

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Kevin Ferreira Corcino**

**ANÁLISE SOBRE A RELAÇÃO ENTRE SERVIÇOS PÚBLICOS E O BEM-ESTAR  
SUBJETIVO DA POPULAÇÃO EM MUNICÍPIOS DE BAIXO IDHM**

São Caetano do Sul  
2022

**KEVIN FERREIRA CORCINO**

**ANÁLISE SOBRE A RELAÇÃO ENTRE SERVIÇOS PÚBLICOS E O BEM-ESTAR  
SUBJETIVO DA POPULAÇÃO EM MUNICÍPIOS DE BAIXO IDHM**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul como requisito para obtenção do título de Doutor em Administração.

Área de concentração: Gestão e Regionalidade

Orientador: Prof. Dr. Leandro Campi Prearo

São Caetano do Sul  
2022

### Ficha catalográfica

CORCINO, Kevin Ferreira

Análise sobre a relação entre serviços públicos e o bem-estar subjetivo da população em municípios de baixo IDHM / Kevin Ferreira Corcino - São Caetano do Sul: USCS, 2022. 190 f.

Orientador: Prof. Dr. Leandro Campi Prearo

Tese (Doutorado) - Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Pós-graduação em Administração, 2022.

1. Bem-estar Subjetivo. 2. Serviços Públicos. 3. Políticas Públicas. 4. Modelagem de Equações Estruturais. 5. Indicadores de Políticas Públicas. I. Prearo, Leandro Campi. II. Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Pós-graduação em Administração. III. Título.

**Reitor da Universidade Municipal de São Caetano do Sul**

Prof. Dr. Leandro Campi Prearo

**Pró-reitora de Pós-graduação e Pesquisa**

Profa. Dra. Maria do Carmo Romeiro

**Gestor do Programa de Pós-graduação em Administração**

Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva

Tese defendida e aprovada em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof. Dr. Leandro Campi Prearo (Orientador - Universidade Municipal de São Caetano do Sul)

Profa. Dra. Maria do Carmo Romeiro (Universidade Municipal de São Caetano do Sul)

Prof. Dr. Milton Farina (Universidade Municipal de São Caetano do Sul)

Prof. Dr. Silvio Carvalho Neto (Centro Universitário Municipal de Franca)

Prof. Dr. Paulo Augusto Ramalho de Souza (Universidade Federal de Mato Grosso)

## Agradecimentos

Nenhuma jornada pode terminar com sucesso sem a presença e auxílio de outros peregrinos em seus próprios trajetos. Chegar até aqui foi uma benção que só foi possível graças ao apoio de diversas pessoas.

Inicialmente, agradeço a Deus pela misericórdia, saúde e oportunidade a mim concedida de buscar conhecimento além das minhas capacidades.

A minha esposa Andrea e minha filha Olivia, amadas companheiras de jornada, por toda paciência e compreensão nos momentos de necessidade de afastamento.

Ao meu orientador Prof. Dr. Leandro Campi Prearo, pela demasiada paciência nas orientações e explicações no decorrer de três anos. Sou grato por sua orientação em meio a momentos de frustração e ansiedade, sem seus ensinamentos e orientação esse trabalho não teria sido possível.

Ao meu parceiro de lutas e desafios, Thales Fabricio da Costa e Silva, uma parceria que começou no mestrado e se tornou fundamental para a minha saúde psicológica, um colega, psicólogo, seu esforço e dedicação acadêmica são fontes que me inspiram.

Agradeço ao Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva e toda equipe acadêmica e de gestão da USCS pela compreensão e acolhimento em meio a situações adversas vivenciadas em contexto pessoal.

CORCINO, Kevin Ferreira. **Análise sobre a relação entre serviços públicos e o bem-estar subjetivo da população em municípios de baixo IDHM.** Universidade Municipal de São Caetano do Sul. São Caetano do Sul, SP, 2022.

## RESUMO

Para uma gestão pública eficaz, os serviços públicos necessitam de ampla mensuração e avaliação acerca da sua qualidade e do seu impacto na vida dos cidadãos, especialmente em municípios de baixo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM). Para isso, a gestão pública precisa de indicadores capazes de avaliar o bem-estar da população, compreendendo o impacto dos serviços públicos na vida da população de acordo com o bem-estar subjetivo e a autoavaliação que as pessoas fazem em relação às suas experiências cotidianas. Este trabalho teve o objetivo de analisar a relação entre a avaliação dos serviços públicos recebidos e o bem-estar subjetivo declarado pelos indivíduos que residem na Região da Zona da Mata do estado de Pernambuco. A metodologia consistiu em um levantamento junto a 445 cidadãos residentes nas 11 cidades que integram a Zona da Mata. Adotando uma abordagem quantitativa, utilizou-se um questionário estruturado de avaliação de serviços públicos e uma escala validada de bem-estar subjetivo. Mediante a aplicação da análise de modelagem de equações estruturais baseada em mínimos quadrados parciais (PLS), o resultado obtido encontrou um impacto positivo e significativo entre os serviços públicos e o bem-estar subjetivo da população na amostra pesquisada. A relação entre a avaliação dos serviços públicos e o bem-estar subjetivo foi moderada por três variáveis sociodemográficas: sexo, estado civil e renda. Os resultados apontam para a importância e o impacto dos serviços públicos no bem-estar subjetivo da população de municípios de baixo IDHM. Como sugestão de pesquisas subsequentes, sugere-se estudos que avaliem uma maior diversificação de serviços públicos voltados para a população rural.

**Palavras-chaves:** Serviços Públicos. Bem-estar subjetivo. Políticas Públicas. Gestão e Regionalidade.

CORCINO, Kevin Ferreira. **Analysis of the relationship between public services and the subjective well-being of the population in low-MHDI municipalities.** Municipal University of São Caetano do Sul. São Caetano do Sul, SP, 2022.

### **ABSTRACT**

For effective public management, public services need extensive measurement and evaluation of their quality and their impact on citizens' lives, especially in municipalities with a low Municipal Human Development Index (IDHM). For this, public management needs indicators capable of evaluating the well-being of the population, understanding the extent to which public services represent in the life of the population according to the subjective well-being and the self-assessment that people make in relation to their lives. everyday life experiences. This study aimed to analyze the relationship between the evaluation of public services received and the subjective well-being declared by individuals residing in the Zona da Mata region of the state of Pernambuco. The methodology consisted of a survey with 445 citizens residing in the 11 cities that make up the Zona da Mata. Adopting a quantitative approach, a structured public service assessment questionnaire and a validated subjective well-being scale were used. By applying the analysis of structural equation modeling based on partial least squares (PLS), the result obtained found a positive and significant impact between public services and the subjective well-being of the population in the surveyed sample. The relationship between the evaluation of public services and subjective well-being was moderated by three sociodemographic variables: gender, marital status and income. The results point to the importance and impact of public services on the subjective well-being of the population of low-MHDI municipalities. As a suggestion for subsequent research, studies are suggested to assess a greater diversification of public services aimed at the rural population.

**Keywords:** Public Services. Subjective well-being. Public policy. Management and Regionality.

## Lista de Abreviaturas e Siglas

APU	Administração, Saúde e Educação Pública
AVE	Variância Média Extraída
BES	Bem-estar Subjetivo
CNM	Confederação Nacional dos Municípios
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IOH	Índice de Oportunidade Humana
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MEE	Modelagem de Equação Estrutural
MEE-BC	Modelagem de Equação Estrutural Baseada em Covariância
OCDE	Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico
ODS	Objetivo de Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
OPHDI	<i>Oxford Poverty and Human Development Initiative</i>
PIB	Produto Interno Bruto
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
RD	Região de Desenvolvimento
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
VAB	Valor Adicionado Bruto
VIF	Fator de Inflação de Variância

## Lista de Figuras

<b>Figura 1:</b> Níveis do processo das políticas públicas .....	43
<b>Figura 2:</b> Fases abordadas de fomento de políticas públicas.....	50
<b>Figura 3:</b> Região de Desenvolvimento Zona da Mata de Pernambuco .....	98
<b>Figura 4:</b> Mesorregiões de Pernambuco .....	111
<b>Figura 5:</b> Regiões geográficas intermediárias e imediatas .....	111
<b>Figura 6:</b> Sexo dos respondentes.....	120
<b>Figura 7:</b> Modelo testado MEE .....	153
<b>Figura 8:</b> MEE resultados .....	157
<b>Figura 9:</b> Resultado MEE ASP em BES .....	158

## Lista de Quadros

<b>Quadro 1:</b> Tipos de políticas públicas.....	42
<b>Quadro 2:</b> Classificação dos serviços públicos.....	52
<b>Quadro 3:</b> Comparativo prestação de serviços públicos .....	60
<b>Quadro 4:</b> Classificação IDHM .....	69
<b>Quadro 5:</b> 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.....	79
<b>Quadro 6:</b> Áreas que publicam sobre “ <i>subjective well-being</i> ” na Web of Science ..	86
<b>Quadro 7:</b> Total de publicações sobre “ <i>subjective well-being</i> ” entre 2000 e 2020 ..	87
<b>Quadro 8:</b> Artigos encontrados na busca “ <i>subjective well-being</i> ” AND “ <i>Public Services</i> ” ..	87
<b>Quadro 9:</b> Total de publicações sobre “ <i>subjective well-being</i> ” AND “ <i>Public Services</i> ” entre 2000 e 2020 .....	88
<b>Quadro 10:</b> Categorias “ <i>subjective well-being</i> ” AND “ <i>Public Policy</i> ” .....	89
<b>Quadro 11:</b> Artigos “ <i>subjective well-being</i> ” AND “ <i>Public Policy</i> ” .....	89
<b>Quadro 12:</b> Análise temporal “ <i>subjective well-being</i> ” AND “ <i>Public Policy</i> ” .....	90
<b>Quadro 13:</b> Artigos “ <i>subjective well-being</i> ” AND “ <i>Public Policy</i> ” .....	91
<b>Quadro 14:</b> Análise temporal “ <i>subjective well-being</i> ” AND “ <i>Public Policy</i> ” .....	93
<b>Quadro 15:</b> Trabalho oriundo da busca “bem-estar subjetivo” e “políticas públicas”	94
<b>Quadro 16:</b> Trabalho oriundo da busca “bem-estar subjetivo” e “serviços públicos”	94
<b>Quadro 17:</b> Relação dos municípios da Zona da Mata de Pernambuco .....	99
<b>Quadro 18:</b> Municípios participantes da amostra .....	101
<b>Quadro 19:</b> Escala de BES de Lyubomirsky e Lepper.....	103
<b>Quadro 20:</b> Questionário de avaliação dos serviços públicos .....	104
<b>Quadro 21:</b> Composição dos VAB dos municípios da Zona da Mata em 2018 .....	113
<b>Quadro 22:</b> Comparativo anual VAB dos municípios.....	114
<b>Quadro 23:</b> Participação Percentual no PIB estadual.....	115
<b>Quadro 24:</b> Ranking IDHM médio das regiões de desenvolvimento .....	115
<b>Quadro 25:</b> Desenvolvimento do IDHM dos municípios pernambucanos.....	116
<b>Quadro 26:</b> Relação dos consórcios municipais em Pernambuco.....	116
<b>Quadro 27:</b> Distribuição das respostas por município .....	119
<b>Quadro 28:</b> Distribuição da escolaridade por municípios .....	122
<b>Quadro 29:</b> Relação entre as variáveis Renda x Sexo.....	123
<b>Quadro 30:</b> Relação entre as variáveis Sexo x Grau de Instrução .....	124
<b>Quadro 31:</b> Estado Civil x Renda .....	125
<b>Quadro 32:</b> Relação entre faixa etária e BES.....	133
<b>Quadro 33:</b> Variáveis do construto saúde .....	134
<b>Quadro 34:</b> Teste de KMO e Bartlett .....	149
<b>Quadro 35:</b> Comunalidades.....	150
<b>Quadro 36:</b> Construtos finais .....	152
<b>Quadro 37:</b> Parâmetros de adequação e confiabilidade.....	154
<b>Quadro 38:</b> Resultados obtidos da MEE .....	154

## Lista de Tabelas

<b>Tabela 1:</b> Áreas de atuação dos consórcios públicos no Brasil .....	57
<b>Tabela 2:</b> Frequência das idades dos sujeitos pesquisados .....	120
<b>Tabela 3:</b> Médias de “Em Geral o Sr.(a) se considera” .....	128
<b>Tabela 4:</b> Média de “Comparando-se com a maioria de seus amigos, o(a) sr. (a) diria que se considera...” .....	128
<b>Tabela 5:</b> Média de “Comparando-se com a maioria de seus amigos, o(a) sr. (a) diria que se considera...” .....	129
<b>Tabela 6:</b> “Algumas pessoas NÃO são muito felizes, embora não estejam deprimidas, nunca parecem SER TÃO felizes quanto poderiam ser” .....	130
<b>Tabela 7:</b> Nível de BES segmentado por municípios .....	131
<b>Tabela 8:</b> Faixa de Renda x BES .....	132
<b>Tabela 9:</b> Variáveis de saúde por município .....	135
<b>Tabela 10:</b> Variáveis de saúde x renda .....	135
<b>Tabela 11:</b> Médias das variáveis de educação por município .....	137
<b>Tabela 12:</b> Avaliação serviços de educação por grau de instrução .....	138
<b>Tabela 13:</b> Avaliação de serviços de moradia e infraestrutura por município .....	139
<b>Tabela 14:</b> Avaliação de serviços de transporte por município .....	140
<b>Tabela 15:</b> Avaliação de transparência pública e participação popular por município .....	142
<b>Tabela 16:</b> Avaliação de segurança por município .....	144
<b>Tabela 17:</b> Avaliação dos serviços públicos - médias .....	146
<b>Tabela 18:</b> Médias gerais por município .....	147
<b>Tabela 19:</b> Estatística t e valores de p .....	158
<b>Tabela 20:</b> Valores de coeficientes e testes da variável sexo .....	160
<b>Tabela 21:</b> Valores de coeficientes e testes da variável estado civil .....	162
<b>Tabela 22:</b> Valores de coeficientes e testes da variável estado civil .....	164

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	25
1.1	Problemática	31
1.2	Objetivo geral	31
1.3	Objetivos específicos	31
1.4	Justificativa	31
<b>2</b>	<b>REVISÃO DA LITERATURA</b>	35
2.1	Definições de bem-estar	35
2.1.1	Bem-estar social objetivo e subjetivo	38
2.2	Políticas públicas e serviços públicos	40
2.2.1	Processos das políticas públicas	44
2.2.2	Tipologia e ciclo das políticas públicas	47
2.3	Serviços públicos na gestão pública brasileira	50
2.4	Nova Prestação de Serviços Públicos	58
2.5	Avaliações de serviços públicos	61
2.6	Indicadores de avaliação de serviços públicos	64
2.6.1	Limitações no uso de indicadores objetivos sociais	67
2.6.2	Limitações no uso de indicadores objetivos econômicos	72
2.7	Bem-estar subjetivo e a relação com aspectos sociais e demográficos	75
2.8	Benefícios do bem-estar subjetivo como métrica	77
2.8.1	Benefícios do bem-estar subjetivo com indicadores econômicos	81
2.9	Pesquisas anteriores	85
2.9.1	Base Web of Science	85
2.9.2	Base Scopus	91
2.9.3	Base Google Acadêmico	93
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	97
3.1	Classificação da pesquisa quanto ao seu objetivo	97
3.2	Classificação da pesquisa quanto a sua natureza	97
3.3	Classificação da pesquisa quanto ao público-alvo	97
3.4	Classificação da pesquisa quanto à amostragem	100
3.5	Classificação da pesquisa quanto à técnica e instrumento de coleta	102
3.6	Classificação da pesquisa quanto a técnica de análise	106
3.8	Cuidados éticos da pesquisa	110

<b>4 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA</b> .....	111
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	119
5.1 Dados descritivos sociodemográficos da amostra e análise .....	119
5.2 Bem-estar subjetivo e o contexto social e demográfico .....	126
5.3 Avaliação dos serviços públicos .....	133
5.4 Bem-estar subjetivo e avaliação dos serviços públicos.....	148
5.5 Análise do modelo estrutural .....	156
5.6 Moderação da avaliação dos serviços públicos e BES pelas variáveis sociodemográficas .....	159
5.6.1 Análise da variável sexo .....	160
5.6.2 Análise da variável estado civil .....	162
5.6.3 Análise da variável renda.....	163
<b>6 CONCLUSÕES</b> .....	167
6.1 Limitações de pesquisa .....	169
6.2 Sugestões para futuras pesquisas .....	169
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	171
Apêndice A – Questionário de pesquisa .....	184
Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	188

## 1 INTRODUÇÃO

A forma como a administração pública executa suas ações, desde a concepção de uma política pública até a sua implementação, gera um impacto na qualidade de vida da população. Por isso, a análise de políticas públicas deve contribuir para o entendimento do efeito prático da gestão pública na vida dos cidadãos (RUA, 2014).

A análise dos efeitos das políticas públicas requer um foco estratégico no planejamento e desenvolvimento de indicadores avaliativos de performance dos governos, visto que os indicadores devem refletir não só a veracidade, como também uma amplitude qualitativa dos resultados das políticas públicas que são transformadas em serviços públicos prestados à população. A partir da década de 2000, vários países passaram a adotar diferentes metodologias no desenvolvimento de indicadores avaliativos de serviços públicos. Além da utilização de métricas de natureza essencialmente econômica, a gestão pública tem adotado análise de fatores mais intrínsecos, como o grau de satisfação e felicidade da população (JANNUZZI; CARLO, 2018).

Esse processo de adoção de análise de políticas públicas relacionados à satisfação e felicidade da população possui um marco em 2015, quando a Organização das Nações Unidas (ONU) reconheceu a importância da inclusão de indicadores subjetivos de bem-estar e felicidade da população no processo de criação e desenvolvimento de políticas públicas (FREY; STUTZER, 2019).

O fomento de políticas públicas visando o bem-estar da sociedade deve levar em consideração o conhecimento de fatores intrínsecos e complexos que possuem impacto na felicidade humana. A variedade de ciências que abordam características do bem-estar e felicidade humana perpassa diversas áreas do conhecimento, como psicologia, administração, economia, antropologia, sociologia, comunicação e medicina (DIENER; OISHI; TAY, 2018).

Em governos democráticos, o planejamento de políticas públicas deve ser centrado na necessidade da população e deve abranger também a participação da sociedade no processo de planejamento e execução, obedecendo, assim, aos princípios de participação popular governamental. No Brasil, o orçamento participativo é uma forma de envolvimento da população na decisão e execução das receitas públicas de acordo com deliberação e envolvimento de cidadãos. Contudo, a participação não é universal, existe lentidão na forma de aplicação e debates, e

agendas de interesses particulares terminam se sobrepondo aos interesses gerais (PALUDO; PROCOPIUCK, 2011).

A vantagem na inclusão de indicadores que abordam o bem-estar e felicidade populacional leva a políticas mais assertivas quanto aos seus objetivos e o pleno conhecimento da importância das ações governamentais na vida da população. Contudo, o desafio reside não só na forma de mensurar aspectos subjetivos e individuais, mas também na estruturação de instituições que estejam prontas para colher e utilizar tais decisões no desenvolvimento de políticas públicas (DENHARDT; DENHARDT, 2015; DIENER *et al.*, 2009).

Como instrumento basilar no processo de gestão administrativa, os tomadores de decisão olham para os principais indicadores econômicos ao construírem ações de governo voltadas à população. O maior e mais popular indicador de prosperidade entre as nações é o Produto Interno Bruto (PIB), um indicador macroeconômico que apresenta a somatória de todos os bens e serviços finais produzidos em um país durante um período determinado (CLARK, 2018; EASTERLIN, 1974).

Desenvolvido em 1934 pelo economista Simon Kuznets, o índice de PIB foi criado com o intuito de auxiliar o governo americano como instrumento de monitoramento econômico durante a “grande depressão”. Segundo o seu criador, o PIB não foi concebido para mensurar o bem-estar da população, mas apenas o total de bens produzidos em uma dada localidade em um espaço de tempo determinado. Apesar disso, esse indicador tem sido considerado uma das principais fontes de informações na criação de políticas públicas envolvendo qualidade de vida (ADLER; SELIGMAN, 2016).

A utilização de indicadores como o PIB na aferição do desenvolvimento social e bem-estar da população, reflete apenas uma situação fragmentada da qualidade de vida de uma população. Nesse sentido, indicadores que são mensurados de forma objetiva podem não refletir, necessariamente, o bem-estar e a felicidade de um grupo de pessoas. Os indicadores que mensuram quantidade de atendimentos médicos, abastecimento de medicamentos ou tempo de resposta policial, embora possam apresentar dados positivos de eficiência, trazem em sua origem situações negativas para o bem-estar e felicidade da população (PREARO, 2013).

Portanto, no processo de conceituação de bem-estar, é necessário analisar seus aspectos formadores e sua diferença em relação à felicidade. Para Aristóteles, a felicidade deve ser o objetivo final da existência humana. Livre de ser um

instrumento apenas de apoio para suprimento de necessidades psicológicas e sociais, a felicidade deveria ser buscada como objetivo central da vida cotidiana das pessoas e não apenas como momentos passageiros. Para o filósofo, o bem-estar na vida de um cidadão poderia ser simultaneamente a ausência de fatores limitantes negativos à existência humana, como doenças e privações de diversas ordens, e a presença apenas de aspectos que propagam sentimentos positivos (ANGIONI, 2006).

O bem-estar é um tema amplamente analisado no ramo da psicologia positiva e, com a evolução da compreensão do tema, o bem-estar pode ser entendido não apenas como emoções positivas, mas um conjunto de experiências positivas e negativas que formam o processo de maturidade e resiliência de uma pessoa em vários domínios da vida. Devido a essa amplitude, o bem-estar pode ser analisado por distintas perspectivas. Os indicadores que analisam aspectos quantitativos e pré-determinados em relação ao bem-estar de um indivíduo são denominados de bem-estar objetivo. A aferição de indicadores econômicos e sociais que utilizam dados quantitativos, generalizáveis e que são formulados por desenvolvedores que podem atuar fora do contexto a ser analisado, tem o propósito de demonstrar uma situação de bem-estar objetivamente (DIENER *et al.*, 1999).

O desenvolvimento de uma concepção integral e ampla de bem-estar vai além dos indicadores econômicos e sociais abordados de forma objetiva, é necessário expandir esta abordagem além de formas mecânicas de mensuração de um fator tão intrínseco. A complexidade de fatores psicossociais que formam o estado de bem-estar nas pessoas, é um processo individual; portanto, ao analisar o bem-estar, deve-se levar em consideração o seu aspecto subjetivo. O bem-estar subjetivo (BES) adota a concepção e a avaliação individual sobre aspectos que impactam a vida das pessoas sob a percepção peculiar de cada indivíduo. O BES abrange não só como as pessoas avaliam suas próprias vidas em termos de relações e sentimentos afetivos, mas também envolve o processo cognitivo dos seres humanos e sua capacidade de reflexão (DIENER *et al.*, 1999).

Para um elevado bem-estar subjetivo populacional, é necessário a combinação de três fatores: (1) estados afetivos positivos frequentes e intensos, (2) ausência relativa de emoções negativas e (3) satisfação global com a vida. Contudo, a complexidade de mensurar o bem-estar subjetivo deve levar em consideração a individualidade de cada pessoa e o contexto global em que está inserida. Devido à

complexidade e subjetividade dos fatores que envolvem o bem-estar subjetivo, as variáveis para um modelo que seja aplicável na mensuração de BES deve ser adaptado para a realidade vivida de uma sociedade, sua cultura, seus valores morais, convívio social, aspectos sociais e econômicos (ADLER; SELIGMAN, 2016; BYKVIST, 2002; CHANG; LU; ZHANG, 2019).

A evolução nas formas de mensurar o BES colabora para uma ampliação de ferramentas validadas para os diferentes aspectos avaliados. As ferramentas podem ser utilizadas nas diversas dimensões do BES, incluindo os aspectos econômicos. Mediante o reconhecimento da importância de instrumentos de avaliação de políticas públicas que levem em consideração a subjetividade do bem-estar nas pessoas, é possível desenvolver serviços públicos mais eficazes sob a ótica da própria população (ODERMATT; STUTZER, 2018).

A utilização de indicadores subjetivos teve seu início com o índice de Felicidade Interna Bruta (FIB) no Butão, em 1970, em contraponto ao resultado da colocação do país segundo o PIB. O intuito do governante era o aprofundamento mais qualitativo dos índices macroeconômicos que servissem para direcionar as políticas públicas que tivessem maior impacto no bem-estar da população. Ainda em uso no país, o índice é composto por quatro pilares e foi desenvolvido a partir de 33 indicadores de cluster com 124 variáveis, categorizados em nove áreas. Em cada área, os indicadores objetivos receberam pesos mais altos, e os indicadores subjetivos e autorrelatados receberam pesos mais baixos. Os quatro pilares incluem boa governança, desenvolvimento socioeconômico sustentável, preservação cultural e conservação ambiental. As questões em consideração nas nove áreas são: bem-estar psicológico, saúde, uso do tempo, vitalidade comunitária, educação, cultura, meio ambiente, governança e padrão de vida (BRONSTEEN; BUCCAFUSCO; MASUR, 2017).

Na França, a partir de 2012, o governo passou a adotar uma abordagem de indicadores para tomada de decisões e fomento de políticas públicas levando em consideração os aspectos subjetivos, além das dimensões objetivas da qualidade de vida. O governo também adotou dois indicadores de desenvolvimento sustentável: uma pegada de carbono de demanda agregada nacional e a medição do consumo de produtos e produção (SUNSTEIN, 2016).

Em 2010, o Instituto Nacional de Estatística da Itália e o Conselho Nacional de Economia e Trabalho lançaram uma iniciativa para medir a equidade e bem-estar da população, que finalizou com a publicação de um relatório em dezembro de 2012. O

relatório contou com dez áreas de investigação: meio ambiente, saúde, bem-estar econômico, equilíbrio trabalho e vida social, relações sociais, segurança, bem-estar subjetivo, paisagem e patrimônio cultural, pesquisa e inovação, e qualidade dos serviços públicos. Através de consultas pela internet, os resultados mostraram que saúde, meio ambiente, educação e qualidade dos serviços foram considerados os mais importantes, enquanto o bem-estar econômico, satisfação com a vida, participação política, confiança nas instituições e segurança foram menos significativos (DIENER; OISHI; TAY, 2018).

No Japão, por muitos anos, o governo realizou estudos sobre BES, estabelecendo, em 2010, a Comissão de Medição do Bem-Estar, e publicando propostas de indicadores de bem-estar a serem utilizados na fomentação de políticas públicas. Em dezembro de 2011, o governo japonês ainda organizou a Conferência Ásia-Pacífico sobre Mensuração do Bem-Estar e Promoção do Progresso das Sociedades, e realizou a primeira Pesquisa de Qualidade de Vida no Japão em março de 2012 (DIENER; OISHI; TAY, 2018).

Em 2011, a Assembleia Geral das Nações Unidas, em sua resolução nº 65/309, intitulada "Felicidade: rumo a uma abordagem holística do desenvolvimento", tratou da deliberação e conscientização de que a busca da felicidade deveria ser um objetivo humano fundamental, além de reconhecer que o PIB não era um instrumento adequado para refletir o BES das pessoas. Conseqüentemente, a Assembleia convidou todos os Estados Membros a buscarem a implementação de medidas adicionais que melhor capturassem a importância da busca da felicidade e bem-estar subjetivo no fomento de suas políticas públicas (ONU, 2018).

No Brasil, tramitou no Congresso Nacional a Proposta de Emenda Constitucional nº 19/2010, conhecida como a PEC da Felicidade, a qual buscava conferir uma nova redação ao artigo 6º da Constituição Federal de 1988, reconhecendo como direito social a busca da felicidade pelos cidadãos brasileiros. Contudo, o processo foi arquivado em 2014 devido à forte resistência jurídica, pautada no entendimento da ausência de necessidade na posituação da Emenda Constitucional, por considerar a felicidade subjetiva e individual, não sendo possível ao poder público concretizá-la a uma coletividade (HORN; CHEMIN, 2015).

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. 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.

## 1.1 Problemática

Devido à importância no entendimento da possível associação entre fatores intrínsecos ligados ao sentimento de BES e a prestação de serviços públicos, esta pesquisa tem a seguinte problemática: qual a relação entre a avaliação dos serviços públicos recebidos e o bem-estar subjetivo declarado pelos indivíduos residentes da região da Zona da Mata do estado de Pernambuco?

## 1.2 Objetivo geral

Esta pesquisa visa analisar a relação entre a avaliação dos serviços públicos recebidos e o bem-estar subjetivo declarado pelos indivíduos que residem na região da Zona da Mata do estado de Pernambuco.

## 1.3 Objetivos específicos

- Analisar a avaliação dos cidadãos dos serviços públicos prestados nos municípios participantes da amostra;
- Medir o bem-estar subjetivo da população de diferentes municípios participantes da amostra;
- Analisar os aspectos sociodemográficos da população e a relação com o bem-estar subjetivo;
- Identificar e analisar moderação de variáveis sociodemográficas na relação entre avaliações de serviços públicos e o bem-estar subjetivo dos respondentes.

## 1.4 Justificativa

A elaboração e implementação de políticas públicas são orientadas pela capacidade de agir e acomodar simultaneamente várias instâncias da vida de cada cidadão. Assim, atribui-se às esferas de governo (federal, estadual e municipal) a responsabilidade pelas metas, planos e ações para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público. Contudo, pela percepção da população, é possível

relacionar os possíveis efeitos das políticas públicas no BES de uma sociedade (JANNUZZI; CARLO, 2018; STUTZER, 2019).

Por envolver diversos fatores e agentes integralizados em um propósito de levar um serviço ao cidadão, o ambiente de operação das políticas e programas de governo é bastante complexo. A abrangência das consequências das ações públicas possui efeitos diretos e indiretos na população, exigindo um conjunto amplo de estudos de avaliação para entendimento das dificuldades de implementação dessas ações nos diferentes contextos sociais, além dos custos envolvidos nos diversos processos (RUA, 2014; SUNSTEIN, 2019).

A avaliação de mérito, eficácia e efetividade das inúmeras políticas públicas é materializada através de indicadores objetivos econômicos e sociais. Contudo, para uma melhor análise, uma política ou programa público precisa considerar, também, o impacto dos serviços públicos no BES da população (DIENER *et al.*, 2009).

A importância do desenvolvimento de estudos de impactos de serviços públicos no BES das pessoas reside na mudança potencial na forma como os tomadores de decisão conceberão as políticas públicas. Em 2012, a ONU desenvolveu o Relatório Mundial da Felicidade, uma ação de promoção e incentivo de indicadores de BES. Um dos principais objetivos do relatório é o encorajamento do uso do BES no desenvolvimento de políticas públicas e serviços por parte da gestão pública (GOMES; GALVÃO, 2021; SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Além da ONU, outras organizações internacionais também buscam mensurar o BES entre nações, como o indicador *Happy Planet Index*, desenvolvido pela *New Economics Foundation*. Portanto, o surgimento de indicadores voltados para o BES possui em seu fundamento uma nova análise do impacto de políticas e gestão pública na vida cotidiana do cidadão. Contudo, os principais indicadores que servem como base para formulação de políticas e serviços públicos são fundamentados em indicadores objetivos econômicos e sociais, o que pode demonstrar uma realidade incompleta (HELLIWELL *et al.*, 2020).

