com média avaliativa de 4,6.

A próxima avaliação foi resultante de variáveis que visaram avaliar a prestação de serviços relacionados à segurança. Para tanto, foram utilizadas as variáveis conforme as siglas: ASSEG 1, ASSEG 2, ASSEG 3, ASSEG 4, ASSEG 5 e ASSEG 6.

A Média geral para prestação de serviços públicos de segurança foi de 4,54, considerada uma média baixa. De acordo com a Tabela 16, é possível identificar as avaliações por município.

Através da avaliação das notas atribuídas pelos respondentes, é possível identificar o município de Pombos com o menor indicador de avaliação de satisfação com a segurança pública no município (ASSEG 6), com pontuação de 4,09. Contudo, ao

analisar a média geral de todas as variáveis, o município de Itaquitinga apresenta as menores avaliações, com a média geral de 4,17, enquanto Pombos apresenta pontuação de 4,46.

As avaliações entre respondentes do sexo masculino e feminino não demonstraram diferenças significantes, assim como a variável de renda e idade. Porém, de acordo com o grau de instrução, as avaliações foram menores para os níveis de instrução mais elevados. Para os que possuem o nível básico, a média geral entre as seis variáveis foi de 4,91; para os que possuem nível médio completo, a média geral foi de 4,64; e para os que possuem nível superior completo e pós-graduação, a percepção da prestação do serviço público nos municípios foi de 4,15.

O último serviço avaliado pela pesquisa foi o de limpeza e coleta de lixo nos locais de residência dos respondentes. As variáveis utilizadas na análise foram: ASL 1, ASL 2, ASL 3, ASL 4, ASL 5 e ASL 6.

A avaliação geral das médias das seis variáveis foi de 5,77, havendo pouca variação das notas atribuídas às variáveis. O município com a maior média geral foi Água Preta, com média geral de 6,20, e a menor média foi Barreiros, com nota 5,35. Portanto, os limites inferiores e superiores das avaliações dos municípios não sofreram grande variação da média geral de 5,77. Em confronto com as variáveis sociodemográficas, idade, sexo, renda e grau de instrução, não foram identificadas variações significantes para a análise do contexto dos municípios.

Portando, a avaliação de todas as médias aritméticas simples para todas as variáveis que formaram cada construto está ilustrada na Tabela 5. A média aritmética geral para todos os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelas três esferas de governo foi de 5,44.

Tabela 5
Avaliação dos serviços públicos - médias

Construto	Média
Moradia e Infraestrutura	6,02
Eventos Culturais	6,04
Esportes e Lazer	5,86

Educação	5,76
Limpeza e Coleta de Lixo	5,72
Saúde	5,72
Organização do Trânsito	5,10
Transporte Público	4,89
Transparência e Participação	4,79
Segurança	4,54

Fonte: dados da pesquisa (2022).

O município de Água Preta possui a maior média avaliativa entre os municípios, obtendo a média aritmética simples de todas as áreas de 6,45 e Buenos Aires a menor pontuação, com 4,89. Ao analisar as avaliações por serviços, conforme consta na Tabela 18, é possível classificar os serviços por maiores médias obtidas.

Considerações Finais

Uma nova formulação de políticas públicas que resultam em serviços públicos com maior qualidade leva em consideração os cidadãos nas etapas de planejamento, desenvolvimento, execução e controle. A percepção do cidadão como cliente dos serviços públicos mudou para uma visão que considera a população como gestora dos serviços que financiam e usufruem.

Esta forma de administração pública é chamada de governança democrática no novo serviço público, onde o papel do prestador de serviço é repensado sob o parâmetro do impacto que o serviço tem na vida da população. Os aspectos de eficiência administrativa são substituídos pelo propósito do quanto os serviços prestados contribuíram para a propagação do bem-estar da sociedade.

Nos municípios, com baixo IDHM, pesquisados, apenas dois, dos dez construtos que formaram os principais serviços prestados pela gestão pública obtiveram notas avaliativas acima de 6 em uma escala de 0 a 10. Serviços essenciais como transporte público, transparência e segurança obtiveram notas abaixo de 5, demonstrando, assim o descontentamento com os serviços prestados.

A qualidade de vida de uma população só pode ser obtida mediante prestação de serviços públicos

de qualidade, para isso, a gestão pública não pode ser desassociada do público que precisa ser servido. Para tanto, aqueles que usufruem dos serviços precisam ter uma voz ativa na construção de políticas públicas que resultem em serviços.

Esta pesquisa buscou demonstrar a percepção da qualidade dos serviços públicos por parte da população em municípios de baixo IDHM e visou contribuir com o entendimento do impacto das políticas públicas no cotidiano de cidadãos urbanos em municípios fora de grandes regiões metropolitanas. Para ampliação deste entendimento, se faz necessário aumentar o escopo de pesquisa para municípios com alto IDHM e a inclusão da população rural servida por serviços específicos.

Embora esta pesquisa tenha oferecido insights importantes sobre a percepção da qualidade dos serviços públicos em municípios de baixo IDHM na Zona da Mata pernambucana, é importante reconhecer suas limitações. Uma das principais limitações está relacionada à delimitação geográfica da amostra, que se concentrou em municípios de uma única região. Isso restringe a generalização dos resultados para outras regiões do Brasil, que possuem diferentes características econômicas, culturais e sociais. Além disso, a pesquisa utilizou questionários fechados, o que pode limitar a profundidade das respostas e a captação de percepções mais subjetivas ou contextuais sobre a qualidade dos serviços públicos.

Para estudos futuros, sugere-se ampliar o escopo geográfico da pesquisa, incluindo outras regiões com diferentes perfis socioeconômicos e níveis de IDHM. Sugere-se, também, a utilização de métodos qualitativos, como entrevistas em profundidade ou grupos focais, para possibilitar o enriquecimento da compreensão das percepções dos cidadãos sobre os serviços públicos.

Referências

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2004). *Pesquisa de marketing*. Atlas.
- Allison, G. (2006). *Emergence of schools of public*

policy: *Reflections by a founding dean*. In R. Goodin, M. Moran, & M. Rein (Eds.), *The Oxford handbook of public policy*. Oxford Handbooks Online.

Barbosa, F. R. G. M. (2017). Índice de Desenvolvimento Relativo, IDH-M e IFDM: Em busca da operacionalização das liberdades instrumentais de Amartya Sen. *Ensaio FEE*, 38(2).

Barroso, L. R. (2017). *Curso de direito constitucional contemporâneo*. Saraiva Educação SA.

Brasil. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Presidência da República.

Cabral, R. M., & Leindorf, C. (2021). Serviços públicos e o papel dos municípios para concretização das cidades e comunidades sustentáveis: Public services and the role of municipalities in concretizing cities and sustainable communities. *International Journal of Digital Law*, 2(1).

Cepiku, D., & Mastrodascio, M. (2021). Equity in public services: A systematic literature review. *Public Administration Review*, 81(6), 1019-1032.

Condepe/Fidem. (2019). *Estudos e estatística*. Disponível em <http://www.condepefidem.pe.gov.br/web/condepefidem/estudos-pesquisas-e-estatistica>. Acesso em 07/06/2022.

Condepe/Fidem. (2019). *Pernambuco em mapas*. Disponível em <http://www.condepefidem.pe.gov.br/web/condepefidem/pernambuco-em-mapas>. Acesso em 04/06/2022.

Cortes, S. V. (2011). *Instituições participativas e acesso a serviços públicos nos municípios brasileiros*. In R. R. C. Pires (Org.), *Efetividade das instituições participativismo no Brasil: Estratégias de avaliação* (7ª ed.). Brasília: IPEA.

Cristóvam, J. S. S., Saikali, L. B., & Sousa, T. P. (2020). Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. *Sequência*, 209-242.

De Toni, J. (2014). A retomada do planejamento estratégico governamental no Brasil: Novos dilemas e perspectivas. *Revista Brasileira de Planejamento e Orçamento*, 4(1), 4-20.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.

Farazmand, A. (Ed.). (2023). *Global encyclopedia of public administration, public policy, and governance*. Springer Nature.

Ferlie, E., & Ongaro, E. (2022). *Strategic management in public services organizations: Concepts, schools and contemporary issues*. Routledge.

Fleurbaey, M. (2016). *Equivalent income*. In M. Adler & M. Fleurbaey (Eds.), *The Oxford handbook of well-being and public policy*. Oxford Handbooks Online.

Frey, B. S., & Stutzer, A. (2019). *Public choice and happiness*. In *The Oxford handbook of public choice* (1st ed., pp. 779-795). Oxford University Press.

Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6ª ed.). Editora Atlas SA.

Goodin, R. E., Moran, M., & Rein, M. (2006). *The public and its policies*. In R. Goodin, M. Moran, & M. Rein (Eds.), *The Oxford handbook of public policy*. Oxford Handbooks Online.

Hair Jr, J. F., Celsi, M. W., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. (2014). *Fundamentos de pesquisa de marketing-3*. AMGH Editora.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2010). *Resultados censo 2010*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/>. Acesso em: 12 abr. 2022.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2019). *Resultados da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/>. Acesso em: 05 mai. 2022.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2020). *Informações dos municípios no cidades*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/>. Acesso em: 12 out. 2020.

Maia, M. A. Q., Shintaku, M., Schiessl, I. T., & Macêdo, D. J. (2024). Metodologia de avaliação da qualidade de serviços de informação: um levantamento bibliográfico sobre o tema. *Encontro Brasileiro de Bibliometria e Cientometria*, 9, 1-8.

Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475.

Lopez, M. A. A., Dias, T. F., & Nebot, C. P. (2020). As trajetórias modernizadoras da administração pública: Brasil e Espanha. *Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais*, 5(3), 251-271.

Reck, J. R., & Hübner, B. H. (2021). A transformação digital do estado: Digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. *Revista Eletrônica Direito e Política*, 16(3), 1075-1096.

Silva, T. F. C., Araujo, A. C. D. C., Bresciani, L. P., Almeida, D. B. A., & Corcino, K. F. (2023). Execução do Programa Nacional de Assistência Estudantil pelas universidades federais do Nordeste no contexto da pandemia da Covid-19. *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*, 39(1).