Um importante estudo desenvolvido com o objetivo de relacionar a avaliação dos serviços públicos com o BES de uma população foi o de Prearo (2013), que pesquisou junto a cidadãos na região do Grande ABC Paulista os 23 principais serviços públicos municipais e encontrou, em sua amostra, que a avaliação dos serviços municipais possui um fator explicativo de 4,3% no BES daquela população.

A pesquisa de Prearo (2013) serviu como base para o presente estudo, que buscou inovar no entendimento da relação entre os serviços públicos e o BES de uma população de uma região com baixo IDHM, ampliando, também, o escopo em detalhamento dos serviços públicos sob responsabilidade das três esferas de administração pública brasileira. Ao todo, das 49 variáveis utilizadas, examinou-se em maior profundidade a qualidade dos serviços públicos prestados apenas aos cidadãos usuários dos serviços. Sob a premissa de maior impacto dos serviços públicos no BES em uma população com maior dependência dos serviços prestados pela administração pública, a presente pesquisa possui um recorte geográfico específico em municípios de baixo IDHM, em uma importante região de Pernambuco.

Tais diferenças buscam ampliar o entendimento da relação entre a prestação de serviços públicos e o seu impacto no bem-estar e felicidade da população usuária dos serviços. Esse entendimento contribui no desenvolvimento de metodologias a serem empregadas para projetar e avaliar os serviços públicos.

O IDHM brasileiro é uma adequação na metodologia do IDH da ONU para aplicação em municípios brasileiros e adota uma classificação de muito baixo, baixo, médio, alto e muito alto. A Zona da Mata de Pernambuco tem uma média aritmética de 0,572 IDHM, sendo classificada como uma área de baixo desenvolvimento humano e com limitações na prestação de serviços públicos. A região geográfica é também a que apresentou o maior crescimento econômico no Estado de Pernambuco nos últimos anos e possui uma importância estratégica econômica e cultural para a região (CONDEPE/FIDEM, 2019).

Com o reconhecimento, de organizações internacionais e países, da importância de desenvolvimento de serviços públicos voltados para o bem-estar subjetivo da população, é necessário ter um maior aprofundamento de análises sobre a relação da qualidade dos serviços prestados pelas diversas esferas de governo, com o bem-estar subjetivo dos seus usuários. Sendo esse um primeiro passo para um entendimento da importância de um desenvolvimento planejado para atender as verdadeiras necessidades da população e uma administração pública mais efetiva.

Portanto, com a crescente conscientização acerca da adoção de indicadores de BES para a elaboração de políticas públicas, investigar a relação entre a prestação de serviços públicos e os seus impactos no BES da população na Zona da Mata de Pernambuco, pode gerar impactos socioeconômicos para essa região.



## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica sobre BES, o desenvolvimento de serviços públicos mediante políticas públicas, os principais aspectos, razões e necessidades de adoção de novas formas de indicadores em uma gestão pública efetiva e os principais trabalhos desenvolvidos sobre o tema.

### 2.1 Definições de bem-estar

A elaboração de uma definição do que é o bem-estar tem evoluído no decorrer dos anos, resultado de contribuições de muitas ciências. Contudo, da psicologia vem as maiores contribuições para o desenvolvimento conceitual. Duas abordagens surgiram como principais fonte na compreensão do bem-estar: a abordagem hedônica, que concentra construtos como felicidade, afeto positivo, baixo afeto negativo e satisfação com a vida; e a abordagem eudaimônica, que destacou o funcionamento psicológico positivo e o desenvolvimento humano de forma geral (DODGE *et al.*, 2012; ROCHA SOBRINHO; PORTO, 2012).

Um dos primeiros estudos que abordaram o tema, tratou o bem-estar psicológico. Para Bradburn (1969), o bem-estar e a felicidade tinham o mesmo significado, porém o seu trabalho foi pioneiro por abordar o assunto fora do escopo do diagnóstico de casos psiquiátricos e adotou uma perspectiva de análise das reações psicológicas de pessoas comuns em suas vidas diárias diante de dificuldades enfrentadas. Para o autor, a sua pesquisa demonstrou que o bem-estar psicológico foi a variável que mais se destacou em termos de importância na vida das pessoas pesquisadas. O bem-estar guarda uma alta relação entre sentimentos afetivos positivos e negativos, sendo mais alto quando a relação entre experiências positivas supera as negativas; porém, terá um baixo nível de bem-estar psicológico se suas experiências vividas negativas forem predominantes (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Shin e Johnson (1978) trouxeram uma proposta de definição para bem-estar psicológico ao afirmar que o conceito é um exercício avaliativo e criterioso, onde uma pessoa avalia sua vida de uma forma ampla, englobando uma reflexão sobre sua qualidade. Esse julgamento seria feito de acordo com seus próprios critérios.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) (1997) definiu qualidade de vida como a percepção de um indivíduo sobre sua posição na vida, no contexto da cultura e

sistemas de valores em que vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Este conceito afeta amplamente aspectos avaliativos intrínsecos de um indivíduo, envolvendo saúde física, estado psicológico, crenças pessoais, relações sociais e sua relação com as características do seu ambiente.

Ryff (1989) abordou com maiores detalhes as experiências vividas pelos indivíduos e delimitou aspectos que constituem o bem-estar psicológico, como a autonomia de vida, domínio situacional, relacionamentos positivos com outras pessoas, propósito na vida, realização do potencial e autoaceitação. Todos esses aspectos são formados a partir de uma autoavaliação, uma concepção que uma pessoa tem de sua vida de acordo com esses aspectos.

Uma área específica da psicologia tem avançado no estudo de estados afetivos positivos, chamada de psicologia positiva; dentro do escopo dos estados afetivos positivos, encontra-se a temática felicidade. Para Aristóteles, a felicidade deve ser encarada como um objetivo permanente a ser buscado pelo ser humano, que deve voltar as suas ações para este fim. Porém, conceitos suplementares tratam da felicidade como um estado ou percepção de condição de plenitude de satisfação (CSIKSZENTMIHALYI, 1999; DIENER, 1984; KAHNEMAN *et al.*, 2003).

Para Diener *et al.* (2009), a percepção de uma plenitude satisfatória implica, necessariamente, em uma ausência de sentimentos negativos. Porém, ao adotar conceitualmente a felicidade apenas como momentos que geram emoções positivas, descarta-se a participação de outros sentimentos que, embora considerados negativos, são importantes para a saúde mental, como a ansiedade e a frustração. Portanto, felicidade seria mais um sentimento dentre uma rica gama de possibilidades emotivas pertencentes aos seres humanos. Ainda segundo o autor, o termo felicidade recebe muitas conotações populares, e esses significados podem conter um sentido bastante abrangente que pode facilmente fugir de um sentido mais preciso. Por esta razão, Passareli e Silva (2007) apontam que o termo não pode ser usado na construção de políticas públicas ou como construto de pesquisas aprofundadas.

Diferentemente da felicidade, o bem-estar, segundo Bykvist (2002), está baseado na percepção que um indivíduo tem de si mesmo e de sua vida e é impactado pelos acontecimentos que fazem parte do cotidiano, sejam estes bons ou ruins, previstos ou imprevistos.

A felicidade e bem-estar são utilizados comumente como sinônimos. Porém, enquanto a felicidade pode ser definida como a soma de momentos de prazer, o bem-

estar subjetivo enfatiza a avaliação que uma pessoa faz de sua vida, envolvendo a perspectiva de avaliação da qualidade da sua vida, bem-estar hedônico (sentimentos cotidianos e humor) e o bem-estar eudemônico (julgamentos sobre o significado e propósito da vida) (CHANG; LU; ZHANG, 2019).

Segundo Lucas (2016), as definições de bem-estar pouco divergem do sentido da utilização da própria reflexão sobre a vida dos indivíduos, não importando o quanto a pessoa entende sobre o sentido ou razão da vida. O conjunto de experiências que motivam o prazer nas pessoas é uma forma única, aonde uma mesma situação vivida por duas ou mais pessoas pode ser uma raiz de diferentes avaliações e pode ter um impacto negativo ou positivo, a depender do avaliador.

Diener *et al.* (2009) apontam que uma diferença importante nas definições de bem-estar repousa no objeto alvo da avaliação que será feita e o contexto que envolve o termo. Em pesquisas voltadas para medicina, o bem-estar geralmente assume uma definição com o sentido da saúde física e a qualidade de vida relacionada com a ausência de enfermidades. Para as pesquisas voltadas para a área de ciência econômica, bem-estar tem um significado de geração de riqueza e consumo.

Os estudos voltados para o bem-estar social, envolvem o relacionamento entre governos, população, organizações da sociedade civil e o papel da administração pública em prover serviços e incentivos para o desenvolvimento econômico. O bem-estar social de uma população deve ser planejado por gestores públicos para que a população tenha acesso a bens e serviços para promoção do mínimo necessário para uma vida com dignidade (PASSARELI; SILVA, 2007).

Ainda sob o aspecto político-econômico, o conceito de Estado de Bem-estar Social (*Welfare State*) surgiu com maior predominância na sociedade após a segunda guerra mundial, como uma forma de atuação dos governos assistencialistas, promovendo serviços públicos na área de saúde, educação, habitação, renda e seguridade social. Esta forma de atuação de governo é baseada na concepção de que os serviços públicos têm um forte impacto na vida dos cidadãos, e avaliação desse impacto tem sido feita de forma objetiva desde sua criação (ROBSON, 2018).

Portanto, para a promoção de serviços públicos que possam impactar de forma positiva o bem-estar social da população, é necessário que seja aprimorado o entendimento de formas mais robustas de avaliação, mensuração e interpretação de bem-estar social. Seja de forma direta ou indireta, a atuação dos serviços públicos dentro de um escopo amplo como bem-estar, irá englobar aspectos avaliativos sob

enfoque dos governos e sob enfoque da própria população avaliando os serviços prestados. Além desse julgamento de conformidade e qualidade, uma forma subjetiva de avaliação que uma pessoa fizer vai envolver vários aspectos de sua vida (DIENER *et al.*, 2009; ROBSON, 2018).

A importância de processos avaliativos voltados para o bem-estar populacional, segundo Odermatt e Stutzer (2017), tem recebido ênfase em estudos empíricos por trazer uma abordagem diferente na avaliação de políticas públicas. A avaliação feita através de indicadores subjetivos de bem-estar social muda de acordo com a perspectiva do avaliador, deixando de ser um terceiro agente para ser a própria pessoa julgadora da qualidade de sua vida. Para os autores, a definição de bem-estar acrescenta uma maior profundidade às análises, uma vez que, por ser mais abrangente, é possível identificar não só o que as pessoas precisam, como também o que é importante para elas.

Para Adler e Seligman (2016), o entendimento conceitual e do escopo do bem-estar tem sido expandido por diversos estudos no decorrer dos anos e deixou de ser focado em apenas um campo centralizado em sentimentos positivos. Bem-estar pode ser entendido, então, como a avaliação individualizada que envolve aspectos mais amplos de sentimentos, contendo, além de emoções positivas, vários domínios da vida de uma pessoa.

Para Sumner (1996), bem-estar irá envolver, principalmente, o estado de consciência que envolve uma experiência cognitiva, onde as pessoas são capazes de desenvolver o amadurecimento intelectual humano, já que a consciência aprende e traduz a representatividade do mundo nela mesma; ou seja, como a realidade é percebida na mente de uma pessoa. A esta forma de percepção, o autor atribui o nome de bem-estar subjetivo.

### 2.1.1 Bem-estar social objetivo e subjetivo

O bem-estar subjetivo (BES) envolve a particularidade das pessoas e como elas reagem ao contexto em que estão inseridas. Por envolver um estado de consciência individual, a avaliação do que é bem-estar será subjetiva, peculiar a cada indivíduo e sua forma de interpretar o que significa bem-estar. A subjetividade irá trazer emoções, pensamentos, conjunto de valores e experiências como instrumentos de julgamento da realidade externa. Assim, o mesmo elemento externo será percebido

de forma diferente a depender de quem esteja vivenciando ou julgando (GIACOMONI, 2004; SUMNER, 1996).

A forma subjetiva do bem-estar irá reunir ideias, significados, experiências, crenças e emoções que, por serem baseados no ponto de vista do sujeito, são influenciados por seus interesses e desejos particulares. Dessa forma, qualquer situação que seja avaliada pela característica subjetiva de um indivíduo, terá um significado próprio e único (STEPTOE; DEATON; STONE, 2015).

Assim, o ponto referencial de quem faz a avaliação da experiência vivida é o principal fator diferencial entre o bem-estar subjetivo e o objetivo. A forma objetiva de avaliação de um acontecimento não irá depender de julgamentos baseados em reflexão pessoal de cada indivíduo. O aspecto objetivo é o mesmo para todos e não sofre influência dos conjuntos de valores, crenças e significados de cada pessoa; o bem-estar visto de forma objetiva é independente de julgamentos individuais ou da percepção de experiências (DIENER *et al.*, 2009).

Através do bem-estar objetivo, é possível obter dados de avaliação que podem ser especificados com mais precisão, independentemente da percepção do indivíduo em questão; já o aspecto subjetivo do bem-estar, é relacionado à avaliação da qualidade de vida que é feita intrinsecamente por uma pessoa. Por estar sujeito a diversos fatores pessoais, o BES pode ser classificado, portanto, em um conceito que pode abranger vários aspectos da vida (GASPER, 2005).

Apesar dessa diferença, Diener *et al.* (2009) apontam que, em várias situações, os dois conceitos podem ser alinhados em direção a um mesmo sentido. Os autores citam como exemplos a saúde e a renda, que, de forma objetiva, são utilizados como metodologia de aferição de bem-estar. Em alguns índices comparativos, como IDH, utilizado pelo PNUD, a renda e a saúde são dimensões mensuradas de forma objetiva por variáveis externas e independentes da percepção individual de quem vive nas regiões objeto de análise. Segundo os autores, tópicos que abordam a saúde e a renda são, ao mesmo tempo, dimensões de grande importância na avaliação do BES.

Segundo Lucas (2016), é importante diferenciar o bem-estar de forma objetiva e subjetiva, uma vez que a fonte da avaliação irá mudar. Quando se usa critérios objetivos, o criador do indicador irá decidir o que será composto e definido como bem-estar e então essa definição será aplicada de forma objetiva para todo o universo de interesse da avaliação. Porém, sob a perspectiva de bem-estar subjetivo, esta avaliação fica sob a responsabilidade do próprio indivíduo sendo avaliado e o seu

juízo irá diferir da visão de bem-estar de outra pessoa. Para o autor, o uso de indicadores subjetivos permite que cada pessoa avaliada decida por si mesma quais fatores impactam no seu bem-estar. Esse conhecimento pode, inclusive, melhorar os indicadores de bem-estar objetivos pela compreensão do que compõe a qualidade de vida para pessoas em contextos sociais diferentes.

Uma outra variância discutida é a de bem-estar psicológico, que possui uma amplitude maior de características e componentes do que os aspectos subjetivos e objetivos. Esta abordagem possui características que incluem conceitos como autoaceitação, sentimentos de autonomia, laços afetivos, autoimagem e sentimentos de significado (LUCAS, 2016; RYAN; DECI, 2000; RYFF, 1989).

Faz-se necessário também distinguir o bem-estar subjetivo do psicológico. O bem-estar subjetivo é consensualmente definido como a avaliação subjetiva que uma pessoa faz da qualidade de sua vida seguindo indicadores e variáveis que a pessoa julgadora determina ser importante na avaliação (BYKVIST, 2002; DIENER *et al.*, 2009; GASPER, 2005; LUCAS, 2016; SELIGMAN, 2011; STEPTOE; DEATON; STONE, 2015; SUMNER, 1996).

O bem-estar psicológico, por outro lado, consiste em um conjunto de critérios específicos que foram propostos como importantes por terceiros, independentemente de um indivíduo considerar essas características relevantes para seu juízo (DIENER *et al.*, 2009; GIACOMONI, 2004; LUCAS, 2016).

## 2.2 Políticas públicas e serviços públicos

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. O intuito de toda cadeia de ação que resulta em políticas públicas deve ser a melhoria de vida das pessoas, para isso, técnicos e políticos devem atentar para formas eficazes de transformar recursos em políticas 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 (ALLISON, 2006; RODRIGUES, 2012).

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 (COTTLE, 1998).

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 (RUA, 2014; WILSON, 2006).

A mesma visão é compartilhada por Page (2006), para o autor, o termo “política” pode ter significados distintos que tornam sua análise bastante complexa. Uma política pública pode ser baseada em variáveis de medidas utilizadas para analisar um conjunto de ações governamentais em uma área em específico. Seria possível, então, analisar uma política pública governamental voltada para a saúde, olhando apenas para medidas e indicadores de ações voltadas para área de saúde. As principais definições dos tipos de políticas públicas defendidas pelo autor se encontram descritas no Quadro 1.

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 (JANUZZI, 2002).

**Quadro 1:** Tipos de políticas públicas

<b>Políticas Públicas</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplos</b>
Ação Ativa	Esforço na concepção, desenvolvimento, execução e controle de ações governamentais com objetivo no bem-estar da população.	Planejamento e execução de orçamento público em várias áreas voltadas para prestação de serviços públicos.
Ação Passiva	Monitoramento e análise de ações oriundas de políticas públicas já em execução.	Acompanhamento de indicadores e outras formas de mensuração de efetividade das políticas públicas.
Ausência de Ação	Omissão em formular, executar, controlar e monitorar certas políticas públicas intencionalmente.	Ausência, proposital, de políticas públicas inclusivas para certos segmentos da sociedade devida a questões ideológicas e sociais do governo atuante.

Fonte: adaptado de Page (2006, p. 83).

Para Mandelson e Liddle (2006), a elaboração de políticas públicas tem um sentido mais concreto e objetivo, podendo ser definido como o processo pelo qual os governos traduzem sua visão política em programas e ações para entregar resultados, ou seja, mudanças desejadas no mundo real. A visão de governo surge como um fator determinante para conhecimento do planejamento de gestão das políticas públicas que serão elaboradas e executadas no decorrer de uma administração pública. Por depender de poucos gestores políticos eleitos para governar e que formam uma cúpula estratégica, as ações oriundas de um governo podem ser robustas para certos segmentos da sociedade, enquanto escassas para outros.

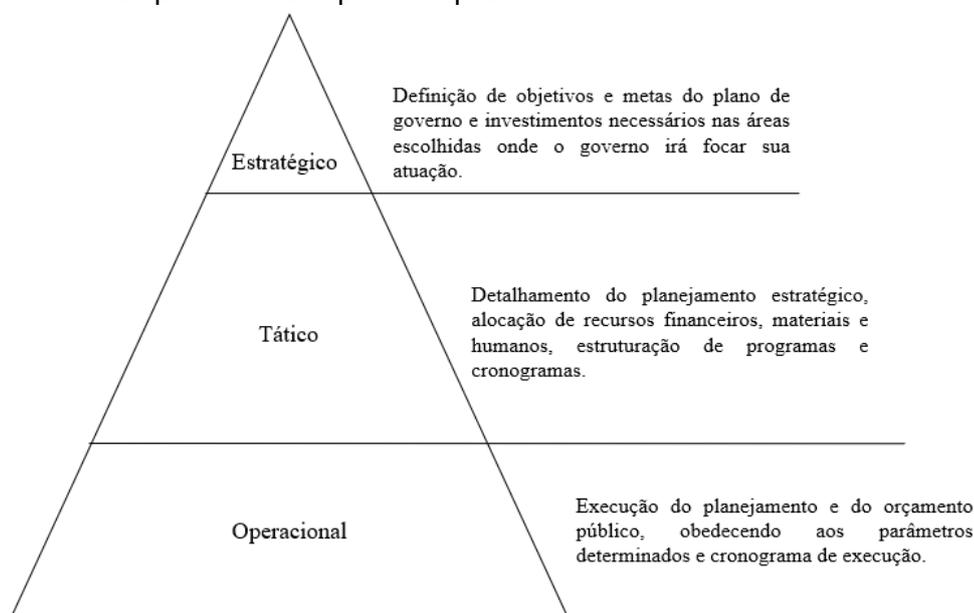
Uma definição de política pública voltada para ambos os aspectos objetivos e subjetivos é apresentada por Sidney (2017), como sendo a tradução das prioridades políticas do governo e princípios em programas e cursos de ação para entregar um resultado ou mudança em projetos. O aspecto subjetivo da política está na formulação de ideais e serviços públicos planejados para a população como um todo, com impacto em todas as camadas da sociedade, como transporte, saúde, segurança e educação; o lado objetivo está justamente na execução do que foi formulado.

Na mesma direção, Wilson (2006) afirma que uma definição de política pública que tenha foco apenas em mudanças em particular é incompleta. Para o autor, desde a sua concepção até a implementação, a política pública irá seguir várias etapas em níveis hierárquicos diferentes.

Na cúpula estratégica, os governos definem seus objetivos e metas de política que pretendem alcançar e nas áreas que desejam atuar, segundo o plano de governo. De acordo com que esses planos, os objetivos são divididos e organizados para o

nível tático, onde ocorre o conjunto de decisões intermediárias que vão transformando o plano estratégico em ações de políticas concretas. No nível operacional, a estrutura física administrativa é voltada para a consecução do direcionamento dos níveis superiores onde existem os departamentos governamentais e as operações do dia a dia. Sem uma operação eficiente, o planejamento, juntamente com os recursos envolvidos, pode fracassar em seu papel de gerar melhoria na qualidade de vida da população. O processo, desde o planejamento até a execução de políticas públicas, tem funções específicas conforme o nível em que se encontra, conforme apresentado na Figura 1.

**Figura 1:** Níveis do processo das políticas públicas



Fonte: adaptado de Wilson (2006, p. 78).

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 estratégico que ocorre nos níveis tático e operacional.

Embora o detalhamento entre níveis do processo de desenho e execução de políticas públicas sirva para uma análise minuciosa dos diferentes papéis exercidos por agentes específicos, uma abordagem conceitual de política pública pode exigir uma visão mais holística envolvendo o reconhecimento de campos de conhecimentos e suas participações nos níveis do processo. Para Souza e Selva (2006, p. 66), pode-se resumir todo o processo “como o campo de conhecimento que busca, ao mesmo tempo, colocar o governo em ação e/ou analisar essa ação e quando necessário, propor mudanças no rumo dessas ações”. Portanto, para analisar as ações de governo, é necessário que em cada nível do processo de construção de políticas públicas tenha a participação de diferentes áreas de conhecimento, como sociologia, economia, estatística, administração, psicologia, entre outras.

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; COTTLE, 1998; DE TONI, 2014; JANUZZI, 2002; MANDELSON; LIDDLE, 2006; PAGE, 2006; RUA, 2014; SIDNEY, 2017; SOUZA; SELVA, 2006; WILSON, 2006).

### 2.2.1 Processos das políticas públicas

As ações de governo podem refletir uma variedade de ideologias, mesmo sem necessariamente ser o intento proposto. Tais ideologias podem ser desenvolvidas em forma de ações, programas e pronunciamentos de um dado governo em um tempo específico. As origens das políticas públicas são diversas e o meio em que elas se tornam práticas são variadas e circunstanciais (COTTLE, 1998; JANUZZI, 2002).

Uma das muitas formas em que políticas públicas podem surgir é a exposição dos gestores públicos aos tópicos de interesse coletivo em um dado momento. Seja por uma necessidade de um segmento da população ou não, certas políticas públicas nascem da carência de ações governamentais em relação a questões já debatidas ou da urgência de uma situação que tenha ocorrido e que necessite de pronta resposta (PALUDO; PROCOPIUCK, 2011).

Uma questão pode estar latente em uma sociedade ao ponto de mover a administração pública a fomentar ações abordando o tema ou ocultando-o. Em outra situação, os gestores podem ter previamente uma agenda de ações que independe da opinião pública, transformando suas visões de governo em atitudes e programas governamentais. Contudo, agendas tendem a gerar conflito com o interesse de certos segmentos da sociedade, que podem fazer com que a política pública seja retirada de sua atuação (PAGE, 2006).

Portanto, como as políticas públicas podem se originar de cenários complexos e com vários agentes envolvidos, é necessário o fomento de ideias e temas diferentes que formem a sua base de elaboração. Nesse aspecto, em países com governo democrático, as políticas públicas encontram um cenário com uma variedade maior de agentes influenciadores, mediadores e executores (SIDNEY, 2017).

A multiplicidade de fontes de políticas públicas tende a ser mais rica em países cujas formas de administração incluem a participação da população na sugestão e formulação de ações governamentais. As fontes de políticas públicas em países com sistema republicano presidencialista podem existir mediante leis criadas e votadas pelo Poder Legislativo, através de ações e programas do Poder Executivo ou ainda através de decisões e controle de aplicação de leis do Poder Judiciário. Em governos republicanos parlamentaristas, o poder decisório é mais diluído, porém, a forma de atuação na criação de leis e execução de programa de governos não diferencia muito do sistema presidencialista. A fonte de políticas públicas irá diferenciar com maior acentuação em nações com regimes autoritários, onde não é possível ter uma metodologia única pautada em concordância com a população (WILSON, 2006).

Dentro das esferas de governo, dos poderes e na forma de estruturação dos Estados, as fontes das políticas públicas envolvem diferentes cenários econômicos, sociais, políticos e administrativos, fazendo com que as políticas públicas possam ser vistas como um complexo sistema que envolve diferentes interessados. Assim, vários atores irão interagir dentro do sistema de desenvolvimento de políticas públicas, como a classe política, grupos sociais, a mídia, grupos econômicos, nações estrangeiras, entre outros, cada agente participativo buscando influenciar os resultados e efeitos que as ações de governo podem ter (MANDELSON; LIDDLE, 2006).

Pelo forte impacto na sociedade e na economia, os agentes integrantes do sistema estão em constante conflito para ter suas necessidades atendidas, necessitando intermediação e acomodação de conflitos para que as políticas públicas

possam atender ao máximo de interesses. A esse processo de intermediação de conflitos se dá o nome de *Policy Arena*, um termo utilizado para descrever a negociação de interesses a serem contemplados. Frey (2000) aponta que:

A concepção da *Policy Arena* parte do pressuposto de que as reações e expectativas das pessoas afetadas por medidas políticas têm um efeito antecipativo para o processo político de decisão e de implementação. Os custos e ganhos que as pessoas esperam de tais medidas tornam-se decisivos para a configuração do processo político. O modelo da *Policy Arena* refere-se, portanto, aos processos de conflito e de consenso dentro das diversas áreas de política, as quais, podem ser distinguidas de acordo com o seu caráter distributivo, redistributivo e regulatório ou constitutivo. (FREY, 2000, p. 223)

Portanto, como um processo sistemático de consenso e conflito, a *Policy Arena* se torna fundamental na formulação das ações governamentais a serem implementadas. Um consenso só é obtido quando agentes participantes do processo de formulação buscam uma estratégia de ganho mútuo e a construção de um consenso deve valorizar a negociação, buscando benefícios para as partes envolvidas. Esse processo requer a intermediação de pessoas e instituições neutras que saibam usar técnicas de facilitação e mediação para gerar acordos que atendam aos interesses de todas as partes interessadas. O risco ocorre quando pessoas que não estão preparadas para exercer o papel de mediador ou quando o processo na *Policy Arena* não envolve alguém interessado em desenvolver a mediação (SUSSKIND, 2006).

Embora o intuito do desenvolvimento de políticas públicas seja o fomento do bem-estar geral da sociedade, as políticas públicas são resultantes de grandes debates e acomodação de objetivos e necessidades. Abordagens mais participativas e colaborativas para a formulação de políticas públicas devem ser construídas em torno de um modelo de negociação de ganhos mútuos. Esse exercício democrático tem um impacto positivo na legitimidade de um governo e reduz atritos com segmentos sociais e políticos (SOUZA; SELVA, 2006; SUSSKIND, 2006).

A participação dos diversos agentes que compõem o debate precisa obedecer a elementos cruciais no processo de construção das políticas públicas, visto que quanto maior a diversidade de ideias e necessidades, mais complexa será a negociação, assim como haverá a necessidade de instrumentos mediadores eficientes. O diálogo aberto é um sinal saudável de um governo democrático, contudo, o diálogo irá ser fortemente influenciado por valores pessoais e culturais. A

compreensão de que esses elementos influenciadores fazem parte da *Policy Arena* e que precisam ser abordados também, trará maior sucesso na acomodação das necessidades (FREY, 2000).

### 2.2.2 Tipologia e ciclo das políticas públicas

Uma vez determinado o tema e a área onde a política pública será desenvolvida, vários processos e estágios irão compor a forma, a abrangência e o público-alvo das ações governamentais. Uma vez que o estágio de formulação é superado, outras etapas são requeridas e necessárias para que a política se transforme em uma ação ou serviço público (SOUZA; SELVA, 2006).

A formulação de políticas é um campo multidisciplinar em constante construção e os estudos na área promovem um constante desenvolvimento conceitual e aprimoração da prática. Todo o processo no *Policy Arena* não é imune a interferência de atores com uma agenda de interesse e influência dentro do processo de desenvolvimento de políticas públicas. Contudo, por obedecer a estágios distintos, a metodologia de criação e implementação de políticas públicas obedece a uma ordem lógica e formal. O *Policy Cycle* é o termo utilizado para descrever as fases e ciclos que descrevem a ordem formal de transformação das políticas públicas em ações concretas e serviços (EVERETT, 2003; SOUZA; SELVA, 2006).

Para Bridgman e Davis (2000), o *Policy Cycle* possui os seguintes estágios: 1) identificação do problema: fase em que questões que precisam ser abordadas são trazidas para debate no *policy arena*; 2) análise da política pública: fase em que o corpo técnico da instituição responsável pela formalização de projetos de políticas públicas analisa a viabilidade técnica e prática das ações propostas; 3) instrumentos políticos: formas de atuação do governo para incentivar ou coibir ações por parte da população; nesta fase é levantada quais instrumentos políticos serão necessários para o sucesso da política pública; 4) consulta: fase em que a política pública pode ser colocada à consulta pública em busca de apoio e feedback da população; 5) coordenação: quando ocorre o levantamento dos recursos humanos, técnicos, financeiros e materiais necessários para o desenvolvimento das ações propostas; 6) decisão: quando são tomadas decisões finais para implementação; 7) implementação e avaliação: as fases finais, quando a política pública é transformada em ação concreta e, após um período de aplicação, é avaliada por diferentes atores para

correção, adaptação ou eliminação. O processo pode não obedecer a ordem proposta, contudo, faz parte de um planejamento circular em constante aperfeiçoamento e, convém ressaltar que o *Policy Cycle* é influenciado pelo contexto político e social em que está inserido.

Para Frey (2000), as fases de desenvolvimento de políticas públicas estão divididas nas seguintes etapas: 1) percepção e definição de problemas: envolve os procedimentos perceptivos entre as demandas e necessidades de uma população, e quais serão abordadas através do desenvolvimento de uma política pública; 2) agenda *setting*: ocorre a escolha dos temas que irão ser submetidos ao processo político; 3) elaboração de programas e de decisão: construção de alternativas e possíveis ações a serem adotadas para execução da política pública e o sucesso na satisfação da necessidade da demanda; 4) implementação de políticas: fase da execução do programa decidido e implementação das ações planejadas na fase anterior; 5) avaliação e correção da ação: estudo da implementação após um período e avaliação dos impactos e sucesso no atendimento do objetivo central da política pública; caso seja necessário, a política sofre alterações de acordo com o feedback recebido.

O processo de formulação e desenvolvimento de uma política pública não obedece, necessariamente, a um processo linear ou cíclico com uma ordem clara. Porém certos princípios estão presentes em essência nos mais diversos contextos.

Para Secchi (2014), a construção de políticas públicas obedece a seis estágios: 1) escolha da agenda: identificação dos temas que precisam ser abordados pelo governo; 2) formulação da política: levantamento das ações necessárias, recursos, estudos de viabilidade e impactos sociais das ações e serviços a serem criados; 3) legitimação: busca pelo apoio das classes interessadas da sociedade no projeto de política pública para assegurar o suporte político; 4) implementação: execução da política aprovada, aonde o planejamento se transforma em serviço ou ação; 5) avaliação: estudo e avaliação do impacto da política de acordo com os objetivos traçados; 6) manutenção, sucessão ou rescisão da política: fase de avaliação do feedback obtido e decisão sobre aprimoramento das ações ou cancelamento da política, caso seja pertinente.

Embora diferentes estudiosos apontem estágios, etapas e fases diferentes no processo de construção de políticas públicas, pode-se percorrer caminhos distintos. Inclusive, pode haver abstenção de um posicionamento do Estado, o que, segundo Gasparini (2017), não significa um fato nulo ou vazio de intenção, já que a inexistência

de uma política ou serviço público necessário à qualidade de vida da população pode demonstrar um posicionamento intencional e uma política de governo.

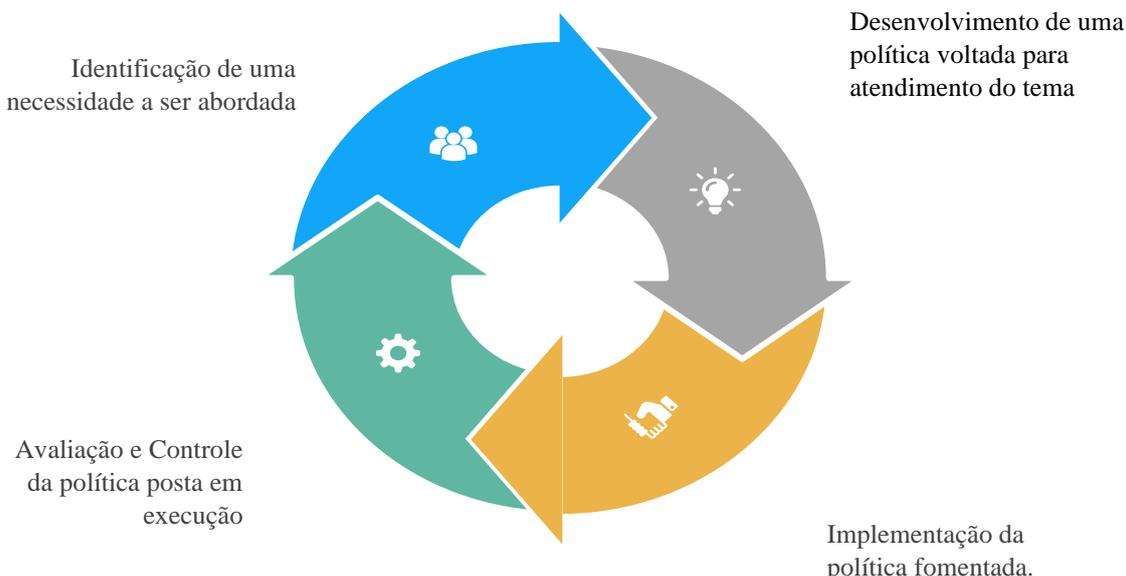
Embora não exista uma padronização taxativa dos estágios que formam a *Policy Cycle*, é possível interpretar quais fases estão presentes na visão dos autores pesquisados (BRIDGMAN; DAVIS, 2000; EVERETT, 2003; FREY, 2000; GASPARINI, 2017; SECCHI, 2014; SOUZA; SELVA, 2006): 1) identificação de uma necessidade a ser abordada - corresponde a um dado momento em que um tema surge com a necessidade de ser tratado com uma política nova, adequação ou reformulação de uma política existente; 2) desenvolvimento de uma política voltada ao tema identificado – uma vez decidido a questão a ser abordada, são desenvolvidos projetos, leis e/ou programas contendo os recursos necessários para colocar em prática a política fomentada; 3) implementação da política pública – a política se torna concreta através da execução de orçamento público, posicionamento ou prestação de serviços públicos; 4) avaliação e controle da política executada – a atividade de controle deve ocorrer em todas as fases, contudo, em um momento específico, as atividades de auditoria e análise são aprofundadas, buscando mensurar a eficácia da política e seus impactos, para que, se necessário, haja reformulação ou até extinção da política.

As políticas públicas obedecem a um contexto específico onde são criadas e devem ser acompanhadas através de avaliações daqueles que usufruem e que são impactados por elas de forma direta e indireta. Uma vez que o contexto é alterado, uma política pública também deve ser modificada ou extinta, caso seu objetivo perca a essência (SECCHI, 2014).

Conforme consta na Figura 2, o ciclo representa um processo contínuo que é iniciado na identificação de uma necessidade a ser abordada e, após o desenvolvimento e implementação, deve ser avaliado de acordo com os seus objetivos e o impacto que a política teve na qualidade de vida da população. Caso seja identificada a ineficácia da política, esse ciclo então pode ser interrompido com a extinção da política pública (SECCHI, 2014).

A importância da divisão e caracterização das fases que formam um *Policy Cycle*, conforme demonstrado na Figura 2, reside no controle da gestão dos governos quando desenvolvem políticas públicas. Ao discriminar as fases e contextualizá-las, os gestores desenvolvem um senso de análise que pode impactar no sucesso de uma política pública (CAIRNEY, 2019).

**Figura 2:** Fases abordadas de fomento de políticas públicas



Fonte: adaptado de Cairney (2019, p. 64) e Secchi (2012).

Uma vez que as políticas públicas são fomentadas e implementadas, a forma com que os governos operam traz um impacto concreto na vida da população. As políticas que são transformadas em serviços públicos, são planejadas para promover uma melhoria na qualidade de vida da população. Quando as políticas públicas estão na fase da execução, a população tem o resultado do processo do *Policy Cycle* e está sendo impactada pelas políticas materializadas em serviço público (RUA, 2014).

### 2.3 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 (MEIRELLES, 2006).

A Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) apresenta em seu artigo 175 um fundamento genérico sobre serviços públicos no Brasil:

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

- I – Regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;
- II – Os direitos do usuário;
- III – Política tarifária;
- IV – A obrigação de manter serviço adequado.

Pela Carta Magna, 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 (FADEL; REGIS FILHO, 2009).

A delegação de serviços públicos pode ocorrer mediante a existência de interesse por parte da iniciativa privada em explorar a atividade mediante remuneração, seja por parte do usuário ou através do financiamento do próprio poder público titular do serviço. Desta forma, a prestação do serviço continua sendo feita de forma indireta pela administração pública, uma vez que a delegação pode ser extinta e o ente público pode retornar o exercício direto da atividade (CORTES, 2011).

No Brasil, as políticas públicas que visam suprir as necessidades básicas da população são classificadas como serviço público essencial, 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 (CHAVEZ, 2006).

Dentro do arcabouço legislativo brasileiro, o autor Hely Meirelles 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” (MEIRELLES, 2006, p. 329).

Para Di Pietro (2019, p. 93), o serviço público é “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer as necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou

parcialmente público”. A autora ainda afirma que estão inseridas nos serviços essenciais as atividades internas administrativas voltadas ao atendimento ao público.

Dada essa diversidade, Alexandrino e Paulo (2008) classificam os serviços públicos no Brasil segundo seus objetivos principais. A classificação é ilustrada no Quadro 2.

**Quadro 2:** Classificação dos serviços públicos

<b>Classificação</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplos</b>
Serviços Gerais ou Indivisíveis	Serviços prestados para toda a coletividade sem distinção ou forma de determinar os usuários.	Iluminação de ruas e limpeza urbana.
Serviços Individuais ou Divisíveis	Serviços prestados para usuários determinados, com capacidade de identificar os beneficiários	Coleta domiciliar de lixo, fornecimento de água, energia e gás.
Serviços Delegáveis	Serviços que podem ser prestados diretamente pelo governo ou indiretamente através da delegação a organizações privadas para exploração econômica.	Serviços de telefonia, transporte coletivo e transporte rodoviário de passageiros.
Serviços Indelegáveis	Serviços que só podem ser prestados pelo Poder Público de forma centralizada e direta por envolver atributos específicos à administração pública, como o Poder de Polícia e de Império.	Serviços que envolvem defesa nacional, segurança interna, fiscalização de atividades.
Serviços Administrativos	Serviços que envolvem atividades internas administrativa dos entes públicos que apesar de não atingir diretamente os usuários, existem um benefício indireto por parte da coletividade.	Atividades administrativas como procedimentos que envolvem planejamento, organização, direção e controle nos órgãos públicos.
Serviços Sociais	Serviços de prestação obrigatória por parte do governo de acordo com as atividades descritas no art. 6 da CF 88.	Serviços de saúde, educação e assistência social.
Serviços Econômicos	Serviços públicos que envolvem a participação do Estado em atividades econômicas com a possibilidade de obtenção de lucro.	Fornecimento de energia, telefonia e gás.

Fonte: adaptado de Alexandrino e Paulo (2008, p. 714).

Por não existir uma classificação oficial dos tipos de serviços públicos prestados, autores consagrados da área de Direito Administrativo podem adotar nomenclaturas distintas, e o mesmo serviço público pode ser inserido em duas ou mais classificações. A importância reside principalmente na possibilidade e forma de mensurar o impacto e a qualidade dos serviços prestados com indicadores objetivos e subjetivos.

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 (MEIRELLES, 2006).

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).

Seguindo o princípio do interesse predominante, o artigo 21 da Constituição Federal de 1988 delegou à União a competência de manter o serviço postal, explorar os serviços de telecomunicações, os serviços de radiodifusão, os serviços e instalações de energia elétrica, navegação aérea, aeroespacial e a infraestrutura aeroportuária, serviços de transporte ferroviário, aquaviário, rodoviário interestadual e internacional de passageiros, execução de serviços de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras, entre outros serviços. No artigo 22, a Constituição atribui à União, ainda, o poder de legislar privativamente sobre várias matérias específicas, como águas, energia, informática, telecomunicações, radiodifusão, seguridade social serviço postal, transportes, entre outros aspectos (ALEXANDRINO; PAULO, 2008).

Por não ter deixado de forma clara e direta as competências atribuídas aos estados, a Constituição apontou como responsabilidade no artigo 25, além da exploração do gás canalizado, a delimitação de regiões geográficas (aquelas que não lhes sejam vedadas pela Constituição), a chamada competência remanescente ou residual (ALEXANDRINO; PAULO, 2008).

Sob a esfera municipal, a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) define, em seu artigo 30:

- I - Legislar sobre assuntos de interesse local;
- II - Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- III - Instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;

- IV - Criar, organizar e suprimir Distritos, observada a legislação estadual;
- V - Organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;
- VI - Manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação infantil e de ensino fundamental;
- VII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;
- VIII - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- IX - Promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual.

A Constituição Federal ainda atribui aos municípios, no artigo 182, a responsabilidade do desenvolvimento urbano atrelado ao bem-estar da população:

Art. 182. A política de desenvolvimento urbano, executada pelo poder público municipal, conforme diretrizes gerais fixadas em lei, tem por objetivo ordenar o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e garantir o bem-estar de seus habitantes. (BRASIL, 1988)

Portanto, os serviços públicos de interesse local devem ser prestados predominantemente pelos municípios. Alexandrino e Paulo (2008) trazem um típico exemplo ao adotar o serviço de transporte público. Caso esse serviço seja feito dentro do município, será de interesse local e competência do município onde o serviço opera. Porém, se o transporte for entre diferentes municípios, o interesse será regional e, conseqüentemente, de competência dos estados. Se o transporte for entre estados e nações, a competência é federal. Sendo assim, a competência pelos serviços públicos, em geral, irá obedecer ao princípio da predominância do interesse.

Existe ainda a competência administrativa comum, onde a União, estados, Distrito Federal e municípios atuam paralelamente na gestão de serviços públicos, sem hierarquia ou relação de subordinação. Segundo a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), dentre os serviços públicos prestados pelos municípios paralelamente com a União, estados e Distrito Federal, estão: cuidar da saúde e assistência pública, de proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência; proteção de documentos, obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos; proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência; proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas; promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico.

Na esfera municipal, os serviços podem ser prestados de forma centralizada pela administração direta, ou descentralizada, quando é prestado por outros agentes delegados, podendo também ser prestados de forma concomitante com outras esferas da administração pública. 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).

Outra opção utilizada na administração pública é a modalidade de consórcios públicos municipais, como forma de fortalecimento dos entes públicos na prestação de serviços regionais. Um caminho estratégico de cooperação intergovernamental que busca o compartilhamento de custos para promoção de serviços de forma mais abrangente e dinâmica (MACHADO; ANDRADE, 2014).

Essa modalidade de associação entre diferentes entes públicos foi regulamentada através da Lei dos Consórcios nº 11.107/2005 (BRASIL, 2005), que tem por objetivo a simplificação dos custos através de rateio e aumento da cobertura e qualidade dos bens adquiridos e dos serviços prestados. Sob o aspecto estratégico, os consórcios públicos promoveram uma evolução na administração pública como instrumento de cooperação do sistema federalista no Brasil (NEVES; ROSA; GASPARETTO, 2020).

A forma de organização dos entes governamentais pode acontecer em dois tipos de consórcio público, segundo a Lei nº 11.107/2005 (BRASIL, 2005): 1) consórcio público de direito público – representando uma associação pública que integra a administração indireta das entidades que compõem o consórcio; 2) consórcio público de direito privado – representando uma organização entre entes públicos, nesta modalidade, a organização geralmente atua de forma econômica no mercado.

Para conferir competitividade perante as demais empresas privadas atuantes, o consórcio é regido por leis de direito civil e deve obedecer a alguns regimentos do direito público, como realização de licitações, celebração de contrato administrativo, admissão de pessoal e prestação de contas.

Como forma de ampliar e tornar serviços públicos mais dinâmicos, os consórcios podem ser formados por entes federados da mesma ou de diferentes

esferas. Esse sistema permite uma cooperação entre União, estados e municípios, ou somente estado e municípios. Contudo, grande parte dos consórcios criados no Brasil é representado por organizações de municípios, geralmente pertencentes a um mesmo estado, uma vez que a Lei nº 11.107/2005 não permite consórcios públicos entre municípios de estados diferentes (MACHADO; ANDRADE, 2014).

O Decreto nº 6.017/2007 surge para regulamentar a Lei nº 11.107/2005 e trouxe como definição de consórcio público, em seu artigo 2:

Consórcio Público: pessoa jurídica formada exclusivamente por entes da Federação, na forma da Lei no 11.107, de 2005, para estabelecer relações de cooperação federativa, inclusive a realização de objetivos de interesse comum, constituída como associação pública, com personalidade jurídica de direito público e natureza autárquica, ou como pessoa jurídica de direito privado sem fins econômicos. (BRASIL, 2007)

Ainda segundo o Decreto nº 6.017/2007 (BRASIL, 2007), os objetivos de ações de cooperação entre entes governamentais em consórcio podem incluir:

- I - a gestão associada de serviços públicos;
- II - a prestação de serviços, inclusive de assistência técnica, a execução de obras e o fornecimento de bens à administração direta ou indireta dos entes consorciados;
- III - o compartilhamento ou o uso em comum de instrumentos e equipamentos, inclusive de gestão, de manutenção, de informática, de pessoal técnico e de procedimentos de licitação e de admissão de pessoal;
- IV - a produção de informações ou de estudos técnicos;
- V - a instituição e o funcionamento de escolas de governo ou de estabelecimentos congêneres;
- VI - a promoção do uso racional dos recursos naturais e a proteção do meio-ambiente;
- VII - o exercício de funções no sistema de gerenciamento de recursos hídricos que lhe tenham sido delegadas ou autorizadas;
- VIII - o apoio e o fomento do intercâmbio de experiências e de informações entre os entes consorciados;
- IX - a gestão e a proteção de patrimônio urbanístico, paisagístico ou turístico comum;
- X - o planejamento, a gestão e a administração dos serviços e recursos da previdência social dos servidores de qualquer dos entes da Federação que integram o consórcio, vedado que os recursos arrecadados em um ente federativo sejam utilizados no pagamento de benefícios de segurados de outro ente, de forma a atender o disposto no art. 1º, inciso V, da Lei no 9.717, de 1998;
- XI - o fornecimento de assistência técnica, extensão, treinamento, pesquisa e desenvolvimento urbano, rural e agrário;
- XII - as ações e políticas de desenvolvimento urbano, socioeconômico local e regional; e

XIII - o exercício de competências pertencentes aos entes da Federação nos termos de autorização ou delegação.

Portanto, a legislação permite variadas formas de associação para que entes públicos possam formar consórcios para simplificar e tornar mais eficiente a prestação de serviços públicos. Segundo um levantamento feito pela Confederação Nacional de Municípios (CNM), em 2021 existiam cerca de 601 consórcios públicos no Brasil; dentre os serviços públicos ofertados, a área de saúde era a que concentrava a maior parte dos arranjos intergovernamentais, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Áreas de atuação dos consórcios públicos no Brasil

Área	Quantidade	Percentual
Saúde	274	55,80%
Meio Ambiente	172	35,00%
Resíduos Sólidos	139	28,30%
Infraestrutura	119	24,20%
Saneamento - Água	94	19,10%
Agricultura	92	18,70%
Turismo	85	17,30%
Assistência Social	81	16,50%
Educação	80	16,30%
Cultura	74	15,10%
Saneamento - Esgoto	72	14,70%
Planejamento Urbano	70	14,30%
Projetos - Elaboração	70	14,30%
Projetos Captação de Recursos	67	13,60%
Iluminação Pública/Energia	62	12,60%
Mobilidade	54	11,00%
Segurança Alimentar	54	11,00%
Habitação	51	10,40%
Outros	41	8,40%
Defesa Civil	39	7,90%
Trânsito	33	6,70%
Previdência	13	2,60%
Administração Tributária	12	2,40%
Contabilidade	7	1,40%
Assessoria Jurídica	4	0,80%

Fonte: adaptado de Confederação Nacional dos Municípios (2018).

Alguns consórcios operam em mais de uma área, sendo assim chamados de multifinalitários, ou podem operar focados em apenas uma única área, sendo classificados, então, como finalitários. Conforme demonstrado na Tabela 1, as quatro

maiores áreas de atuação estão relacionadas à saúde, meio ambiente, resíduos sólidos e infraestrutura. A oferta de serviços públicos integrados de forma regional é uma estratégia viável, mas os consórcios públicos precisam atuar de forma integrada entre os municípios participantes para o fortalecimento de parcerias. A cooperação é uma opção de melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados, uma vez que os entes podem potencializar as suas capacidades técnicas, financeiras e operacionais e, conseqüentemente, aumentar o impacto positivo dos serviços públicos (NEVES; ROSA; GASPARETTO, 2020).

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 (VAN DEN BOSCH; CANTILLON, 2006).

#### 2.4 Nova Prestação de Serviços Públicos

A prestação de serviços públicos tem sua origem no atendimento das necessidades dos cidadãos e na promoção do bem-estar da população. Diferentemente do setor privado, que tem como objetivo principal a remuneração dos seus acionistas, os princípios da administração pública apontam para o bem comum, o interesse público acima do individual. Na década de 1990, surgiu uma escola mundial de gestão na administração pública com ênfase na gestão baseada em preceitos da administração de empresas, a administração pública gerencial (FARAH, 2011).

Os gestores públicos foram incentivados a adotar modelos e práticas de empresas como referência para uma administração pública moderna e voltada para atender a população como os prestadores de serviço no setor privado atendem aos seus clientes. A mudança na forma de reconhecimento da população como clientes foi uma evolução da escola burocrática de administração pública, que tinha a visão da população como financiadores do serviço e da estrutura administrativa (PEREIRA; SPINK, 2015).

A administração pública gerencial foi uma tentativa de inserir qualidade aos serviços prestados à população, o abandono de um ideal burocrático, onde o cidadão

era visto apenas como uma fonte de arrecadação, para se tornar o motivo e o público-alvo das políticas, programas e serviços públicos (PEREIRA; SPINK, 2015).

Contudo, para Denhardt e Denhardt (2015), a visão de que as entidades públicas possuem clientes distorce a razão principal da gestão pública, que não deve servir a clientes, mas aos cidadãos em geral. A diferença reside em construções conceituais, onde o cliente recebe a prestação de serviço mediante um pagamento e a instituição prestadora tem o intuito de aferição de lucro proveniente da exploração econômica do serviço. Esse aspecto não deixa claro o papel da população que não tem condições financeiras, porém, precisa dos serviços.

Portanto, somado às características da administração pública gerencial, deve-se atribuir um modelo de administração de governança democrática. A forma de gestão administrativa democrática visa reconectar os serviços e servidores ao bem-estar social de uma nação, independente de remuneração e financiamento dos serviços públicos. A governança democrática tem a percepção do cidadão como cliente, formulador e controlador dos serviços públicos. Esta ampliação de ações e serviços só pode ser alcançada quando a população de diversos segmentos participa da formulação de políticas públicas, gestão do orçamento e prestação do serviço público (OSBORNE, 2018).

Esta forma de administração de governança democrática é chamada de “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 de quanto os serviços prestados contribuíram para a propagação do bem-estar da sociedade. O ponto central da gestão pública não está fixado nos recursos arrecadados e gastos para promoção de uma administração de orçamento superavitário, mas no que é mais valioso para uma nação: o bem comum da sua população. Esta é a essência de governos democráticos e deve ser o foco de uma gestão pública direcionada aos serviços públicos que tenham impacto positivo no bem-estar social (DENHARDT; DENHARDT, 2015).

Contudo, a prática do novo serviço público não deve ser entendida como uma forma irresponsável de gestão dos recursos públicos. A administração pública existe na divisa do que é a ciência da administração e a política, duas forças que muitas vezes se tornam antagônicas na prestação e avaliação de serviços públicos, uma vez que questões e valores administrativos não tem necessariamente o mesmo peso quando se envolve questões políticas. Portanto, a prestação de serviços públicos

sofre impacto desses dois grandes fatores, uma vez que a política deve direcionar o rumo de um governo e a administração deve efetuar-la (RAYNER *et al.*, 2011).

São nos aspectos intrínsecos, porém, onde a gestão política se torna, em muitas ocasiões, opositora dos princípios da administração, assim, os aspectos avaliativos de uma boa prestação de serviço público terão um conjunto de valores próprios segundo a abordagem que se observa: política ou administrativa. Para Osborne (2018), alguns fatores separam a forma de prestar serviços na gestão pública anterior e na nova prestação de serviços na administração pública, conforme simplificado no Quadro 3.

**Quadro 3:** Comparativo prestação de serviços públicos

<b>Prestação de serviços públicos anterior</b>	<b>Novo modelo de prestação de serviços públicos</b>
Políticas Públicas e gestão pública voltados para o cumprimento de metas baseadas em objetivos específicos	Políticas públicas voltadas para cumprimento de indicadores com maior amplitude de mensuração.
Administradores com papel limitado na formulação e desenvolvimento de políticas públicas.	Administradores com papel mais amplo desde da identificação de temas.
Prestação de serviços voltados a consecução de orçamento e metas estabelecidas anteriormente.	Serviços Públicos focados em promover o bem-estar social.
Prestação de serviços delegados a organizações burocráticas e conhecimento especializado em gestão.	Novas formas de administração pública orgânica e com a participação da população.
Principal foco nas organizações públicas está na eficiência e racionalidade.	Foco no bem-estar subjetivo da população.
Papel do administrador público está restrito às funções de planejamento, organização, direção e controle.	Papel do administrador público integrado com o gestor político.

Fonte: Denhardt e Denhardt (2015, p. 51); Osborne (2018, p. 5).

Embora seja necessário ampliar o escopo de prestação de serviços no âmbito da administração pública, a racionalidade e a responsabilidade com os gastos públicos não devem ser descartadas ou negligenciadas. Assim, é importante que o aspecto norteador dos serviços públicos seja, de fato, a população e não apenas o segmento que tem influência e participação no governo. Os serviços devem englobar, também, os segmentos sociais que estão marginalizados. Quando o foco da prestação de serviços está apenas na racionalidade de negócios de empresas, a desigualdade na prestação se evidencia (BERTOT, ESTEVEZ; JANOWSKI, 2016).

## 2.5 Avaliações de serviços públicos

Um governo democrático pode mensurar sua efetividade no desenvolvimento de políticas públicas através das avaliações das suas ações perante a população (JANNUZZI; CARLO, 2018; REUS-SMIT, 1999).

Como os serviços públicos são originários de políticas públicas, faz-se necessário analisar aspectos das políticas públicas e a divergência sob o ponto de referência da avaliação. Ao discutir as avaliações de políticas e programas públicos, Arretche, Barreira e Carvalho (2001) apontam para uma falta de coesão em avaliações tratadas de forma objetiva. Ao analisar quesitos como eficiência, eficácia e efetividade sob a percepção do processo, o gestor poderá qualificar de forma positiva uma política que tenha alcançado, de forma bem-sucedida, os objetivos traçados pelos seus formuladores na fase de planejamento do *Policy Cycle*. Contudo, o tempo entre a formulação e a avaliação da política pública após implementação pode ser longo, ocorrendo várias modificações no decorrer do processo. Consequentemente, os objetivos traçados pelos formuladores originais podem ser diferentes do que se tornou a política ou o programa na fase da avaliação.

Dessa maneira, o foco e os objetivos da avaliação de políticas públicas poderão ser falhos, por levar em consideração conjecturas distintas entre os objetivos traçados no planejamento e possíveis alterações nas ações, uma vez implementadas (ARRETCHÉ; BARREIRA; CARVALHO, 2001; OSTROM, 1973; ROSEN, 1974).

Para as avaliações das políticas que foram transformadas em serviços públicos, o foco do observador, ao avaliar serviços, deve estar na satisfação daqueles que recebem o fruto das políticas e programas públicos. A forma com que a administração pública executa suas políticas deve ser voltada para o atendimento das necessidades da população em geral e, sob esse aspecto, difere da administração privada por sua essência política e universalidade na assistência ao público. Contudo, sob o aspecto da importância na qualidade dos serviços prestados, o fator da avaliação dos serviços se torna fundamental para perpetuação de gestores a frente das organizações (OSTROM, 1973; ROSEN, 1974).

Para o planejamento dos serviços públicos, os processos avaliativos são de extrema importância para o controle dos objetivos traçados e possível desenvolvimento de intervenções nas práticas. A avaliação dos serviços públicos também é uma ferramenta de controle orçamentário, tanto de forma quantitativa como

qualitativa, quando se busca conhecer a qualidade dos serviços públicos pela percepção dos seus usuários (DE TONI, 2014; SMITH, 2008).

Portanto, como forma de mensurar resultados e objetivos de planejamento, a avaliação de serviços públicos tem em sua essência o principal objetivo de transformação da administração pública de forma democrática e atualizada com as demandas e novas necessidades que surgem em uma sociedade moderna. Como instrumento de informação, processos avaliativos fornecem segurança e conhecimento aos formuladores de políticas públicas e gestores públicos no impacto que os serviços estão tendo na vida da população (CUNHA, 2018; OSTROM, 1973; SMITH, 2008; SOUZA; SELVA, 2006).

O processo avaliativo de serviços públicos apresenta metodologias distintas que podem ser classificadas de acordo com critérios atrelados ao agente avaliador, tempo e natureza (COHEN; FRANCO, 2004; COTTA, 1998; CUNHA, 2018). Segundo esses autores, as avaliações podem ser: a) avaliação externas – desenvolvidas e aplicadas por entes que não estão envolvidos diretamente na prestação do serviço e que, de forma independente, buscam levantar e entender a percepção de usuários dos serviços; b) avaliações internas – fomentadas e aplicadas por pessoas que fazem parte de organizações que estão de alguma forma envolvidas com a prestação do serviço público; c) avaliação mista – uma metodologia híbrida, que busca desenvolver uma forma de aproveitar aspectos das avaliações externas e internas, utilizando agentes externos no levantamento das avaliações, porém, com uma forte relação com o público que está sendo a amostra da pesquisa e com forte proximidade com os entes prestadores de serviços; d) avaliação participativa – neste aspecto, o público-alvo da pesquisa de avaliação participa na construção dos serviços públicos em todas as fases, desde o planejamento até a execução, e o feedback gerado em cada uma dessas fases é utilizado para aprimoração de processos e do resultado.

Quanto à natureza, as avaliações de serviços públicos podem ser (COHEN; FRANCO, 2004; COTTA, 1998; JANUZZI, 2005): a) avaliações formativas – realizadas ainda no processo de planejamento de políticas e serviços públicos, onde são utilizadas para dar mais segurança na tomada de decisões importantes na fase de planejamento de um serviço público; b) avaliações somativas – são realizadas na fase de implementação e nas etapas posteriores, visando feedback e prosseguimento do projeto para etapas seguintes; pode ser feita também após implementação de um serviço, como forma de controle e avaliação sobre a qualidade dos serviços públicos.

O tempo em que as avaliações são realizadas também podem ser classificadas, conforme apontam Cohen e Franco (2004): a) avaliação *ex-ante* – uma forma de avaliação que é realizada nas etapas iniciais de um projeto, geralmente ocorre na fase do planejamento ou no começo das primeiras ações de implementação; b) avaliação *ex-post* – realizada após o início dos programas de serviço ou no final de um projeto ou uma ação temporária governamental, visando apurar qualidade, custos, benefícios e controle sobre os resultados obtidos e os impactos causados.

A preocupação com os gastos em serviços públicos é um dos fatores principais para a utilização de processos avaliativos. Através da aprimoração e efetivação do orçamento público, os governos buscam saber se os serviços estão impactando de forma positiva frente ao investimento feito através da administração. A importância do aspecto econômico nos processos de avaliação de serviços públicos recebe uma atenção maior na percepção do gestor devido à escassez de recursos para atender a uma grande quantidade de demandas por serviços (CUNHA, 2018; SMITH, 2008).

Em uma abordagem econômica, um serviço público pode ser avaliado pela percepção do prestador e do receptor do serviço, mediante questões de cunho financeiro, como custos, lucro e preço. Porém, mesmo na administração pública, que deve atender a qualquer cidadão com a receita pública, os gastos com serviços públicos devem se basear no princípio da eficiência (MEIRELLES, 2006).

No bojo de todo processo de desenvolvimento de políticas públicas, é possível enfrentar um *trade off*, onde os governos decidem entre quais ações devem tomar para satisfazer demandas específicas com o orçamento disponível e as consequências do não atendimento de outras demandas. As despesas públicas estão no centro das discussões na gestão de governos de todas as esferas e termina sendo o principal fator pelo qual os serviços públicos são avaliados. A quantidade de recursos investidos se torna uma forma de mensuração mais aparente do que a qualidade dos serviços prestados por entes públicos (SMITH, 2008).

Quando dados econômicos quantitativos são utilizados para avaliar políticas e serviços públicos, a orientação da gestão pública deixa de ser voltada para o desenvolvimento da qualidade de vida da população para ser orientada por questões orçamentárias. Essa abordagem econômica, em processos avaliativos, aproxima-se da visão das reformas administrativas em que visaram colocar o Estado em um papel empresarial. A administração dos entes prestadores de serviços deve ter em seu

princípio norteador a boa execução orçamentária, a saber: eficiência de gastos, arrecadação de receitas superiores aos da despesa (WOLFF; HAUBRICH, 2006).

À vista disso, não se deve descartar a importância ética, moral e administrativa de gerir recursos públicos de forma responsável financeiramente, porém, é preciso evitar uma abordagem voltada, exclusivamente, para aspectos econômicos, quando o foco no desenvolvimento de políticas públicas deve ser o bem-estar dos cidadãos, tendo eles poder econômico ou não. O dever de prestar serviços públicos de qualidade perpassa a razão econômica das organizações privadas, considerando que governos podem absorver prejuízos e ineficiências em programas de governo, quando o objetivo está em promover o bem-estar social em detrimento de custos (CUNHA, 2018; OSTROM, 1973; SMITH, 2008; WOLFF; HAUBRICH, 2006).

## 2.6 Indicadores de avaliação de serviços públicos

A avaliação de serviços públicos gera um retrato do desempenho das políticas públicas praticadas pela gestão governamental, sendo um instrumento indispensável para análise de feedback, aprendizado e, conseqüentemente, aprimoração. No ciclo de vida das políticas públicas, quando são transformadas em serviços, é necessário que se faça o acompanhamento do impacto causado, mediante a mensuração da qualidade dos serviços prestados, sua eficiência e eficácia. A forma mais utilizada na análise da qualidade de serviços públicos é a mensuração através de indicadores objetivos (BOVENS; HART; KUIPERS, 2006; JANUZZI, 2005).

A utilização de indicadores no planejamento de ações governamentais é amplamente adotada:

No campo aplicado das políticas públicas, os indicadores sociais são medidos e usados para permitir a operacionalização de um conceito abstrato ou de uma demanda de interesse programático. Os indicadores apontam, indicam, aproximam, traduzem em termos operacionais as dimensões sociais de interesse definidas a partir de escolhas teóricas ou políticas realizadas anteriormente. (JANUZZI, 2005, p. 138)

Contudo, ao criar e analisar indicadores de avaliação de serviços públicos, é necessário levar em conta que toda política pública tem vários *stakeholders* com interesses no resultado da avaliação, como: tomadores de decisão, órgãos de defesa civil, população, imprensa, grupos políticos e grupos sociais. Todos esses agentes

têm interesses distintos em indicadores de avaliação. Porém, é necessário desfazer os vieses políticos dessas ações, para que a análise seja voltada apenas na melhoria do serviço (BOVENS; HART; KUIPERS, 2006).

A reforma administrativa gerencial na administração pública brasileira implementou os preceitos do uso de indicadores sociais para controle (interno, externo e social) das políticas públicas e qualidade do serviço prestado. Apenas com a visão de que a população é, de fato, cliente dos serviços prestados pelo governo, a gestão gerencial tem a visão da importância de mensurar o impacto das políticas públicas e a qualidade dos serviços prestados. A disseminação da informação através de canais interativos e de acesso disponível à população, demanda dos gestores públicos o desenvolvimento de indicadores de fácil entendimento. Não obstante, indicadores objetivos podem demonstrar falhas ao passar informações mais profundas e qualitativas (JANNUZZI, 2005).

Para Bovens, Hart e Kuipers (2006), existem duas abordagens ao analisar indicadores sociais: 1) a abordagem racionalista, que exige uma completa separação entre fatos e valores, onde os indicadores devem promover dados e análises puramente técnicos, sem viés político, para auxiliar a tomada de decisão; 2) a segunda abordagem é argumentativa, que se baseia em uma visão mais qualitativa dos fatos que envolvem a sociedade, uma análise que envolve a leitura de contextos sociais no decorrer do tempo, ao invés de apenas uma leitura de dados em um momento específico. Para os autores, algumas áreas demandam uma avaliação de indicadores de forma racionalista, considerando resultados a curto prazo, como indicadores econômicos. Contudo, para mensuração de aspectos sociais, a análise deve ser feita de forma mais aprofundada, levando em consideração todos os elementos que envolvem um cenário alvo de análise em médio e longo prazo.

Pela praticidade na leitura e entendimento de indicadores objetivos, muitas áreas são avaliadas e planejadas de acordo com um conjunto de dados que não são necessariamente apropriados para mensurar características singulares.

A quantificação de indicadores objetivos se torna um empecilho para análises aprofundadas na área social. Para Lourau (2020), quando se usa dados quantificados para reflexão de uma realidade resultante de uma multiplicidade de temas, limita-se bastante a observação do analista.

Quando se trabalha com o desenvolvimento de políticas públicas que são efetivadas em serviços públicos, o principal objetivo governamental está em melhorar

a qualidade de vida da população. Contudo, esse objetivo é difícil de ser quantificável quando o objeto avaliado envolve questões mais qualitativas. Segundo Lourau (2020), é importante destacar que os indicadores objetivos, quantitativos, não perdem sua importância, a quantificação é apenas questionada quando se utiliza de forma abrangente e generalizada como única fonte para tomada de decisões, principalmente quando a área de estudo é de domínio qualitativo.

Alguns indicadores quantitativos e objetivos formulados para análise de políticas e serviços públicos são amplamente utilizados pela gestão pública, como taxas de analfabetismo, rendimento médio do trabalhador, taxas de mortalidade infantil, taxas de desemprego, proporção de crianças matriculadas em escolas, entre outros; são indicadores sociais que traduzem várias dimensões relevantes da realidade social e tem um forte impacto na qualidade de vida da população (JANNUZZI, 2005).

Entretanto, é importante fazer a correta distribuição dos indicadores no processo decisório. Um planejamento baseado inteiramente em um único aspecto de dado quantitativo pode limitar a visão do analista. Um indicador formulado para avaliação da situação de mercado de trabalho, por exemplo, tendo em sua fonte as informações colhidas junto ao Ministério do Trabalho ou secretarias relacionadas ao tema, não expõem um contexto completo, uma vez que demonstra apenas informações quantitativas do mercado de trabalho formal. Isso não reflete a realidade do país, já que existem números expressivos de trabalhadores atuando na área da informalidade, carentes da formulação de políticas públicas (HORTA; OLIVEIRA, 2019).

Para Januzzi (2005), o diálogo dos gestores públicos com a população deve ser transparente e de fácil compreensão, nesse aspecto, indicadores objetivos e quantitativos são de fácil assimilação, um instrumento rico para ser utilizado nessas situações, visto que o uso de indicadores complexos pode se perder na compreensão de parte dos *stakeholders* pela linguagem técnica e burocrática, o que pode levar ao fracasso nas etapas de formulação, implementação ou no processo decisório em conjunto com a sociedade.

A sistematização dos indicadores obedece a critérios classificadores que servem para melhor compreensão nas etapas de formulação e avaliação das políticas públicas. Em especial, para indicadores sociais, Carley (1985) traz a classificação por área temática onde são aplicados. O autor exemplifica os indicadores de saúde, como

aqueles que estão relacionados à mensuração de leitos disponíveis, taxas de vacinação, atendimento, entre outros. Os indicadores educacionais envolvem número de evasão escolar, taxa de aprovação, entre várias outras opções. Os indicadores econômicos, os mais utilizados pelos governos, envolvem, por exemplo, taxa de crescimento econômica e por segmentos, geração de riqueza e arrecadação.

O conflito na interpretação ocorre quando indicadores de temáticas distintas são utilizados para analisar outras áreas que não estão na sua amplitude de conhecimento, já que um indicador de classificação econômica pode limitar bastante a compreensão de uma política ou de um serviço público voltado para o bem-estar social (PREARO, 2013).

Outra classificação usual, adotada por Carley (1985), diz respeito à definição dos indicadores objetivos e subjetivos. Acontecimentos relacionados a fatos, construídos por organismos públicos ou privados para mensurar de forma quantitativa dados expostos acerca de uma realidade social, pode ser definido como um indicador objetivo. Um exemplo desse tipo de dado está nas taxas de acesso aos serviços de segurança, número de atendimentos em postos de saúde, quantitativos de alunos formados por série. Essas informações trazem a estatística descritiva como forte aliada nas análises. Os indicadores subjetivos, contudo, têm aspectos qualitativos e estão baseados em formas de avaliação em profundidade por indivíduos em relação a diferentes aspectos de um contexto social. Como exemplo disso, tem-se as pesquisas de percepção da população em relação aos serviços de segurança, grupos de discussão sobre melhorias no sistema de saúde ou avaliação do nível de confiança. Essa mensuração é feita de forma mais subjetiva e tem aspectos qualitativos.

Esses dois tipos de indicadores, se utilizados de forma isolada, podem impactar no processo decisório. Um indicador objetivo da área de saúde pode mostrar uma alta taxa de atendimento hospitalar por parte de um ente público, porém, um indicador subjetivo pode avaliar de forma negativa a percepção dos pacientes em relação ao mesmo sistema de saúde (PREARO, 2013).

### 2.6.1 Limitações no uso de indicadores objetivos sociais

O desenvolvimento dos indicadores objetivos está intrinsecamente ligado à consolidação das atividades de planejamento e gestão. Seja na administração pública ou privada, os indicadores quantitativos trazem muitos benefícios na mensuração de

aspectos econômicos e sociais na vida cotidiana das organizações. Seguindo a classificação dada por Carley (1985), existem duas grandes áreas temáticas onde os indicadores são mais utilizados por governos: os econômicos e os sociais.

Os indicadores sociais surgiram por volta de 1960, com grandes estudos sendo publicados a respeito de análises de assertivas no desenvolvimento de formas de mensurar sistemas mais abrangentes. O esforço no aperfeiçoamento dos indicadores teve como intuito o acompanhamento das transformações sociais e, principalmente, suprir a necessidade de uma metodologia de mensuração dos impactos das políticas e serviços públicos de forma mais condizente com o contexto social. Portanto, os indicadores sociais também podem ser denominados de indicadores de qualidade de vida, por refletir informações características de áreas que influenciam na vida da população. A ideia principal por trás dessas informações é que esses dados abordam aspectos que demonstram melhoria de vida da população (SHEK; WU, 2018).

Para os formuladores e avaliadores de políticas públicas, faz-se necessário conhecer detalhadamente a realidade social onde se pretende atuar com ações governamentais. Para saber quais ações tomar na alocação de recursos, a gestão pública precisa identificar de qual serviço há maior carência e de que forma se deve atender à população necessitada. Devido a sua praticidade, os indicadores sociais objetivos são utilizados em grande escala pela administração pública brasileira, como um banco de dados quantitativos e com a aplicação de estatística inferencial, os dados se tornaram cada vez mais populares para avaliação do governo, prestação de serviços públicos e programas sociais (JANNUZZI, 2012).

O indicador mais utilizado para avaliação de desenvolvimento social no mundo é o IDH, desenvolvido pela ONU para identificar, quantificar e comparar a qualidade de vida populacional entre as nações através de indicadores objetivos atrelados às áreas de educação, longevidade e renda. O indicador foi criado em meados de 1990 por Mahbub ul Haq com o apoio de Amartya Sen, economista, ganhador do prêmio Nobel de economia. Por abordar três aspectos importantes na avaliação da qualidade de vida e bem-estar da população, o IDH aborda indicadores de acesso ao conhecimento (média de educação recebida pela população, anos de escolaridade, taxas de matrículas), saúde (expectativa de vida) e padrão de vida econômica (renda per capita). Para avaliação da qualidade de vida social, o indicador objetivo utiliza metodologia de estatística inferencial e descritiva de forma bastante resumida com cálculos percentuais (HORTA; OLIVEIRA, 2019).

O IDH no Brasil foi enriquecido com uma variação voltada apenas para apresentar os dados relacionados aos municípios brasileiros, o IDHM, desenvolvido em 2013 através do PNUD Brasil, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e a Fundação João Pinheiro, que adaptaram a metodologia do IDH global para calcular o IDH Municipal (IDHM). Todos os 5.570 municípios brasileiros são analisados a partir de dados do Censo Demográfico de 2010 e leva em consideração os mesmos três aspectos abordados pelo IDH global. Os indicadores IDHM Longevidade, IDHM Educação e IDHM Renda são calculados em uma escala de zero a um, onde o município que se aproxima do índice um, pelo objetivo do indicador, oferece melhor qualidade de vida e bem-estar a sua população (BARBOSA, 2017).

Uma vez que a metodologia de cálculo do índice pontua os municípios, eles são classificados entre “muito baixo”, “baixo”, “médio”, “alto” e “muito alto”, conforme demonstra o Quadro 4.

**Quadro 4:** Classificação IDHM

<b>Classificação</b>	<b>Índice calculado</b>
Muito Baixo	0 - 0,499
Baixo	0,500 - 0,599
Médio	0,600 - 0,699
Alto	0,700 - 0,799
Muito Alto	0,800 - 1

Fonte: Pinto, Costa e Marques (2013, p. 24).

O IDHM representa uma metodologia quantitativa, um indicador social alternativo a outro amplamente utilizado pelos gestores públicos: o indicador econômico PIB. Ao aplicar dados voltados para educação, longevidade e renda da população, o IDHM se torna um indicador voltado para fatores sociais da população, não só econômico (PINTO; COSTA; MARQUES, 2013).

Por volta de 2010, o Oxford Poverty and Human Development Initiative (OPHDI), centro de pesquisas sociais da Universidade de Oxford, na Inglaterra, propôs ampliar o escopo da avaliação da qualidade de vida e bem-estar das nações, incluindo um indicador subjetivo para melhor entendimento da real situação populacional nos países pesquisados. Outros indicadores visando mensurar bem-estar da população foram desenvolvidos, porém, utilizando formas objetivas de mensuração. Os indicadores objetivos utilizados, tanto no IDH como em outros, trazem em seu bojo um conjunto de valores que determina o que deve ser medido, como deve ser medido e por quanto tempo deve ser medido. Os valores então são

comparados com um conjunto de dados referenciais para determinar os índices. Uma crítica bastante propagada em relação a essa metodologia é o fato dessas informações, métricas e valores serem determinadas por um grupo de pessoas (especialistas, acadêmicos, políticos, entre outros) que não conhece a realidade social da população estudada ou escolhe critérios para avaliação de acordo com suas opiniões pessoais. O indicador de longevidade é adotado pelo IDH, contudo, outros aspectos não são levados em consideração, como acesso às vacinas, medicamentos, consultas médicas periódicas, acesso a centros de exercício físico, entre outros. O julgamento dos formadores do índice, levando em consideração a escala de valores pessoais, determina que a expectativa de vida seria mais importante do que outros fatores (DIENER *et al.*, 2009).

A leitura de dados relacionados à educação pode ser interpretada e fornecida de forma diferente em vários países. As informações apresentadas pelo IDH de forma objetiva, que representam os anos de estudo, podem variar de acordo com as políticas públicas de cada nação, sem necessariamente ter impacto negativo na qualidade do serviço prestado. Para um país que fornece anos de educação a menos do que outros pode ter seu indicador baixo, sem necessariamente avaliar se os anos fornecidos são suficientes para formação de profissionais qualificados, portanto, a concentração de dados absolutos em indicadores objetivos pode levar a uma interpretação equivocada ao avaliar um indicador social. A média de anos de escolaridade entre Venezuela e Portugal são próximos, pelo IDH Educação, os dois países aparecem praticamente empatados na 45<sup>o</sup> posição, ainda que no IDH geral dos dois estejam distantes entre si (YOGIANTORO; KOMARIAH; IRAWAN, 2019).

Os indicadores podem ter uma aplicação com maior amplitude e aprofundamento quando são planejados, desenvolvidos e executados com apenas uma área em foco. O Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) tem um objetivo central de servir como uma forma de mensuração da educação no Brasil, levando em consideração as peculiaridades de cada região. O Ideb tem dois outros indicadores formativos, um voltado para mensurar o fluxo de estudantes no ensino, como a repetência, matrícula e evasão, e outro voltado para avaliação do ensino através da pontuação em exames padronizados de estudantes ao final de etapas no processo de educação (FERNANDES, 2007).

Contudo, como um indicador objetivo, o Ideb possui limitações relacionadas a sua aplicação de forma generalizada, uma vez que falha ao respeitar as

especificidades de cada região no Brasil. Como um índice quantificável, o Ideb falha ao utilizar desempenho médio de alunos como único critério avaliativo de instituições de ensino. A qualidade das escolas e da educação em municípios e estados não pode ter como retrato fiel um indicador tão generalizável e objetivo. Assim, é necessário abordar a avaliação do ensino de forma mais qualitativa e subjetiva (ALMEIDA; DALBEN; FREITAS, 2013).

Os indicadores subjetivos de ensino, qualidade de vida e bem-estar não devem substituir nem suprimir a importância dos indicadores objetivos quando aplicados na área social, porém, precisam ser utilizados para complementar o conhecimento transmitido. Ao observar uma realidade apenas por um aspecto objetivo, não é possível entender todo o contexto social. O uso restrito de indicadores objetivos não produz um retrato fiel de uma realidade. Isso pode ser observado mediante a leitura da taxa de suicídio nos países, mensurada através de um indicador objetivo da OMS. Segundo relatório publicado pela OMS, em 2019, alguns países de alta renda possuem, também, alta taxa de suicídios (11,5 por 100.000 habitantes). Coreia do Sul, Japão e França apresentaram altas taxas de suicídio, embora todos possuam IDH entre 0,872 e 0,877 (classificados como muito alto) e fazem parte dos 22 países com maior desenvolvimento humano entre os 188 pesquisados. Isso mostra a necessidade de indicadores subjetivos de bem-estar para aprofundamento das informações para uma avaliação mais ampla e rica da qualidade de vida nesses países (HSU; CHANG; GUNNELL, 2020).

Um outro grande desafio a ser superado, quando se está lidando com indicadores sociais objetivos, reside na qualidade da informação fornecida na construção do indicador. A informação da taxa de suicídio citada pode conter valor cultural, já que o suicídio, em alguns países asiáticos, enfrenta problemas de aceitação por parte da sociedade, fator esse que pode pesar quando se informam os casos em relatórios, colocando em dúvida se os dados apresentados são confiáveis. Da mesma forma, quando se qualifica homicídios contra mulheres ou homossexuais em países do oriente médio, os dados sofrem perdas na transposição de barreiras culturais (DIENER *et al.*, 2009).

Os Indicadores sociais objetivos, como IDH, fornecem informações importantes, porém, é necessário identificar suas limitações ao analisar bem-estar de uma população. A quantificação, apenas, omite características importantes dos lugares onde são mensurados e impactam na qualidade de vida. Os formuladores dos

índices são os que determinam o que deve ser medido e isso implica em um alto valor pessoal depositado nas formulações e análises. Por último, o uso de números e taxas absolutas falham em apresentar um contexto social fidedigno no que diz respeito à qualidade de vida. Por estas razões, indicadores subjetivos que avaliem o bem-estar subjetivo de uma população são necessários para complementar um quadro de informações que auxiliem na prestação de serviços públicos de qualidade (DIENER; OISHI; TAY, 2018).

### 2.6.2 Limitações no uso de indicadores objetivos econômicos

As primeiras alternativas de mensuração de qualidade de vida foram formuladas para avaliar o crescimento econômico de uma região. A proposição de que um local que demonstrasse maior crescimento na produção e renda seria, necessariamente, um provedor de melhores condições de vida para sua população foi adotada pelos formuladores de políticas públicas por muitos anos (LOURAU, 2020).

O PIB, que busca mensurar em valores monetários a quantidade de todos os bens e serviços finais produzidos em um período específico, em uma região específica, foi desenvolvido por vários economistas e oficialmente implementado em 1944 como a principal ferramenta para medir a economia de um país (LOURAU, 2020).

A leitura sintética do PIB auxilia no entendimento da evolução econômica de uma região através dos anos. Com um PIB alto, é possível concluir que a economia de uma nação está produzindo riquezas, gerando emprego e renda, uma vez que muitos produtos estão sendo manufaturados e serviços sendo prestados. O PIB também permite fazer análises comparativas entre países com base na evolução econômica. Por registrar a quantidade de riqueza produzida, o PIB ainda é utilizado como parâmetro de desenvolvimento para as nações. Contudo, desde a década de 1960, o PIB tem sofrido forte oposição como indicador social (FONTES, 2018; SMITH, 2008).

As escolhas dos formuladores acerca das variáveis que entram no cálculo do IDH é uma das questões em debate para o PIB. Ao se medir a produção de riqueza advinda de bens e serviços, os formuladores colocam suas definições do que é um bem e serviço que deve ter valor. A madeira vendida para produção de móveis entra no cálculo do PIB positivamente, porém, o dano ambiental produzido por essa ação

não surte o mesmo impacto, embora o dano ao meio ambiente produza efeitos negativos em uma economia. Portanto, o PIB está em constante mudança na sua base de cálculo porque a economia está sempre evoluindo e agregando vários aspectos que não eram contemplados anteriormente (CRUZ; FERNANDES, 2013).

Uma outra questão bastante debatida é a utilização do PIB para avaliação de bem-estar da sociedade, pois, em muitos casos, a geração de renda pode andar na contramão da qualidade de vida de uma nação. É possível aumentar as horas de trabalho e a renda de um cidadão, sem necessariamente elevar sua qualidade de vida, uma vez que muitas horas de trabalho pode causar danos à saúde. O mesmo raciocínio pode ser utilizado ao crescimento de indústrias e ao aumento da poluição e danos ao meio ambiente, com conseqüente queda no bem-estar da população (CSIKSZENTMIHALYI, 1999).

É possível também, de forma equivocada, generalizar os dados do PIB, aplicando metodologia da renda per capita, isto é, dividir a renda geral auferida de um grupo pela quantidade de pessoas. Utilizar apenas este dado sem levar em consideração o custo de vida do local e o nível de concentração de renda, para avaliar as condições de vida de um país, pode levar a um quadro bastante distorcido da realidade. Exemplificando essa análise, é possível concluir que a Índia possui uma melhor qualidade de vida do que a Noruega, uma vez que a Índia teve um PIB, em 2018, de 2,719 trilhões de dólares, enquanto a Noruega teve 434,2 bilhões de dólares, logo, uma situação distorcida da realidade (CRUZ; FERNANDES, 2013).

O PIB apresenta limitações como método avaliativo do bem-estar social. Contudo, essa nunca foi a intenção do seu criador, Simon Kuznets, que defendia que a aferição de renda nacional não poderia ser utilizada como instrumento avaliativo do bem-estar de um país (CYSNE, 2010).

O PIB também demonstra fragilidade em seus aspectos econômicos essenciais, uma vez que os dados contabilizados são retirados de fontes oficiais com informações governamentais e não considera a economia informal. Em muitos países, um grande aspecto da economia está focalizado no âmbito da informalidade e na área de empreendedorismo, que produzem renda e riqueza, porém não são demonstrados no PIB (PINHEIRO, 2008).

Outra fragilidade que o PIB demonstra é a ausência de registro de atividades do terceiro setor e voluntariado. Pelo fato de registrar apenas os serviços que geram renda e que possam ser registrados comercialmente, atividades relacionadas a

trabalhos voluntários, apesar de gerar valor, também não entram nas demonstrações do PIB, o que deixa a avaliação econômica defasada (DIENER *et al.*, 2009; FONTES, 2018).

Portanto, por essas zonas de ausência de registro, pelo aspecto econômico em si, o PIB é um indicador objetivo bastante limitado, necessitando estar em conjunto com outros indicadores complementares para passar segurança na formulação e avaliação de serviços públicos e políticas públicas. Os indicadores objetivos sociais também carecem de aspectos subjetivos e qualitativos para agregar melhor definição sobre o bem-estar da população (CRUZ; FERNANDES, 2013; DIENER *et al.*, 2009; PINHEIRO, 2008).

Em uma análise voltada para o aspecto individual, o questionamento sobre a relação entre renda e bem-estar promove um rico debate sobre os fatores que compõem de fato a qualidade de vida da população. Easterlin (1974) estudou a relação entre renda e felicidade das pessoas e suas análises revelaram que a renda e a satisfação com a vida estão correlacionadas quando se avalia a população de países com PIB menores. Já nos países pesquisados com PIB alto, a correlação entre renda e bem-estar não foi encontrada. O autor demonstra que, embora a renda não seja um fator predominante, é importante para as pessoas. Também apresentou que o fator renda interfere de forma significativa no bem-estar da pessoa quando ela analisa a sua renda em relação a seus pares. A percepção de ter uma renda maior ou menor que seu contexto social pode impactar de forma positiva o bem-estar das pessoas. Portanto, a renda pode ser uma variável de medição do bem-estar subjetivo das pessoas, porém, ao utilizar apenas indicadores objetivos econômicos, o gestor não poderá obter inferências assertivas.

Para Diener e Seligman (2004), os indicadores sociais e econômicos objetivos não devem ser, de forma alguma, descartados na tomada de decisões. Apesar da necessidade de melhorias, todos possuem a devida importância como instrumentos de formulação de ações governamentais. Contudo, é fundamental que sejam incorporadas medidas avaliativas subjetivas de bem-estar. A gestão pública, ao analisar ações a serem tomadas, precisa ter à disposição uma gama de informações para obter eficácia nas ações e o conjunto de indicadores objetivos sociais e econômicos devem estar acompanhados de indicadores de bem-estar subjetivo.

## 2.7 Bem-estar subjetivo e a relação com aspectos sociais e demográficos

A percepção da qualidade de vida feita de forma individual vai ser formada por vários aspectos cotidianos na vida das pessoas. Todo o contexto social e psicológico que afeta os seres humanos, possui distribuição e fatores de importância que é peculiar e individual. Diener *et al.* (2009), Gasper (2005) e Lucas (2016) descrevem bem-estar subjetivo (BES) como um processo cognitivo resultante de momentos positivos e negativos, assim, a intensidade de importância desses momentos no nível de bem-estar subjetivo irá variar entre os sujeitos.

Portanto, os mesmos aspectos sociais e econômicos podem impactar as pessoas de forma diferente de acordo com as características individuais, como região geográfica, idade, estado civil e renda (OLIVEIRA; QUEIROZ; COSTA, 2012).

Para Easterlin (1974), a renda irá impactar o bem-estar subjetivo de uma pessoa a depender da abordagem de percepção. O autor dividiu renda em duas segmentações distintas: a renda absoluta, aquela auferida de forma individual, e a renda relativa, relacionada à percepção da renda de uma pessoa em comparação com seus pares. Para a amostra pesquisada, apenas a renda relativa demonstrou possuir relação positiva com o BES das pessoas.

A percepção de renda individual pode explicar a razão de países com indicadores econômicos baixos possuírem indicadores de BES altos. Para Csikszentmihalyi (1999), que desenvolveu pesquisas transnacionais, há uma correlação razoável entre a riqueza de um país medida pelo seu PIB e a felicidade de seus habitantes. Contudo, essa correlação é fragilizada quando países como Japão e Alemanha são analisados de acordo com o seu alto PIB e a sua baixa média de BES.

Assim, a renda pode ser uma variável impactante no BES de uma população, porém, não pode ser analisada de forma isolada. Vários outros fatores podem mediar a relação entre renda e BES, como o sentimento de percepção de renda em relação ao contexto social e cultural (CHAVES; FONSECA, 2006).

A relação do contexto social pode ser um fator de impacto também para variáveis associadas ao estado civil. Para Mookherjee (1997), casais possuem maior BES declarado do que pessoas solteiras. O autor apresenta o casamento como um fator que contribui de forma positiva para o bem-estar das pessoas, de acordo com pesquisa desenvolvida entre casais e pessoas solteiras. Porém, segundo Lawrence

*et al.* (2019), a qualidade no relacionamento entre casais é um fato de maior importância do que apenas o status de casamento ou outro tipo de união.

Algumas hipóteses defendidas por Gove, Hughes e Hughes (1990) e Mookherjee (1997) apontam que pessoas que são saudáveis e felizes são mais propensas em se unirem em casamento do que as demais pessoas. Para Williams (1988), os papéis sociais definidos socialmente que homens e mulheres obtêm de um casamento explicam, em parte, a razão de homens e mulheres casados possuírem maior BES do que solteiros.

O suporte social e o apoio de um cônjuge em situações adversas também podem explicar o maior nível de BES entre casais, uma vez que o apoio em situações de estresse é um fator incentivador na saúde mental e na saúde econômica de um lar (HOUSE; KAHN, 1984).

A relação positiva entre estado civil e o BES pode apresentar resultados significativos de forma segmentada entre pessoas de sexo diferentes. Para Williams (1988), não existe diferença entre a relação de BES entre pessoas de sexos diferentes, haverá, contudo, diferença entre ambos os sexos em contextos culturais distintos. Uma mulher residente em países onde exista liberdade cultural e justiça social, apresentará um nível de BES maior que as mulheres que possuem direitos limitados em outras nações.

A diferença no BES entre pessoas do mesmo sexo pode variar, também, em situações sociais e econômicas distintas. Para Mookherjee (1997), homens e mulheres casados possuem um BES maior do que seus correspondentes solteiros, porém, nenhuma diferença entre pessoas solteiras ou entre pessoas casadas apenas.

Portanto, o estado civil indica ser benéfico e correlacionado para ambos os sexos como variável mediadora do BES (GOVE; HUGHES; HUGHES, 1990; HOUSE; KAHN, 1984; LAWRENCE *et al.*, 2019; MOOKHERJEE, 1997; WILLIAMS, 1988). Contudo, outros estudos apontam para um resultado neutro entre o estado civil: Bernard (1972) afirma que o estado civil vai estar intimamente relacionado com o contexto cultural da amostra pesquisada e, assim, como não existe diferença no BES entre sexos distintos, o fator cultural justifica os possíveis resultados contraditórios nos seus achados.

Para Stack e Eshleman (1998), a relação entre estado civil, sexo e BES não é inconclusiva. Além do aspecto cultural, outros fatores precisam ser avaliados, como coabitação entre casais. A amostra da pesquisa desenvolvida pelos autores envolveu

participantes de dezessete nações diferentes. Em seus achados, Stack e Eshleman (1998) afirmam que o casamento é um fator positivo e incentivador de BES nas nações pesquisadas através de duas vertentes distintas: promoção de satisfação financeira e melhoria de saúde. Esses resultados não foram confirmados na amostra de casais que coabitavam sem qualquer relação civil.

Para Otta e Fiquer (2004) e Salvato, Ferreira e Duarte (2010), não existe diferença significativa no BES entre pessoas de diferentes sexos em um mesmo contexto social e cultural. O BES vai envolver processos cognitivos e autoavaliação que vai diferir entre indivíduos, independentemente do sexo. Para Freire e Tavares (2011), o contexto social pode interferir no BES de forma distinta para pessoas do sexo feminino e masculino, e o aspecto cultural intervém de forma distinta quando se analisa relações de gênero.

Assim, diversos aspectos podem interferir e atuar na mediação entre contexto sociodemográfico e o BES, o que torna cada público-alvo de pesquisa uma amostra peculiar, aumentando a necessidade da adoção de indicadores de BES por parte da administração pública. A amplitude na forma de mensurar o BES vai contemplar características de uma população, podendo promover políticas e serviços públicos assertivos (DIENER; SELIGMAN, 2004; DIENER *et al.*, 2009; FONTES, 2018; JANUZZI, 2005).

## 2.8 Benefícios do bem-estar subjetivo como métrica

A importância de medidas de BES é cada vez mais reconhecida no processo de planejamento de serviços públicos com o objetivo de melhorar a qualidade de vida da população. Mesmo possuindo limitações, indicadores de BES acrescentam valor quando usadas juntamente com outras formas de mensuração (social e econômica) no desenvolvimento de estudos que pode beneficiar governos, comunidades e empresas (DIENER *et al.*, 2009).

Processos avaliativos de BES fornecem um aprofundamento qualitativo que não é possível obter através de indicadores objetivos, pelo fato de conter uma observação própria da pessoa alvo da mensuração, ao invés de uma visão de valores formulada por outras pessoas. Quando os instrumentos de mensuração são aplicados de forma objetiva em uma sociedade, impõe-se um conjunto de valores que os formuladores já conceberam e tais valores podem não ter a mesma importância em

um âmbito pessoal. A percepção individual sobre temas gerais fornece uma visão específica pela razão do tema qualidade de vida ser um tema subjetivo. Portanto, faz-se necessária a utilização de indicadores subjetivos de bem-estar para uma análise condizente (DIENER *et al.*, 2009; GASPER, 2005).

O reconhecimento da importância dos indicadores de BES tem sido gradativo e sua aplicação tem feito o deslocamento do mundo acadêmico para a administração pública. Em 2007, aconteceu, no parlamento europeu, a conferência internacional *Beyond GDP*, que reuniu cerca de 650 participantes, entre estudiosos e representantes de várias nações; o evento organizado pela Comissão Europeia e a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), visou discutir a integração de indicadores de renda e bem-estar no processo de tomada de decisões dos governos (FREITAS; SILVA, 2016).

Nos anos de 2008 e 2009, os governos da Inglaterra e França buscaram modificar suas respectivas metodologias internas de mensuração do desempenho da administração pública, adotando uma abordagem mais qualitativa, desenvolvendo indicadores de BES. Em 2011, a Assembleia Geral da ONU defendeu mais prioridade para o desenvolvimento de políticas públicas que promovessem o BES nas nações e, em 2012, anunciou a publicação anual de um Relatório Mundial da Felicidade, visando promover formas de indicadores subjetivos de bem-estar social para guiar o desenvolvimento de políticas públicas nas nações (FREITAS; SILVA, 2016).

Em 2015, a ONU solidificou o entendimento da inclusão de fatores e indicadores subjetivos como forma de desenvolvimento das nações, através da criação de um programa de fomento para melhoria da qualidade de vida para população mundial, com desdobramento de metas e objetivos. Nesse programa, formulou-se 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para todos os países membros da ONU. Para consecução dos objetivos, foram estipuladas 169 metas com o propósito de crescimento e desenvolvimento dos países até 2030. As metas, concentradas nos 17 objetivos (conforme apresentado no Quadro 5), servem como princípios norteadores para aumento da qualidade de vida da população mundial, eliminação da desigualdade de renda, promoção da saúde, entre outras razões (ONU, 2019).

Conforme consta no Quadro 5, é possível identificar que as áreas de atuação de cada ODS são específicas, embora o termo bem-estar esteja atrelado à temática de saúde no terceiro objetivo, o BES tem uma maior amplitude, sendo influenciado

por todas as outras áreas e objetivos a serem desenvolvidos. Pela perspectiva do impacto na qualidade de vida, a gestão pública deve criar políticas para atender cada um dos ODS, influenciando, assim, o bem-estar subjetivo, mesmo que de forma distinta em cada ação (FERENTZ; GARCIA; SETIM, 2020).

**Quadro 5:** 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Objetivo		Descrição
1	Erradicação da Pobreza	Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.
2	Fome Zero e Agricultura Sustentável	Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável.
3	Saúde e Bem-Estar	Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.
4	Educação de Qualidade	Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.
5	Igualdade de Gênero	Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.
6	Água Potável e Saneamento	Assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e saneamento para todos.
7	Energia Acessível e Limpa	Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos.
8	Trabalho Decente e Crescimento Econômico	Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todos.
9	Indústria, Inovação e Infraestrutura	Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.
10	Redução da Desigualdades	Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.
11	Cidades e Comunidades Sustentáveis	Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.
12	Consumo e Produção Responsáveis	Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.
13	Ação Contra a Mudança Global do Clima	Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos.
14	Vida na Água	Conservar e promover o uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.
15	Vida Terrestre	Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda.
16	Paz, Justiça e Instituições Eficazes	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.
17	Parcerias e Meios de Implementação	Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Fonte: adaptado de ONU (2015).

Devido a essa amplitude de influências e resultados, para que os governos desenvolvam e executem políticas com reflexo no BES da população, é necessária uma forma de mensuração que seja fidedigna e eficaz, já que os indicadores objetivos se tornam incompletos para retratar o amplo escopo de uma avaliação do BES (DIENER *et al.*, 2009; ODERMATT; STUTZER, 2018).

Os indicadores de BES fornecem um enriquecimento de informações a serem consideradas em análises e estudos sobre qualidade de vida. Por medir a percepção individual, esses instrumentos refletem as reações de uma população em relação aos eventos mensurados. No âmbito dos serviços públicos, isso se torna uma leitura importante, posto que uma percepção negativa pode se transformar em uma reação negativa em relação à gestão pública. Para governos de todas as esferas, uma população que percebe seu bem-estar de forma negativa tende a avaliar os seus governantes de forma também negativa, podendo gerar ações que demonstrem descontentamento, como a retirada de apoio ao governo e, como resultado, elegendo novos líderes. Por isso, deve existir um interesse estratégico por parte da administração pública na adoção de metodologias de mensuração do BES (DIENER *et al.*, 2009).

Um aspecto positivo na utilização do BES como indicador é que, mesmo sendo uma forma subjetiva de retratar a realidade, pode ser utilizado também como instrumento avaliativo quantitativo, usando amostras representativas de populações inteiras, buscando, assim, generalização. Ao identificar os aspectos de valores e ações que causam maior impacto na qualidade de vida de grupos econômicos, étnicos e de diferentes faixas etárias, a administração pública pode formular políticas públicas mais eficazes e prestar serviços públicos mais adequados aos diferentes aspectos que compõem as camadas sociais (ODERMATT; STUTZER, 2018).

Avaliações de BES podem auxiliar os tomadores de decisão a escolher entre ações de governo e na priorização na execução de programas dentro do orçamento. Uma vez que se conhece os aspectos cotidianos de uma sociedade que causam maior benefício no bem-estar da população, o gestor pode utilizar tal informação na formulação e execução de um orçamento eficiente e eficaz no cumprimento dos direitos constitucionais. Portanto, indicadores subjetivos não podem fornecer resultados absolutos, porém, podem refletir valores relativos à percepção da população (BYKVIST, 2002).

Todavia, é possível identificar forte correlação entre indicadores de BES e os indicadores objetivos econômicos e sociais, visto que esses indicadores não devem ser vistos como opostos, mas complementares. Existem várias formas em que a mensuração de bem-estar objetivo pode complementar a leitura e a riqueza de informação, quando é integralizado com os demais indicadores de BES (DIENER *et al.*, 2009; LUCAS, 2016; ODERMATT; STUTZER, 2018).

### 2.8.1 Benefícios do bem-estar subjetivo com indicadores econômicos

O reconhecimento da importância de uma nova forma de avaliação de políticas públicas tem provocado o investimento de organismos internacionais e diferentes nações no desenvolvimento de indicadores mais eficientes, acrescentando aspectos do BES como indicador (FERENTZ; GARCIAS; SETIM, 2020).

Concebido originalmente por Herman Daly e John Cobb, e reformulado em 1995 para agregar novas variáveis, o Índice de Progresso Genuíno é um indicador que visa agregar aspectos sociais e ambientais como forma de complementar a leitura econômica do PIB. Através do acompanhamento e cálculo dos custos que a administração pública tem com fatores como criminalidade e poluição, o índice busca, de forma objetiva, incluir outros aspectos avaliativos de crescimento das nações que não leve em consideração apenas o econômico (GUIMARÃES; FEICHAS, 2009).

Pela subjetividade de uma avaliação sobre bem-estar e o crescente interesse por escalas confiáveis para mensuração, ainda que de forma objetiva, Lyubomirsky e Lepper (1999) desenvolveram uma escala de mensuração prática para BES, mediante uma pesquisa de validação de escala junto a 2.732 participantes na Rússia e Estados Unidos. Os autores buscaram desenvolver uma escala fidedigna que mensurasse o BES geral de uma pessoa através da relação perceptiva que o avaliador tem de si mesmo e a percepção em relação a seus pares. O resultado da pesquisa resultou em um questionário contendo quatro perguntas com uma escala tipo Likert de 7 pontos.

Os testes de confiabilidade do questionário indicaram que a Escala de Bem-estar Subjetivo desenvolvida pelos autores possui alta consistência e confiabilidade. A escala possui praticidade por ter sido desenvolvida também com o intuito de acomodação de análises mediante testes psicométricos. Por conseguinte, o teste tem sido utilizado e validado como um forte instrumento no auxílio de análises econômicas envolvendo pesquisas de BES (LYUBOMIRSKY; LEPPER, 1999).

O desenvolvimento de escalas e metodologias para mensuração de BES possuem importância na construção de indicadores que auxiliem a gestão pública. Em 2006, a New Economics Foundation publicou a primeira pesquisa voltada para mensuração do BES em 22 países europeus, e o relatório *National Accounts of Well-Being* demonstrou como resultado uma autoavaliação que os residentes desses países fizeram em relação a qualidade de vida (MICHAELSON *et al.*, 2009). Com isso, a organização desenvolveu o indicador *Happy Planet Index*, voltado para avaliar o BES social em maior escopo, envolvendo 143 países. O principal objetivo do relatório publicado em 2006 foi avaliar a eficiência dos governos em converter recursos arrecadados em qualidade de vida para a população (MARKS *et al.*, 2009).

A ONU desenvolveu, em 2012, o Relatório Mundial da Felicidade como instrumento de auxílio aos governos internacionais no desenvolvimento de políticas públicas objetivando o BES da população. O índice serve como parâmetro para a administração pública em cada país no desenvolvimento de indicadores próprios de acordo com o contexto social (ONU, 2018).

Originalmente criado em 2004, pelo *World Economic Forum*, o índice de competitividade global busca mensurar o ambiente das nações que podem proporcionar crescimento e desenvolvimento econômico a partir da análise de vários aspectos econômicos dos países. A partir de 2015, o índice passou a agregar variáveis sociais e ambientais para refletir o crescimento da conscientização em ampliar o escopo de análise de indicadores objetivos para avaliação de aspectos sociais (SUCHEK, 2019).

A criação de indicadores que agregam variáveis sociais para mensurar o desenvolvimento das nações, reflete uma mudança de visão global em relação ao que deve compor estudos e análises de situações de crescimento de uma economia (JANUZZI, 2002).

Essas mudanças atuam nas limitações dos indicadores objetivos econômicos, que podem ser, em grande parte, enriquecidos com adoção de formas de avaliação do BES. Uma dessas áreas de atuação é a avaliação da economia informal. Para a maioria dos indicadores econômicos, existe uma dificuldade em mensurar a quantidade de renda gerada por atividades que estão inseridas no mercado informal. Contudo, toda atividade econômica tem um impacto na qualidade de vida das pessoas e diferentes abordagens na mensuração fornece condições de apresentar um quadro mais adequado para avaliação (CLARK, 2018).

O setor informal da economia pode ser entendido como o segmento econômico não regulamentado, capaz de gerar renda na forma de produção ou prestação de serviços que são relacionados tipicamente às empresas e organizações capitalistas. A ausência da regulamentação impede o acesso fiel a informações do impacto real que tais atividades podem ter em indicadores econômicos, como o PIB, e outras fontes geradoras de informações que podem auxiliar governos na tomada de decisões (RODARTE; LIBANIO, 2019).

Outros fatores também se tornam desafiadores para análise, como a poluição gerada pelas indústrias, resíduos sólidos gerados pelo consumo ou desmatamento florestal para construção de empreendimentos. Tais fatores não são mensurados por indicadores econômicos, ainda que causem impacto na economia. Em uma análise de custo-benefício, o BES pode auxiliar na tomada de decisão do verdadeiro custo desses projetos e o impacto na qualidade de vida da população. Na implementação de presídios, por exemplo, indicadores econômicos não conseguem informar completamente os verdadeiros impactos de uma política pública de segurança como essa. Enquanto na avaliação de BES, seria possível avaliar o impacto na percepção de qualidade de vida das pessoas que, por sua vez, pode ser muito mais danoso para um governo do que o custo de implementação de um presídio (STUTZER, 2019).

Como apontam Diener *et al.* (2009), existem indicadores de BES que atuam em conjunto com indicadores objetivos econômicos na área de tributação governamental em alguns países. Na maioria das legislações nos países ocidentais, existe uma faixa de contribuição tributária que vai aumentando de acordo com o aferimento de renda por um certo indivíduo; quanto maior a renda, maior a contribuição tributária. Tal política é formulada com base no fato de que pessoas com melhores condições de renda podem pagar mais impostos, antes de impactar seu BES negativamente. Esta proposta pode ser verificada com aplicação de avaliações de BES com pessoas de diferentes faixas de renda para comprovar ou recalibrar esta política tributária.

Indicadores de BES podem auxiliar também na avaliação de *trade-offs* que os gestores enfrentam ao decidir por investimentos em serviços públicos, especialmente em contextos de orçamento limitado. Assim, os governos precisam decidir onde alocar recursos frente a variedade de interesses e necessidades da população, como, por exemplo, a construção de uma escola ou um posto de saúde. Embora ambos sejam equipamentos importantes, em orçamentos limitados, os gestores públicos, muitas

vezes, precisam fazer cortes e conhecer o conjunto de valores e avaliações da população para tomar decisões assertivas (DIENER *et al.*, 2009).

Na área jurídica, existe a quantificação em termos monetários de um dano que uma pessoa pode sofrer e que atinja a sua moral, personalidade, honra, dignidade, intimidade, imagem, entre outros aspectos. Esse dano, na Constituição Federal de 1988, está tipificado como dano moral e é quantificado por uma metodologia praticada por tribunais afora, levando em consideração indicadores objetivos. No Brasil, existe, inclusive, fixação de valor monetário de acordo com o dano sofrido (CIANCI, 2003).

Um dano vexatório, humilhante, que cause prejuízo à dignidade humana, vai diferir de uma pessoa para outra. A forma de enfrentar uma perda, um dano físico ou um dano moral transita no âmbito da subjetividade, cuja aferição por um método objetivo e quantitativo está longe de ser fidedigno à lesão sofrida. Sob esse aspecto, indicadores de BES têm uma grande utilidade e urgência de ser implementado para auxílio na correta aplicação de decisões que visem aplicar uma sanção, de acordo com o grau de intensidade do dano sofrido de forma individual (CIANCI, 2003).

Para Copestake *et al.* (2008), é mediante indicadores de renda familiar, onde estudos sobre a correlação entre BES e indicadores econômicos mais se destacam, afirmando que existem diversos estudos acadêmicos apontando para uma correlação positiva entre indicadores de renda e avaliações de BES, apontando um impacto entre renda e felicidade da população. Contudo, o autor refuta que a relação seja verdadeira para todos os contextos, uma vez que é de se esperar que uma renda baixa possa ocasionar uma satisfação menor com a vida de uma população. Portanto, é necessário cuidado ao utilizar indicadores econômicos juntamente com indicadores de BES, dado que pessoas com alta percepção de BES podem existir entre pessoas de baixa renda e pessoas com baixa percepção de BES com renda mais elevada.

Em consonância com essa ideia, Fleurbaey (2016) defende a contribuição de indicadores de BES em conjunto com indicadores de renda para um conhecimento mais aprofundado do impacto da receita individual ou familiar na percepção da felicidade. Contudo, na utilização de ambos os indicadores, é necessário não tornar a pesquisa simplista, por buscar mensurar um aspecto subjetivo, os questionamentos sobre bem-estar devem abordar aspectos mais amplos das percepções das pessoas, pois adicionam informações mais ricas sobre suas subjetividades.

Entre os principais indicadores econômicos utilizados na construção de políticas públicas e na prestação de serviços públicos, encontra-se aqueles originários

de pesquisa de emprego. Dados quantitativos demonstrando o nível de desemprego populacional e suas variantes são importantes e tem impacto direto na percepção individual de BES. No entanto, esses indicadores falham em demonstrar a qualidade de vida e a aprovação daqueles que ocupam os cargos disponíveis na economia (FUJIWARA; LAWTON, 2016).

Uma política pensada exclusivamente em dados quantitativos produz bons números em relação a ocupação da população, mas pode gerar muita insatisfação com o BES. Um exemplo pode ser encontrado em investimento e setores da economia que são danosos à saúde humana, como indústria de extração mineral, que emprega uma grande quantidade de trabalhadores em condições insalubres. Assim, a utilização de taxas de emprego apenas não é indicada para avaliação de desenvolvimento de uma nação. Nesse campo, indicadores de BES podem contribuir no entendimento da qualidade de empregos gerados e ocupados (FUJIWARA; LAWTON, 2016).

Muitos são os benefícios que a adoção de técnicas de mensuração do BES pode trazer para uma leitura ampla e aprofundada de um cenário econômico de um país. Em conjunto com indicadores econômicos, como PIB, renda, desemprego e crescimento, o foco qualitativo do BES acrescenta não só dados absolutos, mas a percepção da prática de políticas econômicas junto à população.

## 2.9 Pesquisas anteriores

Com o propósito de levantar sistematicamente os estudos relacionados ao tema central desta tese, realizou-se uma pesquisa bibliométrica junto às bases de trabalhos científicos Web of Science, Scopus e Google Acadêmico.

### 2.9.1 Base Web of Science

Na base Web of Science, seguiu-se o seguinte passo a passo: 1) definição de palavras-chave que representassem o tema da pesquisa; 2) definição dos filtros de busca na plataforma; e 3) análise dos resultados da busca.

Na primeira fase, definiu-se os seguintes termos de busca: “*subjective well-being\**”, “*subjective well-being\**” AND “*public policy\**” e “*subjective well-being\**” AND “*public service\**”. Os termos em inglês foram escolhidos de acordo com a literatura

pesquisada, com o objetivo de construir o referencial teórico desta pesquisa, onde a tradução “bem-estar subjetivo” foi derivado dos termos *subjective well-being* (ADLER, 2016; AUSTIN, 2016; BRADBURN 1969; BRONSTEEN, BUCCAFUSCO; MASUR, 2017; BYKVIST, 2002; COPESTAKE *et al.*, 2008; DIENER; OISHI; TAY 2018; FLEURBAEY, 2016; FREY; GALLUS, 2013; FUJIWARA; LAWTON, 2016; JENKINS, 2019; LINDBERG, SWEARINGEN; WHITE, 2020; LYUBOMIRSKY, 2001; ODERMATT; STUTZER, 2018; OKULICZ-KOZARYN, 2016; OSBORNE, 2018; RYFF, 1989; STEPTOE; DEATON; STONE, 2015).

Os termos foram acompanhados do algoritmo (asterisco) para ampliar a busca de palavras derivadas. Esses termos foram escolhidos pela capacidade de resumir o tema principal da pesquisa.

Quanto à segunda fase, foram definidos os seguintes filtros: os termos foram incluídos como “tópicos” (que inclui a pesquisa em títulos, resumos e palavras-chave do trabalho); as publicações selecionadas foram do tipo “artigos”; adotou-se um espaço temporal de 20 anos (publicações de 2000 até 2020); textos publicados em qualquer idioma; busca em toda a coleção da Web of Science.

Inicialmente, foi realizada uma consulta com a palavra-chave “*subjective well-being*”, com o retorno de 5.287 artigos. Por se tratar do termo isolado “bem-estar subjetivo”, foi esperado um alto número de trabalhos desenvolvidos sobre a temática devido à possibilidade de relação do tema com as diversas áreas de conhecimento.

Contudo, a maioria dos trabalhos dessa base ficou concentrada nas áreas de saúde (medicina, psicologia, psiquiatria e nutrição), com apenas 2,6% dos achados atribuídos à área de ciências sociais. O Quadro 6 ilustra a distribuição dos achados.

**Quadro 6:** Áreas que publicam sobre “*subjective well-being*” na Web of Science

<b>Categorias do Web of Science</b>	<b>Registros</b>	<b>Percentual</b>
Saúde Pública Ambiental e Ocupacional	530	10,025%
Psiquiatria	528	9,987%
Psicologia Multidisciplinar	281	5,315%
Medicina Geral	266	5,031%
Ciência dos cuidados da Saúde	226	4,275%
Neurologia Clínica	210	3,972%
Reabilitação	198	3,745%
Neuro Ciências	196	3,707%
Nutrição	191	3,613%
Enfermagem	182	3,442%
Pesquisa Educacional	175	3,310%

Endocrinologia	159	3,007%
Psicologia Clínica	157	2,970%
Gerontologia	155	2,932%
Ciências Sociais Interdisciplinares	141	2,667%
Psicologia	137	2,591%
Serviços de Saúde	130	2,459%

Fonte: elaborado pelo autor.

Entre os países com maior produção sobre o tema, estão os Estados Unidos, com 1.376 artigos, Inglaterra, com 514 artigos, e Itália, com 412 publicações. O Brasil apresentou 146 trabalhos. As pesquisas foram publicadas entre os anos de 2000 e 2020 (com última atualização da busca em 23 de novembro de 2020) e o Quadro 7 apresenta a evolução das publicações ao longo desse período.

**Quadro 7:** Total de publicações sobre “*subjective well-being*” entre 2000 e 2020

Ano	Total de publicações	Ano	Total de publicações
2020	474	2009	165
2019	552	2008	180
2018	468	2007	157
2017	400	2006	167
2016	388	2005	160
2015	341	2004	146
2014	250	2003	129
2013	241	2002	125
2012	241	2001	160
2011	218	2000	132
2010	193	-	-

Fonte: elaborado pelo autor.

No Quadro 7, é possível observar um crescimento constante no número de trabalhos publicados sobre bem-estar subjetivo, principalmente a partir de 2015.

Para a relação dos termos “*subjective well-being*” AND “*Public Services*”, a base de dados apresentou 72 artigos publicados e concentrados nas áreas de psiquiatria, medicina, psicologia e ética na medicina. Contudo, 8 trabalhos nas áreas de ciências sociais aplicadas surgiram: 4 trabalhos em economia, 3 em gestão de empresas e 2 em administração pública.

Fazendo uma análise dos dois artigos encontrados na área de administração pública, resumiu-se o conteúdo abordado na pesquisa no Quadro 8.

**Quadro 8:** Artigos encontrados na busca “*subjective well-being*” AND “*Public Services*”

Autor (ano)	País	Título	Objetivo
Hurmuz (2018)	Rússia	Avaliação da eficácia do Sistema Público Moderno	Analisar a situação atual da administração estatal na Síria

		Administração na Síria e a Possibilidade de mudança na Gestão.	através de base de dados estatísticos.
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem quantitativa. Dados obtidos através de indicadores econômicos e sociais.		O artigo defende que a gestão da mudança pode garantir o desenvolvimento das comunidades territoriais e do bem-estar subjetivo da população, uma vez que os próprios sujeitos da gestão podem exercer controle sobre as áreas que requerem melhorias e desenvolvimento.	
<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Sullivan e Williams (2009)	Inglaterra	Os limites da coordenação: estratégias da comunidade como veículos polivalentes no País de Gales.	Investigar como as estratégias comunitárias podem ser usadas como instrumentos de política pública destinados a aumentar o bem-estar subjetivo local, melhorando a coordenação de políticas e serviços públicos.
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem qualitativa. Dados obtidos através de pesquisa documental e entrevista em profundidade.		Conclui que existem tensões fundamentais entre os objetivos que limitam a capacidade das estratégias da comunidade para melhorar a coordenação de políticas e a prestação de serviços.	

Fonte: elaborado pelo autor.

Os dois artigos da categoria Administração Pública foram os que mais se aproximaram da relação entre avaliação de serviços públicos e o bem-estar subjetivo de uma população, porém, com objetivos e metodologia distintos do intento da presente pesquisa.

Quando se avalia a busca com os termos “*subjective well-being\**” AND “*Public Services\**”, identificou-se que os Estados Unidos é o país que mais publica artigos, com 28 trabalhos, seguido da Inglaterra, com 10, e da Austrália, com 8 artigos; o Brasil teve 3 artigos publicados, concentrados na área de psiquiatria. Segundo análise temporal da publicação, a base de dados demonstra um alto crescimento, a partir de 2018, de trabalhos com os parâmetros bem-estar subjetivo e serviços públicos.

**Quadro 9:** Total de publicações sobre “*subjective well-being\* AND Public Services\**” entre 2000 e 2020

Ano	Total de publicações	Ano	Total de publicações
2001	3	2012	4
2002	1	2013	1
2003	2	2014	2
2005	1	2015	8
2006	2	2016	5
2007	1	2017	3
2008	2	2018	15
2009	3	2019	6

2010	1	2020	11
2011	1	-	-

Fonte: elaborado pelo autor.

Na análise temporal, verifica-se a crescente publicação de artigos na base de dados a partir de 2015, com aparição de mais de 2 trabalhos por ano; em 2018 e 2020, o tema apresentou a maior quantidade de trabalhos no período pesquisado.

O terceiro termo pesquisado na base *Web of Science* foi “*subjective well-being\**” AND “*Public Policy\**”; o resultado da pesquisa foi de 79 artigos publicados, divididos em diversas categorias, com a predominância novamente das áreas de saúde. Porém, as áreas sociais e políticas apresentaram uma quantidade maior de trabalhos publicados, conforme consta no Quadro 10.

**Quadro 10:** Categorias “*subjective well-being\** AND *Public Policy\**”

<b>Categorias do Web of Science</b>	<b>Registros</b>
Saúde Pública Ambiental Ocupacional	13
Medicina Geral	7
Sociologia	7
Ética e Filosofia	6
Serviços de Política de Saúde	5
Problemas Sociais	5
Ciência Social e Biomedicina	5
Trabalho Social	5
Economia	4
Ética e Medicina	4
Nutrição	4
Psiquiatria	4
Ciências Sociais	4
Gestão	3
Administração Pública	3
Ciências Políticas	2

Fonte: elaborado pelo autor.

Em uma análise mais aprofundada, foram listados os artigos com maior semelhança ao tema abordado na presente pesquisa e relacionados no Quadro 11.

**Quadro 11:** Artigos “*subjective well-being\**” AND “*Public Policy\**”

<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Lindberg, Swearingen e White (2020)	Estados Unidos	Bem-estar subjetivo paralelo e avaliação experimental de escolha de serviços de ecossistema: reservas	Análises os serviços ecossistêmicos como uma estrutura para compreender os benefícios que os humanos recebem dos sistemas naturais e bem-estar subjetivo como uma

		marinhas e florestais na costa do Oregon, EUA	lente para compreender os efeitos das decisões de políticas públicas.
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem qualitativa com entrevista em profundidade com os participantes, seguido de análise de dois modelos de experimento utilizando definições de bem-estar subjetivo como mediador.		Os modelos indicaram heterogeneidade nos efeitos entre grupos definidos pela visão de mundo ambiental e, para reservas marinhas, uso de recreação de áreas de reserva e emprego no setor de pesca comercial.	
<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Jenkins (2019)	Inglaterra	A construção social das estatísticas públicas: o caso do programa "medindo bem-estar nacional" do Reino Unido	Este artigo procura contribuir para literatura em torno da natureza da estatística oficial, examinando a elaboração oficial da estatística como um processo de construção social.
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem qualitativa. Dados obtidos através de pesquisa documental.		O autor mostra um resultado de construção de indicadores estatístico moldados por agentes que atuam para servir a uma infinidade de fins. Argumenta-se que as considerações das estatísticas oficiais do ponto de vista de sua produção permitem novas maneiras de compreender a forma e o conteúdo das estatísticas e, com isso, os usos a que são feitas.	

Fonte: elaborado pelo autor.

Os países que mais publicaram trabalhos no banco de dados, foram: Estados Unidos, com 24 publicações, Inglaterra, com 9, e Austrália, com 7 artigos. A produção de pesquisa relacionada ao tema tem apresentado aumento significativo de interesse através dos anos, conforme demonstrado no Quadro 12.

**Quadro 12:** Análise temporal "*subjective well-being*" AND "*Public Policy*"

Ano	Publicações	Ano	Publicações
2001	1	2012	3
2002	1	2013	1
2003	1	2014	1
2004	4	2015	7
2005	2	2016	8
2006	1	2017	6
2007	1	2018	11
2009	1	2019	12
2010	3	2020	12
2011	3	-	-

Fonte: elaborado pelo autor.

A busca pelos termos na Web of Science apresentou poucos resultados com relação ao tema e os objetivos que o presente trabalho propõe. A maior parte dos resultados ficou centralizada em pesquisas nas áreas de saúde. As poucas pesquisas

relacionadas à administração pública, indicadores e políticas públicas, foram citadas. Para compor uma investigação mais robusta, foi feito também o levantamento de trabalhos produzidos no banco de dados Scopus.

### 2.9.2 Base Scopus

Na base Scopus, mantida pela Elsevier, foi seguida a mesma sequência na base de dados anterior: 1) definição de palavras-chave que representassem o tema da pesquisa, sendo definidos os mesmos termos de busca e as mesmas combinações; 2) definição dos filtros de busca na plataforma, seguindo os mesmos parâmetros adotados na Web of Science; 3) análise dos resultados da busca.

Foi realizado, inicialmente, uma consulta com a palavra-chave “*subjective well-being*”, com o retorno de 8.299 artigos. As áreas que se destacaram foram: Psicologia, com 3.484 trabalhos, Ciências Sociais, com 3.480, Medicina, com 2.388, e Economia e Administração, com 1.270 artigos publicados. Em análise aprofundada nas categorias de Ciências Sociais e Administração de Empresas, não foi encontrado nenhum artigo relacionado com o tema e os objetivos desta tese.

Uma nova pesquisa foi feita com o termo “*subjective well-being AND public service*” e nenhum trabalho foi encontrado, outras variações foram colocadas como “*subjective well-being AND public services*”, “*subjective well-being AND public AND servisse*”, e novamente o banco de dados não apresentou nenhum documento.

A pesquisa do próximo termo, “*subjective well-being AND public policy*”, retornou 211 artigos. As áreas que se destacaram foram: Ciências Sociais (137), Psicologia e Medicina (111) e Economia e Administração (54). Foram identificados 4 trabalhos afins ao tema, que são detalhados no Quadro 13.

**Quadro 13:** Artigos “*subjective well-being*” AND Public Policy

<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Barrington-Leigh e Wollenberg (2019)	Estados Unidos	Informando as prioridades da política usando inferência de respostas de bem-estar subjetivo em uma grande pesquisa comunitária	Avaliar a relação entre a satisfação com a vida e uma série de outras circunstâncias e condições socioeconômicas
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	

Abordagem qualitativa com entrevistas aprofundadas com residentes de Connecticut sobre os tópicos como saúde física e saúde mental, oportunidade econômica, moradia, transporte e engajamento cívico.		Foi encontrado enormes efeitos de segurança e engajamento social em comparação com variações na renda. Foi encontrada relação entre a prevalência de diferentes condições socioeconômicas, além de sua importância relativa para os indivíduos afetados, para fazer inferências sobre os custos-benefícios de políticas estaduais e locais viáveis.	
<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Frey e Gallus (2013)	Suíça	Bem-estar subjetivo	Este artigo analisa se a agregação de pontuações de felicidade individual para um Índice Nacional de Felicidade ainda pode ser confiável, uma vez que os governos defendem que seu principal objetivo é a maximização - deste Índice Nacional de Felicidade
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem qualitativa. Ensaio Teórico		assim que o Índice Nacional de Felicidade se tornar uma meta política, não pode mais ser confiável para refletir a verdadeira felicidade das pessoas. Em vez disso, o Índice será distorcido devido ao incentivo para os cidadãos responderem estrategicamente e o incentivo para o governo manipular o Índice a seu favor.	
<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Okulicz-Kozaryn (2016)	Estados Unidos	Pesquisa de bem-estar subjetivo para políticas públicas e administração.	Apresentar a pesquisa do bem-estar subjetivo para acadêmicos e profissionais de políticas públicas e administração
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem qualitativa com revisão de literatura		Nas últimas décadas, houve um enorme crescimento na pesquisa sobre felicidade e, nos últimos anos, essa pesquisa começou a abordar questões de política como habitação, transporte e desigualdade. Surpreendentemente, as políticas públicas e a disciplina administrativa não perceberam esses desenvolvimentos.	
<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Austin (2016)	Inglaterra	Sobre bem-estar e políticas públicas: somos capazes de questionar a hegemonia da felicidade?	Este artigo analisar se os governos devem continuar no caminho de desenvolvimento de políticas públicas com o bem-estar subjetivo como norteador.
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem qualitativa. Ensaio Teórico		Este artigo argumenta que o domínio crescente da definição subjetiva de bem-estar é problemático e equivale a uma hegemonia da felicidade. A abordagem das capacidades, que tem uma perspectiva pluralista sobre o bem-estar e prioriza a liberdade e a oportunidade, oferece uma base mais rica e útil para políticas.	

Fonte: elaborado pelo autor.

Os artigos citados anteriormente trouxeram debates em relação à utilização de indicadores de BES como instrumento estratégico político por parte de governos. Para Okulicz-Kozaryn (2016), os indicadores de BES são adotados, predominantemente, por países desenvolvidos, e tem evoluído para acréscimo de novas temáticas, como fator de impacto na qualidade de vida na população.

Por fim, foi levantada a produção ao longo dos anos e o Quadro 14 apresenta esse resultado. Nele, é possível perceber que, de 2000 até 2010, apenas um artigo foi publicado por ano. A partir de 2011, a produção de pesquisa no banco de dados pesquisado aumentou consideravelmente.

**Quadro 14:** Análise temporal “*subjective well-being*” AND “*Public Policy*”

Ano	Publicações	Ano	Publicações
2001	1	2012	8
2002	1	2013	13
2003	1	2014	11
2004	1	2015	8
2005	1	2016	11
2006	1	2017	8
2007	1	2018	16
2009	1	2019	26
2010	1	2020	23
2011	11	-	-

Fonte: elaborado pelo autor.

Os países que mais apresentaram publicação na área foram os Estados Unidos (39), Reino Unido (31), Alemanha (13) e Espanha (12). Pelos dados pesquisados, é possível identificar que as pesquisas sobre BES e políticas públicas, tanto na Web of Science quanto na Scopus, cresceram bastante na última década pesquisada. A relação entre o BES e a formulação de indicadores de mensuração da qualidade de vida da população tem sido pesquisado por diversos autores.

O desenvolvimento de políticas públicas baseadas em indicadores de BES também é evidenciado através de diversos autores (AUSTIN, 2016; BARRINGTON; WOLLENBERG, 2019; FREY; GALLUS, 2013; OKULICZ-KOZARYN, 2016). Contudo, a pesquisa nas bases de dados aponta um campo pouco explorado entre o impacto que os serviços públicos têm no BES de uma população, o que reforça a importância do prosseguimento desta pesquisa. Em ambas as bases de dados internacionais, foram identificados poucos trabalhos oriundos do Brasil.

### 2.9.3 Base Google Acadêmico

Pelo seu aspecto singular, os filtros aplicados na pesquisa na base Google Acadêmico não seguiram os mesmos utilizados no Web of Science e Scopus. Nela, ocorreu a aplicação do termo em português “bem-estar subjetivo”, que trouxe um

retorno de 12.400 trabalhos. Pela amplitude dos resultados, não foi possível uma análise mais aprofundada, o que levou a utilização da combinação dos termos “bem-estar subjetivo” e “políticas públicas”, com retorno de 1 trabalho, que consistia em uma dissertação, elaborada na Universidade Federal do Ceará, abordando uma análise sobre a necessidade de incluir estudos de impactos de políticas públicas no sentimento de felicidade da população.

**Quadro 15:** Trabalho oriundo da busca “bem-estar subjetivo” e “políticas públicas”

<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Ribeiro Júnior e Souza (2013)	Brasil	Felicidade e políticas públicas: o sentir, o pensar e o agir	como a produção bibliográfica sobre felicidade e políticas públicas aproxima-se da perspectiva de avaliação de políticas públicas baseada em uma visão mais ética e sistêmica, a partir das dimensões epistemológicas (o sentir), ontológicas (o pensar) e metodológicas (o fazer).
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem quantitativa. Análise de avaliação de políticas públicas através de indicadores que avaliam o sentir, o pensar e o fazer.		Constatou-se que o tema da felicidade nas políticas públicas acompanha o recente crescimento exponencial do estudo sobre felicidade, representando, contudo, uma pequena parcela deste universo. Predomina-se os autores e centros de pesquisa de origem anglo-saxã e a economia como principal área do conhecimento.	

Fonte: elaborado pelo autor.

Conforme já apresentado nesta pesquisa, o conceito de felicidade adotado pela literatura pressupõe a ausência total de sentimentos negativos, restando apenas os sentimentos de prazer. O BES, no entanto, é mais amplo, envolve um processo cognitivo onde sentimentos positivos e negativos que fazem parte de uma percepção única de uma pessoa sobre a vida (DIENER *et al.*, 2009; LINDBERG; SWEARINGEN; WHITE, 2020; LUCAS, 2016; ODERMATT; STUTZER, 2018).

A terceira pesquisa no banco de dados do Google Acadêmico foi feita com o termo “bem-estar subjetivo” e “serviços públicos” e retornou 1 artigo, descrito no Quadro 16.

**Quadro 16:** Trabalho oriundo da busca “bem-estar subjetivo” e “serviços públicos”

<b>Autor (ano)</b>	<b>País</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>
Prearo (2013)	Brasil	Os serviços públicos e o bem-estar subjetivo da população: uma modelagem multigrupos baseada em mínimos quadrados parciais.	Relacionar a avaliação dos serviços públicos municipais com o bem-estar subjetivo (BES) dos indivíduos residentes na região do Grande ABC Paulista.
<b>Método</b>		<b>Conclusão</b>	
Abordagem quantitativa. Análise de avaliação de serviços públicos e bem-		Os resultados apresentaram um fraco relacionamento entre a avaliação de serviços públicos e o bem-estar subjetivo da população do Grande ABC Paulista. O nível do	

estar subjetivo através de análise de estatística multivariada, modelagem de equação estrutural.	relacionamento, porém, deve ser considerado, significativo por comprovar que existe uma relação e esta é positiva, sugerindo que os serviços públicos influem na qualidade do bem-estar dos indivíduos, especialmente quando essa avaliação é realizada em estratos específicos.
--	--

Fonte: elaborado pelo autor.

Através do uso da Modelagem da Equação Estrutural (MEE), baseada em mínimos quadrados parciais (PLS), a pesquisa de Prearo (2013), além de outros fatos, comprovou haver uma relação entre a autoavaliação de BES da população do Grande ABC Paulista e a percepção dos principais serviços públicos prestados pelos municípios. As características da região diferem das particularidades do recorte geográfico desta pesquisa, tanto sob os aspectos econômicos quanto sociais. O PIB per capita médio do ABC em 2017 foi de R\$ 58.175,27, e o IDHM acima de 0,800, segundo dados de 2010, considerado “muito alto” (IBGE, 2020).

Esses dados comparados aos municípios da Zona da Mata de Pernambuco demonstram uma grande diferença nas características da população estudada, já que o PIB per capita dos municípios da Zona da Mata fica na média de R\$ 9.951,14, enquanto o IDHM fica entre 0,550 e 0,687, classificados entre baixo e médio. Essa diferença pode trazer maior elucidação sobre a relação entre os serviços públicos e a avaliação do BES da população em amostras distintas. A possibilidade da comparação dos resultados torna esta pesquisa fundamental na ampliação do conhecimento do tema, metodologia e resultados.



### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para formulação de um trabalho de pesquisa, não há um método único 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, será abordada a metodologia e sua classificação quanto aos objetivos, natureza e objeto de pesquisa, bem como será descrita a técnica de coleta de dados.

#### 3.1 Classificação da pesquisa quanto ao seu objetivo

Quanto ao seu objetivo, este estudo apresenta um caráter descritivo, por analisar em detalhes a relação entre variáveis de avaliação de serviços públicos e o BES de uma amostra. Considerando sua composição por variáveis distintas, buscou-se cruzar as informações coletadas nos municípios da Zona da Mata de Pernambuco com o objetivo de esclarecer a relação entre os serviços públicos e o BES (OLIVEIRA, 2011).

#### 3.2 Classificação da pesquisa quanto a sua natureza

A abordagem é quantitativa, possibilitando um estudo objetivo e uma análise direta dos fatores perceptíveis sobre alguns aspectos subjetivos. Nesta perspectiva, a pesquisa utilizou o método de análise estatística multivariada, com enfoque na técnica de Modelagem de Equações Estruturais (MEE) no tratamento dos dados, utilizando como estimador o *Partial Least Squares* (PLS ou Quadrados Mínimos Parciais).

#### 3.3 Classificação da pesquisa quanto ao público-alvo

O conceito de uma 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 estado de Pernambuco tem uma população de aproximadamente 9,5 milhões de pessoas e é dividido em 5 grandes regiões de desenvolvimento pela Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco (CONDEPE/FIDEM, 2019),

sendo elas: Sertão Pernambucano, São Francisco Pernambucano, Agreste Pernambucano, Zona da Mata Pernambucana e Região Metropolitana.

O trabalho define como universo de pesquisa 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 Figura 3 ilustra a localização dessa Região, situada na faixa litorânea do estado de Pernambuco, entre a Região Metropolitana e o Agreste Pernambucano.

**Figura 3:** Região de Desenvolvimento Zona da Mata de Pernambuco



Fonte: Adaptado CONDEPE/FIDEM (2019, p. 88)

As 43 cidades que compõem a Zona da Mata somam uma população estimada em 1.140.969 pessoas e uma média percentual de urbanização de 65%. Com a predominância da atividade econômica da agroindústria canavieira e a indústria do turismo, a região é responsável por cerca de 10% do PIB de Pernambuco. Possui também uma média aritmética de IDHM de 0,597, colocando grande parte dos municípios na classificação de “baixo desenvolvimento humano” pela classificação do IDHM (IBGE, 2010; CONDEPE/FIDEM, 2019).

O motivo pela escolha da região se deve pela classificação do IDHM em nível “baixo” para a maioria dos municípios, conforme demonstra o Quadro 17, possibilitando, assim, melhor desenvolvimento da pesquisa baseada no aspecto de maior correlação entre as variáveis, uma vez que os serviços públicos, possivelmente, têm maior influência na vida de uma população com maior dependência deles. Para esses municípios, a ausência de serviços privados torna o uso de serviços públicos mais intenso.

**Quadro 17:** Relação dos municípios da Zona da Mata de Pernambuco

<b>Município</b>	<b>População</b>	<b>Taxa de urbanização</b>	<b>População da sede</b>	<b>IDHM 2010</b>	<b>Ranking nacional IDH</b>
Água Preta	35.344	51,15	13.002	0,553	5157
Amaraji	21.319	67,49	14.388	0,580	4638
Barreiros	39.151	79,29	30.908	0,586	4670
Belém de Maria	10.634	61,8	4.200	0,578	4495
Catende	31.149	75,19	19.944	0,609	4884
Cortês	19.986	65,22	8.436	0,568	3927
Escada	56.959	79,82	42.530	0,632	3448
Gameleira	23.784	70,26	16.001	0,602	4101
Jaqueira	11.640	50,78	5.911	0,575	4742
Joaquim Nabuco	15.921	60,4	9.617	0,554	5146
Maraial	13.940	56,44	6.454	0,534	5366
Palmares	55.658	77,82	45.548	0,622	3653
Primavera	11.470	57,92	6.643	0,580	4638
Quipapa	22.202	49,11	9.706	0,552	5169
Ribeirão	41.368	71,39	27.356	0,602	4101
Rio Formoso	20.763	40,21	6.963	0,613	3847
São Benedito do Sul	10.477	50,33	3.643	0,530	5395
São José da Coroa Grande	13.953	67,98	9.494	0,608	3957
Sirinhaém	33.079	41,03	9.674	0,597	4215
Tamandaré	17.056	67,65	10.835	0,593	4309
Xexéu	13.597	57,76	7.853	0,552	5169
Aliança	37.188	45,91	12.353	0,604	4055
Buenos Aires	12.016	53,4	6.416	0,593	4309
Camutanga	7.830	76,59	5.997	0,606	3999
Carpina	63.769	95,6	60.965	0,680	2439
Condado	21.756	84,72	18.432	0,602	4101
Ferreiros	10.737	64,92	6.970	0,622	3653
Goiana	80.055	72,48	58.025	0,651	3090
Itambé	34.966	75,28	18.730	0,575	4742
Itaquitinga	14.950	72,11	10.780	0,586	4495
Lagoa do Carro	13.083	61,59	8.058	0,609	3927
Lagoa de Itaenga	19.908	75,79	15.088	0,602	4101
Macaparana	22.474	60,07	13.500	0,609	3927
Nazaré da Mata	29.218	84,45	26.674	0,662	2846
Paudalho	45.063	76,32	34.391	0,639	3312
Timbaúba	56.895	77,39	41.842	0,618	3735
Tracunhaém	12.379	76,2	9.433	0,605	4029
Vicência	28.744	36,38	9.434	0,605	4029
Chã Grande	18.403	63,7	11.722	0,599	4167
Gloria de Goitá	27.528	45,49	10.575	0,604	4055
Chã de Alegria	12.404	30,9	3.832	0,604	4055
Pombos	23.343	59,88	12.801	0,598	4198
Vitória de Santo Antão	121.269	81,92	98.075	0,64	3291

Fonte: adaptado de IBGE (2010) e CONDEPE/FIDEM (2019).

O acesso e a disponibilidade de informações nos 43 municípios também foi um fator importante na escolha, diferentemente das demais regiões (excluindo a Região

Metropolitana), a distância e o baixo grau de urbanização tornam um fator limitador de aplicação de pesquisas em regiões mais remotas do estado.

Devido ao maior uso dos serviços públicos ofertados na região e melhor conhecimento sobre eles, optou-se pela escolha de pessoas com idade mínima de 18 anos e pertencentes à população urbana dos municípios. Portanto, o limite inferior de idade possibilita uma amostra de pesquisa composta por pessoas que, possivelmente, possuem maior acesso e opções de prestação de serviços públicos, principalmente os serviços que estão relacionados aos aspectos urbanos nos municípios avaliados. O recorte da faixa etária da pesquisa também se deve ao entendimento e responsabilidade na assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) antes de responder ao instrumento de coleta.

### 3.4 Classificação da pesquisa quanto à amostragem

Para Cooper e Schindler (2003), a amostragem é um controle de análise onde um grupo é retirado de um universo como forma de representação de um todo. De acordo com o objetivo da pesquisa e do recorte geográfico, foi utilizado o método de amostragem não-probabilística por conveniência na escolha dos municípios com o menor índice de IDHM e que compõem a Zona da Mata Pernambucana. A região possui acessibilidade, importância econômica para o Estado e concentração de municípios que se enquadram nos objetivos da pesquisa.

Para abordagem aos respondentes da pesquisa, foram relacionados os nomes das ruas que compõem o Bairro Centro em todos os municípios, devido ao objetivo de abordagem à população urbana. A relação das ruas nos bairros foi obtida através dos sites eletrônicos dos Correios e conferidos nas Secretarias de Administração nas prefeituras locais. O total de ruas identificadas por município foram:

- Maraial – Bairro Centro – CEP: 55.405-000 – 29 ruas;
- Quipapá – Bairro Centro – CEP: 55.415-000 – 43 ruas;
- Xexéu – Bairro Centro – CEP: 55.555-000 – 25 ruas;
- Água Preta – Bairro Centro – CEP: 55.550-000 – 39 ruas;
- Primavera – Bairro Centro – CEP: 55.510-000 – 37 ruas;
- Barreiros – Bairro Centro – CEP: 55.560-000 – 51 ruas;
- Itaquitanga – Bairro Centro – CEP: 55.950-000 – 21 ruas;
- Tamandaré – Bairro Centro – CEP: 55.578-000 – 24 ruas;

- Buenos Aires – Bairro Centro – CEP: 55.845-000 – 17 ruas;
- Sirinhaém – Bairro Centro – CEP: 55.580-000 – 46 ruas;
- Pombos – Bairro Centro – CEP: 55630-000 – 33 ruas.

Para compor o cadastro, foram descartados endereços de travessas e loteamentos, e as avenidas foram classificadas juntamente como ruas. Após o cadastro, cada rua foi marcada com um número de acordo com a quantidade de ruas cadastradas por municípios. Após a enumeração, cada entrevistador utilizou aplicativo de sorteio de números aleatórios para escolher as 10 primeiras ruas a serem visitadas para escolha das casas. Ao todo, dos 11 municípios, foram escolhidas 110 ruas. Uma vez nas ruas escolhidas, um novo sorteio foi feito com a numeração das residências no mesmo aplicativo de celular. Os pesquisadores, então, buscaram aplicar questionário em pelo menos 5 residentes em 5 casas distintas em cada rua. Ao abordar as residências sorteadas, os entrevistadores aplicaram os questionários aos moradores maiores de 18 anos. Nas residências com possibilidade de mais de um respondente, o entrevistador repetia o sorteio aleatório pelo aplicativo.

Os municípios contemplados na amostra e suas características estão contidos no Quadro 18.

**Quadro 18:** 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
<b>TOTAL</b>	<b>236.148</b>		<b>125.072</b>		

Fonte: elaborado pelo autor.

O universo da pesquisa era composto por cidadãos residentes na região urbana, devido ao maior acesso aos serviços públicos de característica urbana, perfazendo o total de 125.072 pessoas, conforme demonstra o Quadro 18. Para o

cálculo dos casos do processo de amostragem, foram utilizados os seguintes critérios:

- cidadãos de zonas urbanas – devido à amplitude territorial de muitos municípios e a concentração de maior variedade de serviços urbanos que os municípios têm acesso, foram abordadas apenas cidadãos residentes nos limites urbanos das cidades;
- população acima dos 18 anos – independente do sexo e de outros fatores, a idade mínima se faz necessário para a correta compreensão dos questionários, das informações requeridas, acesso aos serviços públicos e a responsabilidade na assinatura do TCLE;
- margem de erro para o intervalo do resultado – projetado para 4,6%;
- coeficiente de intervalo de segurança – estabelecido em 95%;
- proporção admitida para variável principal da pesquisa – 50%.

Admitindo a população total das sedes dos municípios escolhidos com menores índices de IDHM, foi utilizado 125.072 habitantes, para o cálculo de amostragem, segundo a fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

Para  $n_0$  = tamanho estimado para a amostra

Z = valor da função de distribuição normal para o nível de confiança desejado

P = frequência populacional estipulada

E = margem de erro adotada

Levando em consideração os parâmetros escolhidos, a amostragem mínima foi estimada em 445 casos.

Devido à pandemia do coronavírus, além dos cuidados em biossegurança, o contato dos pesquisadores foi limitado ao necessário para a coleta e aplicação do questionário. Toda interação com os respondentes obedeceu aos protocolos e normativas vigentes durante os meses de setembro de 2021 a março de 2022.

### 3.5 Classificação da pesquisa quanto à técnica e instrumento de coleta

O instrumento de coleta adotado constou de um questionário (anexo I) aplicado pessoalmente, contendo três partes distintas: informações socioeconômicas, avaliação dos serviços públicos e questões utilizando a escala de Lyubomirsky e Lepper (1999) para mensuração de bem-estar subjetivo (BES).

Para a mensuração do BES, o questionário adotou a escala de Lyubomirsky e Lepper (1999). A metodologia desenvolvida pelos autores, utiliza a avaliação de BES de acordo com a perspectiva do respondente. A autoavaliação é utilizada como indicador global válido e corresponde a um questionário fechado com indicação de respostas em escala (Quadro 20). Para Lyubomirsky (2001), ao mensurar BES, deve ser levado em conta a resiliência pessoal em atravessar situações com impacto psicológico negativo. Indivíduos podem se sentir de forma positiva, embora outros indicadores objetivos demonstrem uma situação contextual negativa, portanto, para analisar o BES é essencial que a avaliação seja do próprio indivíduo.

O modelo proposto pelos autores possui quatro itens principais de escala de conceito e é derivado de uma combinação inicial de 13 itens que foram resumidos para serem respondidos dentro de uma escala tipo Likert de 7 pontos, conforme demonstrado no Quadro 19.

**Quadro 19:** Escala de BES de Lyubomirsky e Lepper

Questão	Escala de conceito	Escala de avaliação
Para cada uma das afirmativas abaixo, por favor circule o ponto da escala que você sente como mais apropriado para descrever você.	Em geral, eu me considero...	Semântica Bipolar: 1 – Uma pessoa não muito feliz 7 – Uma pessoa muito feliz
	Comparado à maioria dos meus pares, eu me considero...	Semântica Bipolar: 1 – Pouco feliz 7 – Muito feliz
	Algumas pessoas são muito felizes. Elas aproveitam a vida, independentemente do que está acontecendo, tiram o máximo proveito de tudo. Até que ponto isso descreve você?	1 – Não Totalmente 7 – Totalmente
	Algumas pessoas não são tão felizes. Embora elas não estejam deprimidas, elas nunca parecem tão felizes quanto poderiam ser. Em que medida é que essa caracterização descreve você?	

Fonte: Lyubomirsky e Lepper (1999, p. 139) *apud* Prearo (2013, p. 45).

Para a análise da relação entre a escala Lyubormisky e Lepper e a avaliação dos serviços públicos prestados, o questionário aplicado contou com uma relação de perguntas diretas relacionadas aos diversos serviços públicos prestados nos municípios, onde os respondentes atribuíram um valor de 0 a 10 de acordo com a sua percepção de valor à qualidade de prestação dos serviços públicos utilizados. Devido

a esse aspecto do instrumento de coleta, a escala Lyubormisky e Lepper também foi utilizada contendo 11 pontos.

Os serviços públicos listados no questionário são de competência das três esferas distintas de governo no Brasil: União, estados e municípios. As perguntas avaliativas, conforme constam no Quadro 20, foram retiradas da pesquisa bibliométrica e da construção do referencial teórico desta tese.

**Quadro 20:** Questionário de avaliação dos serviços públicos

<b>Nos últimos 12 meses você ou alguém que mora com você utilizou algum serviço de saúde da sua cidade? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>
SIM ( ) NÃO ( )		
Como você avalia a quantidade de postos de saúde na sua cidade?		Michaelson <i>et al.</i> (2009); Dienet <i>et al.</i> (2009); Frey e Gallus (2013); Fleurbaey (2016)
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?		
<b>Os últimos 12 meses você ou alguém que mora na sua casa frequentou alguma escola na sua cidade? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>
SIM ( ) NÃO ( )		
Como você avalia a quantidade de escolas disponíveis no seu município?		Van den Bosch e Cantillon (2006); Frey e Gallus (2013); Dienet <i>et al.</i> (2009); Fleurbaey (2016)
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?		
<b>Nos últimos 12 meses você foi atendido pelos serviços de fornecimento de energia elétrica, limpeza de ruas e coleta de esgoto na sua cidade? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>
SIM ( ) NÃO ( )		
Como você avalia o fornecimento de água na sua casa?		Diener <i>et al.</i> (2009); Januzzi (2012); Frey e Gallus (2013); Horta e Oliveira (2019)
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?		

<b>Nos últimos 12 meses você utilizou algum serviço de transporte público da sua cidade? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>	
SIM ( ) NÃO ( )			
Como você avalia a facilidade em usar o transporte público municipal?		Csikszentmihalyi (1999); Januzzi (2012); Yogiantoro, Komariah e Irawan (2019)	
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?			
<b>Nos últimos 12 meses você frequentou o centro da cidade por qualquer razão e percebeu a organização do trânsito da sua cidade? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>	
SIM ( ) NÃO ( )			
Como você avalia as condições de ruas e estradas em seu município?		Fadel e Regis Filho (2009); Januzzi (2012); Denhardt e Denhardt (2015); Diener, Oishi e Tay (2018)	
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?			
<b>Antes da pandemia você frequentou algum evento cultural promovido pela prefeitura? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>	
SIM ( ) NÃO ( )			
Como você avalia a promoção de shows locais pelo município?		Fadel e Regis Filho (2009); Denhardt e Denhardt (2015); Diener, Oishi e Tay (2018)	
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?			
<b>Nos últimos 12 meses você utilizou algum programa de oferta esportiva na sua cidade? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>		
SIM ( ) NÃO ( )			
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?			
<b>Nos últimos 12 meses você ou alguém da sua casa participou através de voto ou opinião da gestão da sua cidade? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>	
SIM ( ) NÃO ( )			
Como você avalia a facilidade em assistir às sessões na câmara municipal?		Fadel e Regis Filho (2009); Diener <i>et al.</i> (2009); Prearo (2013); Denhardt e	
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?		Denhardt (2015); Diener, Oishi e Tay (2018)
<b>Nos últimos 12 meses você ou alguém da sua casa precisou utilizar alguma estrutura e serviço de segurança pública da sua cidade? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>
SIM ( ) NÃO ( )		
Como você avalia o atendimento na delegacia do município?		Diener <i>et al.</i> (2009); Prearo (2013); Denhardt e Denhardt (2015); Diener, Oishi e Tay (2018); Lindberg, Swearingen e White (2020)
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?		
<b>Nos últimos 12 meses a prefeitura realizou algum serviço de coleta de lixo, entulho ou coleta seletiva em sua residência? (caso a resposta seja sim, responda às perguntas abaixo)</b>	<b>Nota 0 - 10</b>	<b>Autores</b>
SIM ( ) NÃO ( )		
Como você avalia o alcance do recolhimento de lixo no município?		Diener <i>et al.</i> (2009); Prearo (2013); Lindberg, Swearingen e White (2020)
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: elaborado pelo autor.

Além da avaliação dos serviços públicos, o questionário contou com levantamento sociodemográfico da amostra, incluindo idade, sexo, escolaridade, estado civil, renda e município de residência.

### 3.6 Classificação da pesquisa quanto a técnica de análise

Uma vez coletadas as informações, foi utilizada a técnica estatística de análise multivariada de Modelagem de Equações Estruturais (MEE). As técnicas multivariadas são importantes instrumentos na geração de conhecimento através de análise de múltiplas medidas sobre indivíduos ou objetos sob investigação. Destas técnicas, a MEE é utilizada para analisar uma série de relações de dependência simultaneamente. A Modelagem de Equações Estruturais (*Structured Equation Modeling*) envolve vários modelos matemáticos e outras técnicas estatísticas para

permitir análises entre variáveis que possam apontar aspectos não observáveis através de variáveis indicadoras medidas indiretamente (HAIR *et al.*, 2009).

Derivada da análise fatorial e regressão múltipla, a análise de equações estruturais é uma técnica multivariada que utiliza ambos os elementos de técnicas de dependência e interdependência de dados, sendo pouco utilizada na área de ciências sociais aplicadas (PREARO, 2013).

Para Hair *et al.* (2009), a MEE possui características distintas que possibilitam a estimação de relações de dependência múltiplas e interrelacionadas, o que pode revelar construtos não observados no planejamento da pesquisa. Para os autores, um construto pode ser definido como uma construção do que não pode ser medido ou observado de forma direta, mas pode ser medido por meio de indicadores.

A MEE possui técnicas diferentes de construção de modelo e estimação. As duas principais técnicas - a modelagem baseada em covariâncias (MEE-BC) e a modelagem baseada em mínimos quadrados parciais (MEE-PLS) possuem objetivos, abordagens, requisitos e premissas diferentes (HAIR *et al.*, 2009).

A modelagem baseada em covariâncias possui como principal objetivo testar teorias por meio de hipóteses construídas e especificar relações casuais entre construtos. A abordagem baseada em covariâncias busca determinar a melhor adequação de um modelo teórico proposto por estudo e se esse modelo proposto é capaz de estimar a matriz de covariância para um conjunto de dados da amostra. Para isso, a MEE-BC possui requisitos específicos a depender do método de estimação escolhido na pesquisa. Um dos principais requisitos é o tamanho da amostra, recomendada de, no mínimo, 10 casos por variável integrante do modelo e a ausência de valores discrepantes da amostra, *outliers*. Em alguns modelos estimadores de MEE-BC, a distribuição normal multivariada é uma exigência. Portanto, a MEE-BC é mais indicada para estudos com construção prévia de modelos teóricos e uma amostra de pesquisa que se adeque às exigências de cada método de estimação (PREARO, 2013).

O tipo de MEE baseada em mínimos quadrados parciais (MEE-PLS) é mais indicada para estudos exploratórios, por possuir um menor nível de exigências e premissas. Sua metodologia envolve a explicação da variância nas variáveis dependentes ao examinar um modelo proposto. Para o tamanho da amostra, o recomendado para a MEE-PLS é de 30 a 100 casos. O modelo também é sensível a

presença de outliers e não possui requisito de normalidade da amostra (CHIN, 1998; HAIR *et al.*, 2009).

Portanto, devido à característica essencialmente exploratória deste estudo, e o aspecto da não-normalidade da amostra da pesquisa, o método utilizado para análise dos dados foi a MEE baseada em mínimos quadrados parciais.

Os principais indicadores de qualidade adotados na análise dos resultados foram:

- Cargas fatoriais: indicam a intensidade da relação entre variáveis e construtos; para Zwickler, Souza e Bido (2008), cargas acima de 0,60 são aceitáveis para validação do modelo.
- Confiabilidade Composta: associado à qualidade do modelo estrutural, Chin (1998) aponta que, para estudos exploratórios, o índice de confiabilidade composta deve ser superior a 0,60.
- Consistência interna (*Alpha de Cronbach*): o coeficiente *Alpha de Cronbach* é utilizado para mensurar a confiabilidade e consistência interna do instrumento de coleta de dados. O resultado deve variar entre 0 e 1 e, para Chin (1998), valores acima de 0,70 são admissíveis para análise.
- O Coeficiente de Explicação R<sup>2</sup>: índice que demonstra o quanto do modelo proposto explica a variável latente. O resultado varia entre 0 e 1 e, para Chin (1998), valores acima de 0,67 possuem um alto coeficiente de explicação, acima de 0,33, moderado grau de explicação, e 0,19, baixo grau de explicação.
- Variância Média Extraída (AVE): indicador associado à qualidade da medida, avalia a variância dos parâmetros em um construto em relação à variância total. Para Chin (1998), valores inferiores a 0,50 são insuficientes como medida de precisão.
- Validade discriminante: segundo Hair *et al.* (2009), fundamenta-se no nível de correspondência em que um indicador não se correlaciona com outros indicadores dos quais se supõe que deve diferir.
- Fator de Inflação de Variância - VIF (Estatística de Colinearidade): tem o objetivo de medir a razão entre a variância total do modelo (com todas as variáveis) e a variância de um modelo que só tem aquela variável. Segundo Gujerati (2004), o VIF deve estar acima de 10, contudo, autores mais

conservadores costumam utilizar o valor 5 como ponto de corte para detecção de multicolinearidade.

Como uma etapa preparatória para o desenvolvimento do modelo a ser analisado na MEE-PLS, uma análise fatorial exploratória foi feita utilizando os construtos do instrumento de coleta, para uma possível redução e dinamização do modelo a ser utilizado. A análise fatorial envolve um conjunto de técnicas estatísticas bastante utilizadas em pesquisas de diversas áreas. O planejamento da análise fatorial aplicada nesta pesquisa teve por objetivo facilitar a compreensão da estrutura do que está sendo pesquisado, o melhor entendimento das percepções das variáveis e possíveis construtos (HAIR *et al.*, 2009).

Os indicadores de qualidade e testes estatísticos utilizados para o estudo da análise fatorial exploratória foram:

- Comunalidade: para Gujerati (2004), a comunalidade expressa a proporção da variabilidade de cada variável que é explicada pelos fatores; informa o quanto da variância total da variável é explicada pelos fatores comuns ou componentes principais.
- Escore fatorial: segundo Hair *et al.* (2009), o escore fatorial é a medida utilizada na observação de cada fator extraído na análise fatorial. Os pesos fatoriais são usados em conjunção com os valores da variável original para calcular o escore de cada observação.
- Teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e teste Bartlett: teste que, para Hair *et al.* (2009), compara a magnitude dos coeficientes de correlação entre as variáveis com as magnitudes dos coeficientes de correlação parcial, e deve apresentar como resultado um grau de aceitabilidade ou não.

O método de rotação utilizado na análise fatorial exploratória foi a rotação Varimax que, segundo Gujerati (2004), minimiza o número de variáveis que cada agrupamento tem, mediante simplificação dos fatores. A partir dos pesos das variáveis que a compõem, quanto mais próximo de 1 estiver esse peso, mais forte é a associação entre a variável e a componente, enquanto um peso da variável próximo de zero nos permite concluir que pouco contribui para a formação do fator.

### 3.8 Cuidados éticos da pesquisa

O cálculo amostral da pesquisa foi de 445 casos. O total de respondentes distribuídos nos 11 municípios foram abordados aleatoriamente nos municípios previamente escolhidos, conforme a técnica de amostragem não-probabilística intencional e a técnica probabilística já mencionada no item 3.4. Os respondentes do questionário não foram identificados em nenhum momento. O anonimato no questionário impossibilitou ao pesquisador identificar o respondente do instrumento de coleta.

Antes de responder ao questionário, o TCLE foi apresentado e assinado para os respondentes do questionário físico.

A pesquisa envolveu risco de grau mínimo (segundo resolução CNS N° 510 de 2016 Capítulo IV, Art. 19), envolvendo possível cansaço ou aborrecimento ao responder questionários e/ou constrangimento ao se expor durante a realização da pesquisa, ainda que não haja identificação do respondente. O respondente teve, a todo momento, a liberdade para não responder, interromper a pesquisa, fazer pausas ou cancelar a sua participação a qualquer momento.

Toda a pesquisa documental foi feita através das páginas oficiais dos municípios e dos portais de transparência.

#### 4 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

O estado de Pernambuco, localizado na Região Nordeste e com população estimada em 9.616.621 pessoas, é formado por 185 municípios, divididos em mesorregiões com semelhanças geográficas, econômicas e sociais (IBGE, 2020).

A metodologia aplicada pelo IBGE que dividiu o estado de Pernambuco em 5 mesorregiões foi formulada em 1989 e modificada em 2017, por esta metodologia, o estado era dividido entre as mesorregiões: Sertão Pernambucano (41 municípios); São Francisco Pernambucano (15); Agreste Pernambucano (71); Zona da Mata Pernambucana (43); e Região Metropolitana (15).

Por esta divisão, as cidades foram agrupadas de acordo com características geográficas e demográficas, com o objetivo de organização e gestão de recursos oriundos dos diversos entes públicos e privados de forma mais eficiente. A Figura 4 apresenta a divisão do estado nas cinco regiões.

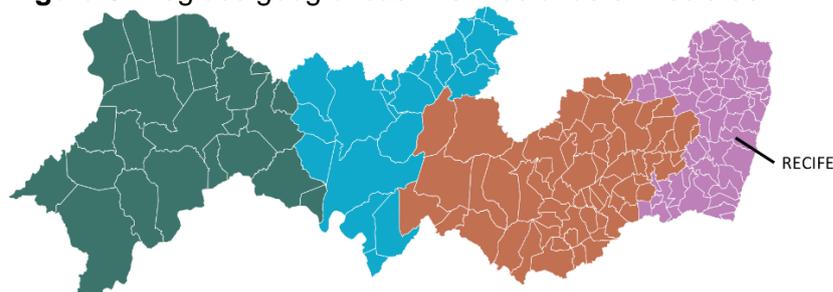
**Figura 4:** Mesorregiões de Pernambuco



Fonte: CONDEPE/FIDEM (2019).

Em 2017, o IBGE mudou a forma de agrupamentos dos municípios pernambucanos, nomeando de regiões geográficas intermediárias e imediatas do Brasil, onde a região metropolitana do Recife, Zona da Mata e alguns municípios do Agreste foram colocados em um único agrupamento, denominado Recife, com 72 cidades conforme Figura 5 (CONDEPE/FIDEM, 2019).

**Figura 5:** Regiões geográficas intermediárias e imediatas



Fonte: CONDEPE/FIDEM (2019).

Para esta pesquisa, foi adotada a divisão do estado de Pernambuco em cinco mesorregiões, conforme a antiga classificação do IBGE. Os municípios que participaram da amostra de pesquisa fazem parte da região da Zona da Mata de Pernambuco. Esta opção pela classificação anterior do IBGE também se deveu às associações municipais estratégicas baseadas em parcerias e de desenvolvimento em comum. Toda a região utiliza a classificação adotada por este estudo, além de ser a metodologia de divisão utilizada também pelos bancos de dados dos governos municipais, estadual e agências de fomento regional (SOUZA; SELVA, 2006).

Com uma área de 8,4 mil km<sup>2</sup>, o que representa 8,6% da área total do estado de Pernambuco, e com seu clima tropical e úmido, com cidades no litoral, a Zona da Mata possui uma tendência natural para o turismo de lazer. Contudo, por seu território estar localizado em região de planícies e de mata atlântica, a fertilidade do solo faz com que a principal exploração econômica da região seja o cultivo da cana de açúcar, atividade que remonta ao tempo da colonização do nordeste brasileiro. Outras culturas também dividem espaço com a cana-de-açúcar, como o cultivo da banana, urucum, mandioca, entre outras opções (SOUZA; SELVA, 2006).

O processo de industrialização na região tem evoluído fortemente e ocupado um espaço cada vez maior, em importância econômica e em território. Na década de 2010, a Zona da Mata de Pernambuco passou a depender menos da agricultura e pecuária, passando a ter maior foco na indústria de transformação. A Zona da Mata pode ser, ainda, subdividida em Mata Norte e Mata Sul para melhor entendimento da participação da região na economia do estado. Mediante a metodologia de cálculo Valor Adicionado Bruto (VAB), é possível analisar a participação da região na economia estadual; o VAB é mensurado através do valor que cada setor da economia (agropecuária, indústria e serviços) possui na participação do PIB estadual. Uma vez que os dados do VAB são extraídos, é possível formar o PIB estadual através da soma dos índices VAB setoriais e dos impostos (PESSOA, 2017).

Segundo dados do CONDEPE/FIDEM (2019), o VAB dos municípios integrantes da Zona da Mata, no ano de 2018, ficou concentrado na Indústria, Serviços e Administração, Saúde e Educação Pública e Seguridade Social (APU). Em comparação aos dados nacionais, a avaliação da estrutura do VAB na região demonstrou um comportamento inverso da tendência nacional, com a agropecuária perdendo espaço e a indústria e serviços aumentando as suas participações. O Quadro 21 ilustra essas informações.

**Quadro 21:** Composição dos VAB dos municípios da Zona da Mata em 2018

RD/Município	VAB Agropecuária	VAB Indústria	VAB Serviços exclusivo APU	VAB APU
Aliança	14,68%	4,87%	27,62%	52,82%
Buenos Aires	11,93%	7,17%	24,56%	56,34%
Camutanga	12,22%	28,65%	24,58%	34,55%
Carpina	1,90%	24,37%	47,91%	25,82%
Chã de Alegria	13,24%	3,34%	39,88%	43,55%
Condado	8,38%	4,18%	35,97%	51,48%
Ferreiros	8,75%	5,31%	31,82%	54,13%
Glória do Goitá	9,49%	32,95%	27,06%	30,50%
Goiana	2,61%	69,56%	23,11%	4,72%
Itambé	9,56%	5,18%	47,24%	38,02%
Itaquitinga	12,18%	5,90%	22,96%	58,97%
Lagoa de Itaenga	4,04%	33,91%	27,48%	34,58%
Lagoa do Carro	33,40%	3,09%	28,08%	35,42%
Macaparana	9,25%	3,71%	37,35%	49,69%
Nazaré da Mata	12,85%	21,86%	35,59%	29,70%
Paudalho	41,79%	4,70%	23,70%	29,81%
Timbaúba	7,34%	9,50%	48,86%	34,31%
Tracunhaém	16,59%	5,56%	26,10%	51,75%
Vicência	23,28%	10,49%	23,38%	42,85%
<b>Total Zona da Mata Norte</b>	<b>7,74%</b>	<b>44,35%</b>	<b>28,91%</b>	<b>19,00%</b>
Água Preta	7,73%	3,53%	25,67%	63,07%
Amaraji	23,23%	4,77%	25,36%	46,64%
Barreiros	3,79%	4,77%	45,73%	45,71%
Belém de Maria	8,55%	3,20%	23,86%	64,40%
Catende	2,73%	2,06%	31,87%	63,34%
Chã Grande	10,26%	4,76%	33,69%	51,29%
Cortês	18,84%	2,58%	23,37%	55,21%
Escada	3,28%	24,76%	39,35%	32,60%
Gameleira	13,93%	2,64%	24,74%	58,69%
Jaqueira	18,65%	3,07%	21,60%	56,67%
Joaquim Nabuco	3,21%	34,22%	22,20%	40,37%
Maraial	5,74%	2,89%	21,21%	70,15%
Palmares	1,91%	3,96%	58,17%	35,96%
Primavera	14,20%	21,17%	21,92%	42,72%
Quipapá	8,38%	3,19%	25,04%	63,39%
Ribeirão	11,05%	8,83%	33,09%	47,03%
Rio Formoso	13,18%	17,05%	26,35%	43,42%
São Benedito do Sul	8,59%	2,50%	17,98%	70,94%
São José da Coroa Grande	5,13%	3,51%	47,31%	44,05%
Sirinhaém	11,88%	16,37%	30,14%	41,60%
Tamandaré	3,69%	6,78%	49,37%	40,16%
Vitória de Santo Antão	2,18%	29,52%	49,03%	19,27%
Xexéu	6,82%	2,31%	30,02%	60,85%
<b>Total da Zona da Mata Sul</b>	<b>5,81%</b>	<b>16,83%</b>	<b>40,44%</b>	<b>36,92%</b>

Fonte: elaborado pelo autor.

Ao analisar o VAB anual no Quadro 22, é possível identificar que, na Zona da Mata Norte de Pernambuco, houve um crescimento bastante acentuado na indústria, enquanto na agropecuária houve uma forte redução. Na Zona da Mata Sul, o crescimento esteve concentrado no setor de serviços com redução na agropecuária.

**Quadro 22:** Comparativo anual VAB dos municípios

RD/Município	VAB Agropecuária	VAB Indústria	VAB Serviços exclusivo APU	VAB APU
2010				
Mata Norte	16,06%	19,35%	31,57%	33,02%
Mata Sul	12,73%	16,43%	35,29%	35,55%
2011				
Mata Norte	14,42%	20,03%	33,28%	32,27%
Mata Sul	11,44%	15,24%	38,46%	34,86%
2012				
Mata Norte	11,92%	19,84%	36,94%	31,29%
Mata Sul	6,96%	17,46%	42,11%	33,47%
2013				
Mata Norte	11,53%	19,10%	37,66%	31,71%
Mata Sul	6,81%	16,76%	43,23%	33,21%
2014				
Mata Norte	10,69%	22,30%	37,53%	29,47%
Mata Sul	6,22%	14,28%	45,52%	33,98%
2015				
Mata Norte	11,76%	25,92%	35,95%	26,38%
Mata Sul	6,55%	16,63%	42,49%	34,32%
2016				
Mata Norte	10,19%	33,14%	33,62%	23,05%
Mata Sul	8,39%	14,80%	42,03%	34,78%
2017				
Mata Norte	7,52%	46,43%	27,73%	18,32%
Mata Sul	6,30%	16,47%	41,49%	35,74%
2018				
Mata Norte	7,74%	44,35%	28,91%	19,00%
Mata Sul	5,81%	16,83%	40,44%	36,92%

Fonte: Sistema de Contas Regionais - CONDEPE/FIDEM (2019).

O processo de industrialização da região contou com diversos fatos que incentivaram o crescimento da indústria e dos serviços, como a abertura de parques industriais na Zona da Mata Norte e fortes investimentos do governo federal em municípios limítrofes da Região Metropolitana de Recife, alguns desses investimentos envolveram a construção de uma refinaria, um estaleiro, reformas de infraestrutura

portuária e rodoviária e parques industriais. A participação da administração pública no incentivo ao desenvolvimento econômico da região da Zona da Mata de Pernambuco demonstrou fortes resultados na participação da região no PIB estadual. O Quadro 23 ilustra a participação percentual das regiões no PIB estadual nos anos de 2002, 2010 e 2018.

**Quadro 23:** Participação Percentual no PIB estadual

Região de Desenvolvimento/Ano	Participação %		
	2002	2010	2018
Agreste	13,48	14,98	16,53
Região da Zona da Mata	10,29	10,19	14,12
Região Metropolitana	64,69	62,69	57,35
Região do Sertão	7,49	7,62	7,37
Região do São Francisco	4,04	4,53	4,62

Fonte: CONDEPE/FIDEM (2019).

Como é possível observar no Quadro 23, o crescimento da região da Zona da Mata no PIB de Pernambuco foi o maior em pontos percentuais, enquanto a Região Metropolitana demonstrou retração no decorrer dos anos pesquisados. Em comparação com o IDHM médio das demais regiões, em 2010, a posição da Zona da Mata de Pernambuco estava em terceira colocação em relação às demais regiões de Pernambuco, conforme consta no Quadro 24.

**Quadro 24:** Ranking IDHM médio das regiões de desenvolvimento

Região	IDHM
Região Metropolitana	0,734
São Francisco	0,611
Zona da Mata	0,597
Sertão	0,593
Agreste	0,573

Fonte: CONDEPE/FIDEM (2019).

Porém, houve um desenvolvimento do IDHM em todo o estado nas duas décadas de mensuração dos dados; em 1991, dos 185 municípios, 180 estavam localizados no nível de desenvolvimento humano muito baixo. Em 2010, apenas um município continuava nesta classificação, Manari, localizado na região do Sertão de Pernambuco, a 400 km de Recife. Esses dados são ilustrados no Quadro 25.

Em uma análise sob outro aspecto da estagnação do desenvolvimento econômico, demonstrado pelo PIB de 2002 a 2010, o IDHM - indique que reflete a qualidade de vida da população pelo acesso a serviços públicos essenciais, aspectos

culturais e políticos - teve uma evolução acentuada, já que 97,2% dos municípios saíram da posição de muito baixo para níveis como baixo e médio.

**Quadro 25:** Desenvolvimento do IDHM dos municípios pernambucanos

Nível de IDHM		1991	2000	2010
Muito Baixo	0 - 0,499	180 municípios	153 municípios	1 município
Baixo	0,500 - 0,599	5 municípios	27 municípios	107 municípios
Médio	0,600 - 0,699	0 municípios	5 municípios	72 municípios
Alto	0,700 - 0,799	0 municípios	0 municípios	5 municípios
Muito Alto	0,800 - 1	0 municípios	0 municípios	0 municípios

Fonte: PNUD/IDHM (2013).

A organização dos municípios em regiões de desenvolvimento facilita a gestão com o intuito de desenvolvimento e fomento de serviços públicos mais abrangentes e precisos, através da organização de consórcios públicos. Os consórcios públicos municipais são parcerias entre a administração pública de prefeituras para realização de ações conjuntas visando atender necessidades da população através da prestação de serviços públicos. Autorizado por lei federal, os consórcios possibilitam que, em conjunto, os municípios possam obter acesso a recursos e informação para prestar melhores serviços (JANNUZZI, 2005).

Em Pernambuco, segundo a Associação de Municípios de Pernambuco (AMUPE), em 2020, existiam 13 consórcios atuantes entre os municípios pernambucanos, dos quais, os municípios da Zona da Mata são integrantes de 5 organizações distintas. O Quadro 26 apresenta esses consórcios.

**Quadro 26:** Relação dos consórcios municipais em Pernambuco

Consórcio	Municípios integrantes	Municípios da Zona da Mata	Área de atuação
COMUPE – Consórcio dos Municípios Pernambucanos	16 municípios	1 municípios	Saúde e Infraestrutura
PORTAL SUL – Consórcio Intermunicipal Porta da Mata Sul	5 municípios	5 municípios	Educação, Cultura e Aterro Sanitário
COMANAS – Consórcio dos Municípios da Mata Norte e Agreste Setentrional de Pernambuco	25 municípios	14 municípios	Educação
COMSUL – Consórcio Público dos Municípios da Mata Sul Pernambucano	15 municípios	15 municípios	Educação, Saúde, Aterro Sanitário
COMAGSUL – Consórcio dos Municípios do Agreste e da Mata Sul do estado de PE	21 municípios	4 municípios	Educação, Turismo e Cultura

Fonte: elaborado pelo autor.

Os tipos de serviços prestados, segundo dados de relatórios disponíveis nos sites dos respectivos consórcios, apresentam uniformidade de ações e sazonalidade entre os municípios. As principais atividades descritas pelos consórcios são: a) saúde – disponibilidade de consultas de dentistas, exames de mamografia, programas de vacinação e acesso a médicos especialistas; b) educação – cursos profissionalizantes, cursos livres na área de saúde, administração e turismo; c) infraestrutura – aquisição de veículos, ambulâncias, reformas em postos de saúde e pavimentação de estradas locais; d) aterro sanitário – construção, ampliação e reforma de aterros sanitários entre municípios próximos; e) turismo e cultura – promoção de feiras e eventos culturais itinerantes entre os municípios e estímulo ao turismo interno.

Embora as ações dos consórcios sejam sazonais, os serviços ficam disponibilizados para atendimento das necessidades dos munícipes e a amplitude do impacto da qualidade na prestação é maior, envolvendo cidadãos de várias cidades.

Os municípios participantes dos consórcios não são estáticos, pois estão em constante contato através de associações municipais e, com isso, os consórcios sofrem modificações em suas configurações sempre que um ente governamental entra ou abandona o acordo. Os municípios que fizeram parte da amostra de pesquisa participam de consórcios na área de saúde, aterro sanitário e turismo e cultura.

O próximo capítulo tratará dos resultados e a discussão dos dados coletados neste trabalho.



## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, os dados coletados serão apresentados e analisados, primeiramente, de forma descritiva e, em seguida, suas possíveis correlações. Para os dados sociodemográficos, as informações de origem da amostra foram comparadas a dados de outras fontes fidedignas, com o intuito de maior aprofundamento na análise das características dos respondentes.

### 5.1 Dados descritivos sociodemográficos da amostra e análise

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 conforme consta no Quadro 27 de distribuição das respostas obtidas por municípios.

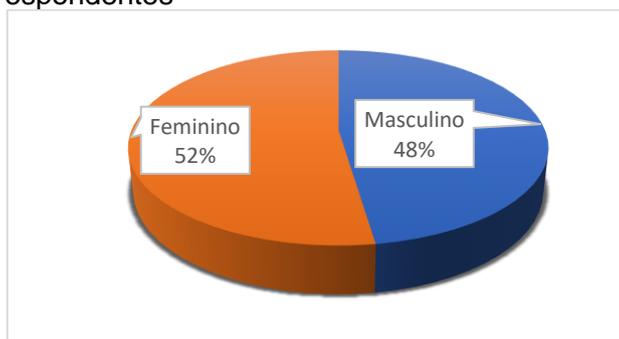
**Quadro 27:** Distribuição das respostas por município

Municípios	Casos coletados	População	População sede do município	IDHM	Ranking nacional
Pombos	33	23.343	12.801	0,598	4198
Sirinhaém	39	33.079	9.674	0,597	4215
Buenos Aires	40	12.016	6.416	0,593	4309
Tamandaré	40	17.056	10.835	0,593	4309
Itaquitinga	43	14.950	10.780	0,586	4495
Barreiros	40	39.151	30.908	0,586	4670
Primavera	42	11.470	6.643	0,58	4638
Água Preta	40	35.344	13.002	0,553	5157
Xexéu	46	13.597	7.853	0,552	5169
Quipapá	42	22.202	9.706	0,552	5169
Maraial	40	13.940	6.454	0,534	5366

Fonte: dados da pesquisa (2022).

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, conforme aponta a Figura 6.

**Figura 6:** Sexo dos respondentes

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Os dados da PNAD Contínua (IBGE, 2019) apontam que a população brasileira era composta por 48,2% de homens e 51,8% de mulheres no ano anterior ao levantamento do IBGE em 2018. 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). Apenas dois municípios ficaram fora desse intervalo, Itaquitinga, com a média de 29 anos, e Maraial, com 48 anos. A Tabela 2 apresenta a frequência das idades da amostra.

**Tabela 2:** 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%
<b>Total</b>	<b>445</b>			

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Conforme a Tabela 2 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. Portanto, uma característica bastante presente na amostra coletada é a presença de participantes que podem ser classificados como População Economicamente Ativa. Esta classificação é adotada pelo IBGE para identificar a população com capacidade fisiológica para exercer ofícios no mercado de trabalho, independentemente de estar empregado.

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. Em comparação à região do Grande ABC Paulista, com IDHM de 0,840, Prearo (2013) encontrou uma média amostral de 46 anos.

Para o bem-estar subjetivo (BES), a ocupação, idade, estado civil e outras variáveis demográficas possuem uma relação positiva. O bem-estar tende a diminuir com a idade, conforme apontaram Oliveira, Queiroz e Costa (2012), pois, segundo os autores, o nível de BES tende a ser menor entre idosos e na população economicamente inativa devido às limitações nos diversos aspectos cotidianos. Contudo, Otta e Fiquer (2004) atribuem a outras variáveis situacionais relacionadas à idade a contribuição direta no nível do BES.

Uma variável situacional sociodemográfica impactante no BES, relacionada por Otta e Fiquer (2004), é o grau de instrução, que possui uma relação com a qualidade de vida e de oportunidades profissionais. 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.

A Região Nordeste possui municípios com os piores Índices de Desenvolvimento de Educação Básica (IDEB), mensurado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), que busca avaliar o ensino

de organizações educacionais baseado na taxa de aprovação, entre outros indicadores.

O estado de Pernambuco obteve uma média geral de 4,4 no IDEB em 2019. Entre os municípios participantes desta pesquisa, apenas dois ficaram abaixo da média pernambucana; em relação à média do IDEB a nível nacional – que foi 5 em 2019, identificou-se que apenas três municípios da amostra acompanharam a média nacional, conforme apresenta o quadro 28.

**Quadro 28:** Distribuição da escolaridade por municípios

Município	IDEB 2019
Buenos Aires	4,7
Itaquitinga	4
Sirinhaém	4,6
Pombos	5
Maraial	4,6
Quipapá	4,9
Tamandaré	5,3
Barreiros	3,9
Primavera	4,5
Água Preta	4,8
Xexéu	5

Fonte: dados da pesquisa (2022).

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.

O nível de escolaridade da população possui um impacto na capacidade profissional, oportunidades de trabalho e renda, o que é confirmado por Salvato, Ferreira e Duarte (2010) quando encontraram relação positiva da escolaridade sobre a distribuição de renda do trabalho em diferentes regiões do Brasil; através da amostra pesquisada, foi possível analisar os mesmos achados.

Em dados gerais, cerca de 70% (306 pessoas) afirmaram receber até um salário mínimo, 17% até dois salários mínimos, 9% afirmaram receber até três salários mínimos e cerca de 6% responderam receber mais de três salários mínimos de renda mensal. Em análise comparativa com a variável “Grau de Instrução”, foi possível identificar maior presença dos respondentes na faixa de renda até um salário mínimo e com ensino médio completo.

Para a amostra pesquisada, a quantidade de respondentes com apenas ensino básico completo ou o ensino médio completo foi mais participativa na faixa de renda até um salário mínimo, com 204 pessoas. Esta participação diminuiu com o aumento das faixas de renda para ambos os graus de instrução, com 4 respondentes com ensino básico completo e 16 pessoas com ensino médio completo na faixa de renda até dois salários mínimos e nenhuma participação na faixa de renda até três salários mínimos. De forma inversa, a presença de respondentes com escolaridade nível superior e pós-graduação é mais latente nas faixas de renda até três salários mínimos e acima de três salários mínimos.

Para os dados pesquisados, existe uma relação entre grau de instrução e renda, pois a presença de respondentes com maiores níveis de escolaridade foi mais forte nas faixas de renda mais elevadas. Esta relação (entre renda e escolaridade) é confirmada por diversos estudos (EASTERLIN, 1974; FONTES, 2018; OTTA; FIQUER, 2004; SALVATO; FERREIRA; DUARTE, 2010).

Quando analisadas com a variável sexo, é possível verificar, através do Quadro 30, uma distinta desigualdade distributiva da participação dos respondentes de diferentes sexos relacionados às faixas de renda.

**Quadro 29:** Relação entre as variáveis Renda x Sexo

<b>Faixa de Renda</b>	<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>
Até 1- Salário Mínimo	Masculino	31,5%
	Feminino	37,3%
Entre 1 e 2 salários mínimos	Masculino	6,1%
	Feminino	10,6%
Entre 2 e 3 salários mínimos	Masculino	5,4%
	Feminino	3,1%
Acima de 3 salários mínimos	Masculino	4,7%
	Feminino	1,3%
Total Geral		100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Para a amostra pesquisada, existe uma predominância feminina para as duas primeiras faixas de renda, cerca de 213 pessoas do sexo feminino responderam receber até dois salários mínimos, enquanto 167 respondentes do sexo masculino fizeram a mesma afirmação. Em relação às duas últimas faixas de renda, a relação é invertida, 20 pessoas do sexo feminino responderam possuir renda mensal acima de 2 salários mínimos ao passo que 45 pessoas do sexo masculino afirmaram possuir a mesma renda.

Essa desigualdade de renda entre os sexos poderia ter como justificativa um maior acesso à educação, uma vez que na amostra analisada, houve uma relação entre renda e grau de instrução. Contudo, os resultados demonstraram equilíbrio na formação e instrução entre o sexo dos respondentes, conforme Quadro 31.

**Quadro 30:** Relação entre as variáveis Sexo x Grau de Instrução

<b>Sexo</b>	<b>Grau de Instrução</b>	<b>Quantidade</b>
Masculino	Ensino Básico completo	2,7%
	Ensino médio incompleto	2,0%
	Ensino médio completo	24,3%
	Ensino Superior incompleto	8,5%
	Ensino Superior completo	9,7%
	Pós-graduação	0,4%
Feminino	Ensino Básico completo	4,0%
	Ensino médio incompleto	2,5%
	Ensino médio completo	25,8%
	Ensino Superior incompleto	9,9%
	Ensino Superior completo	8,3%
	Pós-graduação	1,8%
Total Geral		100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Segundo os dados coletados, cerca de 108 respondentes do sexo masculino afirmaram possuir ensino médio completo, enquanto 115 do sexo feminino afirmaram possuir o mesmo grau de instrução. Ao somar os respondentes de ambos os sexos que declararam ter grau de instrução de ensino superior e pós-graduação, os dados mostraram 45 respondentes para ambos os sexos. As participantes de sexo feminino apresentaram discreta superioridade na soma nos níveis de instrução de Ensino Básico Completo, Ensino Médio Incompleto e Ensino Médio Completo, totalizando 144 respondentes. Em relação aos homens, 129 informaram possuir algum dos três níveis.

Portanto, um aspecto importante analisado conforme os dados coletados diz respeito a participação de pessoas do sexo feminino e masculino nas diversas faixas

de renda. Conforme dados coletados existem mais mulheres com grau de instrução de ensino superior completo do que homens recebendo entre 1 e 2 salários mínimos.

Estas características vão apresentar uma mudança a partir da faixa de renda acima de 2 salários mínimos até 3 salários mínimos. A participação de entrevistados do sexo masculino se torna superior aos do sexo feminino para as faixas que tratam de renda acima de 2 salários mínimos. Essa participação é mais latente na faixa de renda acima de 3 salários mínimos, onde respondentes do sexo masculino estão presentes inclusive com grau de instrução de ensino médio incompleto e completo.

Portanto, embora a amostra aponte para um equilíbrio entre ambos os sexos no nível de escolaridade, a variável renda vai demonstrar que respondentes do sexo masculino auferem renda maior do que aos respondentes do sexo feminino.

Sob esse aspecto, a relação entre renda e escolaridade, comprovada por autores já citados e presente também em análise dos dados gerais da amostra, não vai ser confirmada quando analisada sob o prisma da variável sexo. Independentemente do grau de escolaridade, os entrevistados do sexo feminino auferem menor renda do que os entrevistados do sexo masculino.

Em relação à última variável sociodemográfica, estado civil, 233 entrevistados responderam possuir status de solteiro(a) ou divorciado(a), enquanto 212 afirmaram ser casados(as) ou estar em uma união estável.

Ao comparar a variável Renda e Estado Civil, conforme Quadro 33, é perceptível que os respondentes que afirmaram ser casados ou estar em uma união estável possuem maior participação na amostra coletada entre as faixas de renda a partir de acima de 2 salários mínimos. Segundo a amostra, existe uma pequena superioridade de respondentes solteiros ou divorciados que possuem renda de até 1 salário mínimo sobre os respondentes casados ou com união estável na mesma faixa.

**Quadro 31:** Estado Civil x Renda

<b>Estado Civil</b>	<b>Renda</b>	<b>Quantidade</b>
Solteiro ou Divorciado	até 1- Salário Mínimo	36,9%
	Acima de 1 - até 2 salários mínimos	9,7%
	Acima de 2 - até 3 salários mínimos	3,6%
	Acima de 3 salários mínimos	2,2%
Casado ou União Estável	até 1- Salário Mínimo	31,9%
	Acima de 1 - até 2 salários mínimos	7,0%
	Acima de 2 - até 3 salários mínimos	4,9%
	Acima de 3 salários mínimos	3,8%
Total Geral		100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Essa superioridade é revertida para as duas últimas faixas de renda, que apontam para uma presença maior dos entrevistados casados ou com união estável que informaram possuir renda acima de 2 ou 3 salários mínimos.

Em análise das variáveis Estado Civil e Grau de Instrução foi possível identificar as seguintes características: houve um maior nível de escolaridade entre homens casados do que homens solteiros; maior escolaridade entre mulheres solteiras do que mulheres casadas; maior escolaridade entre mulheres solteiras do que homens solteiros; maior escolaridade entre homens casados do que as mulheres casadas.

Cabe ainda trazer um resumo do total de 445 respondentes na amostra. Entre os entrevistados do sexo masculino, 29 informaram ser solteiros, ter grau de instrução de nível superior completo e receber até 2 salários mínimos. Entre os casos do sexo masculino casados, 58 afirmaram ter renda de até um salário mínimo enquanto 21 responderam ser casados, possuir ensino superior completo e ter renda superior a 2 salários mínimos. Entre as participantes do sexo feminino, 60 afirmaram ser solteiras, ter o ensino médio completo e renda de até um salário mínimo. Em relação às respondentes casadas, 51 informaram ter o ensino médio completo e ter renda abaixo de 2 salários mínimos.

## 5.2 Bem-estar subjetivo e o contexto social e demográfico

A análise do BES teve como parâmetro a Escala de Bem-estar Subjetivo de Lyubomirsky e Lepper (1999). Conforme já citado, esta escala tem por objetivo mensurar e prover um instrumento avaliativo do BES, utilizando a autoavaliação dos respondentes em relação à extensão em que eles se identificam com a caracterização de felicidade e infelicidade, ou seja, o que percebem como momentos positivos e negativos em seus respectivos contextos. Essa identificação foi feita através de 4 afirmações, onde mediante uma escala de 0 a 10, os respondentes fizeram uma avaliação em relação a si mesmos e a seus pares. A primeira opção, “Em Geral o Sr.(a) se considera” variou entre a opção 0 - “Uma pessoa não muito feliz” - e 10 - “Uma pessoa muito feliz”.

A segunda opção teve como variação 0 - “Menos feliz” e 10 - “Mais Feliz” para a afirmativa “Comparando-se com a maioria de seus amigos, o(a) sr. (a) diria que se considera...”.

A terceira opção “Algumas pessoas são, geralmente, muito felizes, elas aproveitam a vida aconteça o que acontecer, procurando obter o máximo” e a quarta opção “Algumas pessoas NÃO são muito felizes, embora não estejam deprimidas, nunca parecem SER TÃO felizes quanto poderiam ser” perguntaram aos entrevistados em que grau essas descrições se aplicavam a eles ou elas, e a variação era de “Não se aplica a mim” a “Aplica-se totalmente a mim”. Os testes de normalidade Kolmogorov-Smirnov e Shapiro–Wilk para as 4 variáveis não apresentaram adesão à curva de normalidade.

Para a primeira pergunta “Em Geral o Sr.(a) se considera”, a média aritmética simples geral foi de 6,16, com mediana de 7,00, variância de 3,953 e desvio padrão de 1,988. Em análise individual dos municípios, foi possível identificar que o município de Xexéu obteve a menor média para a variável, enquanto Itaquitinga teve a maior média aritmética simples da amostra. Esses dados estão ilustrados na Tabela 3.

Os resultados entre as médias aritméticas não demonstraram grande dispersão, o que demonstra uma homogeneidade no sentimento de felicidade dos participantes da amostra. Para analisar uma possível correlação entre as variáveis “Em geral o Sr.(a) se considera” e o IDHM dos municípios, foi utilizada a técnica estatística de correlação de Pearson, que, segundo Hair *et al.* (2009), busca descrever a relação entre as variáveis através de uma função monotética. A correlação de Pearson examina se o valor de uma variável aumenta ou diminui de acordo com o valor da outra variável. Como parâmetros para análise de dados, o coeficiente da correlação de Pearson calcula um índice que varia de -1 a +1. Quanto mais próximo dos extremos (-1 ou 1), maior é a força da correlação. Os valores próximos de 0 implicam em correlações mais fracas ou inexistentes. O índice de Pearson para as duas variáveis de pesquisa foi de 0,151, uma correlação, segundo Hair *et al.* (2009), classificada como fraca. Portanto, não foi possível confirmar que para a variável “Em geral o Sr.(a) se considera”, onde a média dos respondentes entre os extremos - 0 - “Uma pessoa não muito feliz” - e 10 - “Uma pessoa muito feliz”, possui uma correlação com o índice IDHM nos municípios.

**Tabela 3:** Médias de “Em Geral o Sr.(a) se considera”

<b>Município de Residência</b>	<b>Média</b>	<b>IDHM</b>
Buenos Aires	6,08	0,593
Itaquitinga	7,05	0,586
Sirinhaém	6,05	0,597
Pombos	6,30	0,598
Maraial	5,95	0,534
Quipapá	6,21	0,552
Tamandaré	5,83	0,593
Barreiros	5,95	0,586
Primavera	6,36	0,580
Água Preta	6,78	0,553
Xexéu	5,26	0,552
<b>Média Geral</b>	<b>6,16</b>	<b>0,574</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Para a segunda variável de BES “Comparando-se com a maioria de seus amigos, o(a) sr. (a) diria que se considera...”, os respondentes tiveram como opção avaliar entre 0 significando “Menos feliz” e 10 - “Mais Feliz” a média aritmética simples geral foi de 5,96, mediana 6 e desvio padrão 1,988. Conforme consta na Tabela 4, é possível identificar como os respondentes da amostra avaliam o seu nível de felicidade de acordo com a visão dos seus pares de acordo com os municípios.

**Tabela 4:** Média de “Comparando-se com a maioria de seus amigos, o(a) sr. (a) diria que se considera...”

<b>Município de Residência</b>	<b>Média</b>	<b>IDHM</b>
Buenos Aires	5,75	0,593
Itaquitinga	6,72	0,586
Sirinhaém	5,90	0,597
Pombos	6,03	0,598
Maraial	5,7	0,534
Quipapá	5,90	0,552
Tamandaré	5,75	0,593
Barreiros	5,7	0,586
Primavera	6,26	0,58
Água Preta	6,7	0,553
Xexéu	5,15	0,552
<b>Média Geral</b>	<b>5,96</b>	<b>0,574</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Novamente o município de Itaquitinga e Xexéu se destacam nos extremos da escala. Comparando-se com os seus pares, os munícipes de Xexéu se manifestaram menos felizes do que seus amigos, enquanto os de Itaquitinga apresentaram as maiores médias aritméticas da amostra. O coeficiente de correlação de Pearson, para

a variável “Comparando-se com a maioria de seus amigos, o(a) sr. (a) diria que se considera...” e o IDHM dos municípios foi de 0,133, também classificada como correlação bem fraca.

Para a terceira variável da escala Lyubomirsky e Lepper (1999) - “Algumas pessoas são, geralmente, muito felizes, elas aproveitam a vida aconteça o que acontecer, procurando obter o máximo”, a variação das opções de resposta era entre “Não se aplica a mim” e “Aplica-se totalmente a mim”. A média aritmética simples obtida da amostra geral foi de 5,89, mediana 6 e desvio padrão de 2,053. A Tabela 5 mostra os valores de acordo com as respostas dos entrevistados por município.

**Tabela 5:** Média de “Comparando-se com a maioria de seus amigos, o(a) sr. (a) diria que se considera...”.

<b>Município de Residência</b>	<b>Média</b>	<b>IDHM</b>
Buenos Aires	5,98	0,593
Itaquitinga	6,72	0,586
Sirinhaém	5,59	0,597
Pombos	5,97	0,598
Maraial	5,75	0,534
Quipapá	5,55	0,552
Tamandaré	5,48	0,593
Barreiros	5,73	0,586
Primavera	6,07	0,58
Água Preta	6,65	0,553
Xexéu	5,35	0,552
<b>Média Geral</b>	<b>5,89</b>	<b>0,574</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

O município de Itaquitinga apresentou uma média aritmética geral de 6,72 e Xexéu apresentou a menor média da amostra 5,35. Os limites das médias aritméticas apresentaram os dois municípios como extremos para as três primeiras variáveis avaliativas do BES. O coeficiente de Pearson para esta variável e o IDHM dos municípios foi de 0,06, classificada como correlação muito fraca. Portanto, sem correlação significativa.

Porém, conforme a Tabela 6 demonstra, para a última variável da escala Lyubomirsky e Lepper (1999) - onde os respondentes avaliaram a percepção individual de felicidade para afirmativa “Algumas pessoas NÃO são muito felizes, embora não estejam deprimidas, nunca parecem SER TÃO felizes quanto poderiam ser” - o município de Maraial ficou com a média aritmética simples no extremo inferior e Água Preta no limite superior.

**Tabela 6:** “Algumas pessoas NÃO são muito felizes, embora não estejam deprimidas, nunca parecem SER TÃO felizes quanto poderiam ser”

<b>Município de Residência</b>	<b>Média</b>	<b>IDHM</b>
Buenos Aires	4,73	0,593
Itaquitinga	5,02	0,586
Sirinhaém	5,79	0,597
Pombos	5,39	0,598
Maraial	4,7	0,534
Quipapa	5,05	0,552
Tamandaré	5,93	0,593
Barreiros	5,3	0,586
Primavera	5,90	0,580
Água Preta	6,3	0,553
Xexéu	5,02	0,552
<b>Média Geral</b>	<b>5,37</b>	<b>0,574</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Para cálculo da média aritmética simples da Tabela 6, a escala foi invertida para a conformidade de interpretação com as demais variáveis de BES, uma vez que para as três primeiras variáveis a maior pontuação significou maior nível de concordância com felicidade, enquanto, na quarta variável, a maior pontuação significou menor nível de felicidade. A opções de resposta para esta variável era “Não se aplica a mim” e “Aplica-se totalmente a mim”. Portanto, conforme apontam Boas (2016), Lyubomirsky e Lepper (1999) e Prearo (2013), o uso desta variável deve ser utilizado de forma invertida para interpretação de médias e cálculos. A média geral para a quarta variável foi de 5,37, a mediana 5 e o desvio padrão 2,405. O coeficiente de correlação de Pearson para a quarta variável e o IDHM dos municípios foi de 0,24, classificada como uma correlação fraca. Logo, para as quatro variáveis da escala Bem-estar Subjetivo, a correlação de Pearson apontou para insignificância com o índice IDHM.

Para a interpretação geral da escala de BES de Lyubomirsky e Lepper (1999), faz-se necessário obter uma média aritmética geral das quatro variáveis para pontuação na escala. Ao analisar a média geral de BES, a amostra total obteve a média aritmética simples de 5,84. Em pesquisa analisando o BES e a avaliação de serviços públicos em municípios do Grande ABC, Prearo (2013) encontrou, para a escala Lyubomirsky e Lepper (1999), média aritmética simples de 7,67 na amostra coletada, considerando um elevado patamar de BES. Para a média dos municípios da Zona da Mata de Pernambuco, 5,84, considera-se um nível mediano de BES.

**Tabela 7:** Nível de BES segmentado por municípios

<b>Município de Residência</b>	<b>Média Variável BES 1</b>	<b>Média Variável BES 2</b>	<b>Média Variável BES 3</b>	<b>Média Variável BES 4</b>	<b>Média BES</b>
Buenos Aires	6,08	5,75	5,98	4,73	5,63
Itaquitinga	7,05	6,72	6,72	5,02	6,38
Sirinhaém	6,05	5,90	5,59	5,79	5,83
Pombos	6,30	6,03	5,97	5,39	5,92
Maraial	5,95	5,70	5,75	4,70	5,53
Quipapá	6,21	5,90	5,55	5,05	5,68
Tamandaré	5,83	5,75	5,48	5,93	5,74
Barreiros	5,95	5,7	5,73	5,3	5,67
Primavera	6,36	6,26	6,07	5,90	6,15
Água Preta	6,78	6,7	6,65	6,3	6,61
Xexéu	5,26	5,15	5,35	5,02	5,20
Média Geral	6,16	5,96	5,89	5,37	5,84

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Conforme demonstra a Tabela 7, o município de Xexéu apresentou o menor nível de BES da amostra, enquanto Água Preta apresentou o maior nível de BES da amostra.

Ao analisar a interação da estatística descritiva entre as variáveis sociodemográficas e a avaliação de BES, pouca variância foi encontrada nas avaliações. Entre a variável sexo e a média aritmética simples da escala de BES, os respondentes do sexo masculino tiveram nota escalar de 5,19, enquanto os do sexo feminino obtiveram uma nota levemente superior de 5,22.

Entre a variável grau de instrução e a média escalar de BES, os respondentes com ensino básico completo obtiveram média BES de 5,03, ensino médio incompleto, 5,13, ensino médio completo 5,18, ensino superior incompleto 5,20, ensino superior completo, 5,40 e os com pós-graduação apresentaram uma média de BES em torno de 5,23. Apesar da discreta variância, é possível identificar uma progressão nas notas de BES relacionadas com as 5 primeiras faixas de grau de instrução.

Ao relacionar as variáveis BES e estado civil, o resultado da amostra através da análise descritiva do quantitativo e a média de BES não demonstrou alterações significantes. Para a análise entre faixa de renda e as médias aritméticas simples de BES, a Tabela 8 apresenta um crescimento gradual de acordo com as faixas de renda declaradas pelos entrevistados.

**Tabela 8:** Faixa de Renda x BES

<b>Faixa de Renda</b>	<b>Média BES</b>
Até 1 salário mínimo	5,62
Entre 1 e 2 salários mínimos	5,82
Entre 2 e 3 salários mínimos	5,94
Acima de 3 salários mínimos	6,02

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Essa relação progressiva entre a renda declarada e a média de avaliação de BES reflete um amplo debate sobre a influência da renda no sentimento de felicidade da população. Para Easterlin (1974), pioneiro no estudo da relação entre renda e felicidade, um aumento na renda global de um indivíduo não possui influência no nível de felicidade permanente de uma pessoa. Para o autor, o aumento de felicidade ocasionado por um aumento de renda, produz um incremento momentâneo e fugaz no bem-estar do indivíduo.

Para a análise de BES, um indivíduo faz uma autoavaliação sobre o seu nível de felicidade e, em seguida, faz uma avaliação em relação a outras pessoas em seu contexto. Portanto, como afirmam Lyubomirsky e Lepper (1999), a análise comparativa que um indivíduo faz em relação a percepção da sua vida em relação a outras pessoas no mesmo contexto social pode influenciar o nível de felicidade de uma população.

Uma vez que a percepção em relação aos seus pares pode influenciar no nível de felicidade, Easterlin (1974) aponta, também, que a renda relativa (percebida entre um indivíduo em relação aos seus pares) possui uma influência no nível de felicidade.

Em relação à renda, existe uma percepção generalizada da relação positiva entre renda e felicidade, porém, Easterlin (1974) encontrou apenas uma fraca relação entre renda relativa e o fator felicidade entre as pessoas. Para o autor a renda percebida pela população pode ser dividida entre renda absoluta, a percepção entre o esforço empregado e a recompensa financeira recebida e a renda relativa, significando a percepção do indivíduo da sua remuneração em relação aos seus pares. Os achados de Easterlin (1974) apontam que a percepção da própria renda em relação a dos seus pares tem um maior impacto na felicidade de uma pessoa, do que sua aferição absoluta de renda.

A autopercepção relacionada ao contexto em que vive vai aprofundar o sentido e as relações que as variáveis sociodemográficas possuem no BES. Para a amostra, de uma forma estatisticamente descritiva, a variável idade também apresentou uma

característica pontual diferenciada. De acordo com o Quadro 34, é possível identificar o nível médio aritmético avaliativo do BES entre as faixas etárias da amostra.

**Quadro 32:** Relação entre faixa etária e BES

Faixa de Idade	BES	Quantidade
18 - 28	5,11	132
29 - 39	5,17	126
40 - 50	5,25	91
51 - 61	5,30	53
62 +	5,37	43

Fonte: dados da pesquisa (2022).

A população com idade igual ou superior a 62 anos, foi o grupo etário que apresentou a maior média de BES. Embora esse grupo possa apresentar maiores limitações sociais em relação à população em geral, Oliveira, Queiroz e Costa (2012) apontam que esse grupo etário apresenta resultados superiores aos de outras faixas etárias devido ao crescimento e desenvolvimento de uma inteligência emocional mais adaptativa às situações adversas. Para Giacomoni (2004), a forma em que as variáveis sociodemográficas atuam no BES da população idosa é mediada por processos psicológicos como aspirações de curto prazo, habilidades de adaptação, relação comparativa com os seus pares e a percepção e visão de mundo. Por conseguinte, outros fatores, além dos sociodemográficos, atuam de forma mais impactante no BES da população idosa e a análise descritiva das médias aritméticas de BES são insuficientes para caracterizar uma relação.

Portanto, assim como Diener *et al.* (2004) e Giacomoni (2004) afirmaram em seus estudos, o bem-estar de um indivíduo não pode ser explicado por fatores sociais isolados ou combinados de forma exclusiva e taxativa. O bem-estar como processo de amadurecimento, que contempla processos cognitivos positivos e negativos, é mais bem relacionado com contextos psicológicos intelectuais dos indivíduos do que fatores sociais externos.

### 5.3 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. Para o primeiro construto - saúde, as variáveis foram formatadas pelos seguintes questionamentos:

- 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?

De acordo com o Quadro 35, as maiores médias foram atribuídas para a avaliação da quantidade de postos de saúde no município e para o atendimento dos médicos.

**Quadro 33:** Variáveis do construto saúde

Variável	Média	Mediana	Desvio padrão
Como você avalia a quantidade de postos de saúde na sua cidade?	6,39	7	2,064
Como você avalia a quantidade de médicos disponíveis?	5,63	6	2,341
Como você avalia o atendimento dos médicos	6,31	7	2,237
Como você avalia o tempo de agendamento de consultas e exames?	5,12	5	2,384
Como você avalia a disponibilidade de exames que podem ser feitos nos municípios?	5,21	5	2,363
Como você avalia o seu nível de satisfação com os serviços públicos na área de saúde na sua cidade?	5,81	6	2,074

Fonte: dados da pesquisa (2022).

A pesquisa não buscou diferenciar a competência de cada serviço prestado nos municípios, portanto, ao analisar as notas avaliativas, estão inseridos serviços, equipamentos e profissionais financiados, administrados e executados pelos entes das três esferas públicas: municipal, estadual e federal.

Ao analisar os resultados por municípios, a Tabela 9 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 de acordo com as siglas:

- ASS 1 - Como você avalia a quantidade de postos de saúde na sua cidade?
- ASS 2 - Como você avalia a quantidade de médicos disponíveis?

- ASS 3 - Como você avalia o atendimento dos médicos?
- ASS 4 - Como você avalia o tempo de agendamento de consultas e exames?
- ASS 5 - Como você avalia a disponibilidade de exames que podem ser feitos nos municípios?
- ASS 6 - Como você avalia o seu nível de satisfação com os serviços públicos na área de saúde na sua cidade?

**Tabela 9:** Variáveis de saúde por município

Municípios	IDHM	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
<b>Geral</b>	<b>0,574</b>	<b>6,39</b>	<b>5,63</b>	<b>6,25</b>	<b>5,12</b>	<b>5,21</b>	<b>5,81</b>	<b>5,73</b>

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.

Um outro aspecto identificado foi a relação entre as notas atribuídas aos serviços de saúde e a faixa de renda da população respondente, conforme Tabela 10.

**Tabela 10:** Variáveis de saúde x renda

Faixa de Renda	Média ASS 1	Média ASS 2	Média ASS 3	Média ASS 4	Média ASS 5	Média ASS 6	Média Geral
Até 1 Salário Mínimo	6,48	5,81	6,47	5,39	5,42	6,06	5,9
Entre 1 e 2 salários mínimos	6,55	5,42	6,07	4,32	4,61	5,42	5,4

Entre 2 e 3 salários mínimos	5,99	5,07	4,45	5,04	5,59	5,22	5,2
Acima de 3 salários mínimos	5,16	4,97	5,37	4,58	4,37	4,95	4,9
<b>Total Geral</b>	<b>6,0</b>	<b>5,3</b>	<b>5,6</b>	<b>4,8</b>	<b>5,0</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Embora pelo estudo das médias aritméticas simples não seja possível identificar discrepâncias acentuadas nas avaliações por meio do confronto da faixa de renda, um padrão progressivo foi constatado ao analisar as médias gerais. As notas mais elevadas ocorreram nas faixas de rendas menores. A média geral das avaliações para a faixa de renda das pessoas que declararam receber até 1 salário mínimo foi 5,9, para a faixa entre 1 e 2 salários mínimos foi de 5,40, para a faixa entre 2 e 3 salários mínimos, a média aritmética geral foi de 5,2 e para aqueles que afirmaram ter renda maior do que 3 salários mínimos, a avaliação geral foi de 4,9.

A população com menor renda pode ser mais dependente dos serviços públicos, por consequência, podem utilizar os serviços com mais frequência. Contudo, no recorte geográfico dessa pesquisa, os municípios não possuem estrutura de serviço de saúde particular e os municípios menores dependem de centros de saúde com melhor estrutura em outros municípios adjacentes. Portanto, ao avaliar os serviços públicos, é possível que os entrevistados tenham utilizado como referência a estrutura de saúde regional administrada pelo governo do estado ou de cidades circunvizinhas. Porém, mesmo utilizando serviços de outros entes públicos, os serviços permanecem com sua essência popular e geridos pela gestão pública.

Ao analisar a média aritmética geral das avaliações pelos municípios de forma separadamente, verifica-se que municípios como Água Preta e Xexéu obtiveram as melhores notas positivas para os serviços de saúde, embora o IDHM dos municípios seja classificado como baixo. Desse modo, constata-se, também, que o IDHM, um indicador objetivo, não retrata com fidedignidade a percepção subjetiva que a população tem em relação ao serviço de saúde. Reforçando, assim, o que foi defendido por Diener *et al.* (2009) e Odermatt e Stutzer (2018) acerca da necessidade de avaliações objetivas em conjunto com as subjetivas para obtenção de um indicador mais confiável da realidade.

Ao confrontar as variáveis de avaliação do serviço de saúde com as demais variáveis sociodemográficas, nenhuma significativa diferença nas médias das avaliações foi encontrada.

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 e simplificadas na seguinte forma:

- ASE 1 - Como você avalia a quantidade de escolas no seu município?
- ASE 2 - Como você avalia as estruturas das escolas em seu município?
- ASE 3 – Como você avalia a disponibilidade de transporte escolar?
- ASE 4 – Como você avalia a quantidade de professores nas escolas?
- ASE 5 – Como você avalia as escolas durante o ensino a distância?
- ASE 6 – Como você avalia a oferta de programas de geração de renda?
- ASE 7 – Como você avalia o seu nível de satisfação com os serviços públicos na área de educação na sua cidade?

Os municípios de Água Preta e Xexéu obtiveram as maiores médias gerais e notas avaliativas dos serviços públicos em educação, conforme consta na Tabela 11.

**Tabela 11:** Médias das variáveis de educação por município

<b>Municípios</b>	<b>Média ASE 1</b>	<b>Média ASE 2</b>	<b>Média ASE 3</b>	<b>Média ASE 4</b>	<b>Média ASE 5</b>	<b>Média ASE 6</b>	<b>Média ASE 7</b>	<b>Média Geral</b>
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
<b>Total Geral</b>	<b>6,57</b>	<b>5,89</b>	<b>5,79</b>	<b>6,39</b>	<b>5,06</b>	<b>4,82</b>	<b>5,88</b>	<b>5,77</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Os municípios de Água Preta e Xexéu possuem, respectivamente, IDEB de 4,8 e 5, indicadores que podem ser considerados elevados em comparação aos demais municípios do recorte geográfico da pesquisa. 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 munícipes é bastante positiva em relação aos serviços de educação na cidade.

A percepção entre os participantes da amostra sob o aspecto de grau de instrução apresentou, conforme a Tabela 12, 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 12:** Avaliação serviços de educação por grau de instrução

<b>Grau de Instrução</b>	<b>Média ASE 1</b>	<b>Média ASE 2</b>	<b>Média ASE 3</b>	<b>Média ASE 4</b>	<b>Média ASE 5</b>	<b>Média ASE 6</b>	<b>Média ASE 7</b>	<b>Média Geral</b>
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
<b>Total Geral</b>	<b>6,71</b>	<b>5,99</b>	<b>6,01</b>	<b>6,45</b>	<b>5,18</b>	<b>5,25</b>	<b>5,99</b>	<b>5,94</b>

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 para simplificação de análise, na seguinte forma:

- ASMI 1 – Como você avalia o fornecimento de água na sua casa?
- ASMI 2 – Como você avalia a limpeza das ruas e praças no município?
- ASMI 3 – Como você avalia a coleta de esgoto em sua residência?
- ASMI 4 – Como você avalia o calçamento no município?
- ASMI 5 – Como você avalia o fornecimento de energia elétrica?

- ASMI 6 – Como você avalia o seu nível de satisfação com a moradia e infraestrutura da sua cidade?

Conforme consta na Tabela 13, 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.

**Tabela 13:** Avaliação de serviços de moradia e infraestrutura por município

Municípios	ASMI 1	ASMI 2	ASMI 3	ASMI 4	ASMI 5	ASMI 6
Buenos Aires	5,70	6,20	6,05	4,88	7,63	5,30
Itaquitinga	5,93	5,63	5,47	5,14	7,09	5,86
Sirinhaém	5,95	5,18	5,56	4,85	6,38	5,67
Pombos	6,15	6,61	5,55	5,88	7,12	5,91
Maraial	6,30	6,15	6,28	6,15	6,95	6,3
Quipapá	6,83	6,24	5,62	5,74	7,14	6,29
Tamandaré	6,35	5,93	5,90	5,50	6,63	6,13
Barreiros	6,53	6,03	5,08	5,55	7,28	6,15
Primavera	6,62	6,67	5,76	5,43	7,17	6,17
Água Preta	4,78	6,15	5,38	6,38	6,38	6,10
Xexéu	4,70	6,20	4,63	6,48	6,17	5,61
<b>Total Geral</b>	<b>5,97</b>	<b>6,08</b>	<b>5,56</b>	<b>5,64</b>	<b>6,89</b>	<b>5,95</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

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. Este construto, por ser composto por serviços prestados de forma uniforme à população urbana, como energia e fornecimento de água, tende a ter o mesmo prestador de serviço para toda a amostra, para os serviços prestados de forma singular pelos entes governamentais, como o serviço de calçamento e limpeza no município, as notas avaliativas obtiveram uma diferença percentual maior entre as avaliações.

Uma forma de atuação estratégica, apontada por Denhardt e Denhardt (2015), e identificada na forma de desempenho da administração pública na região, a união de diferentes entes públicos na forma de consórcios públicos na prestação de serviço, confere uma oportunidade de melhoria de forma conjunta na prestação de serviços

públicos. Os municípios da amostra participam de diferentes consórcios públicos com outros municípios da região, porém, nenhum dos serviços avaliados foi contemplado pela prestação na modalidade de consórcio público.

Para avaliação dos serviços de transporte público, as variáveis foram utilizadas seguindo o método de simplificação textual:

- AST 1 – Como você avalia a facilidade em usar o transporte público?
- AST 2 – Como você avalia o conforto e conservação dos ônibus?
- AST 3 – Como você avalia o tempo de espera pelo transporte público?
- AST 4 – Como você avalia a pontualidade do transporte público?
- AST 5 – Como você avalia o seu nível de satisfação com o serviço de transporte público na sua cidade?

As avaliações, conforme apresenta a Tabela 14, 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.

**Tabela 14:** Avaliação de serviços de transporte por município

Municípios	AST 1	AST 2	AST 3	AST 4	AST 5	Média Geral
Buenos Aires	4,55	4,23	3,28	3,48	3,58	3,82
Itaquitinga	5,16	4,12	4,28	4,14	4,26	4,39
Sirinhaém	5,23	4,31	4,44	4,54	4,82	4,67
Pombos	4,39	4,18	3,91	4,36	4,03	4,18
Maraial	5,65	5,23	5,20	5,15	5,38	5,32
Quipapá	4,55	4,48	4,62	4,62	4,52	4,56
Tamandaré	5,65	5,33	5,33	5,25	5,50	5,41
Barreiros	4,75	4,23	4,68	4,85	4,48	4,60
Primavera	4,55	4,19	3,93	4,40	4,48	4,31
Água Preta	6,43	6,58	6,40	6,58	6,55	6,51
Xexéu	6,15	6,04	5,96	5,83	6,07	6,01
<b>Total Geral</b>	<b>5,21</b>	<b>4,83</b>	<b>4,75</b>	<b>4,85</b>	<b>4,90</b>	<b>4,91</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Nenhuma informação resultante do cruzamento das variáveis sociodemográficas com as variáveis de avaliação de serviços de transporte público obteve significância contributiva para o estudo. As avaliações apresentaram comportamento uniforme, sem variações destacáveis.

O serviço de organização do trânsito nos municípios foi avaliado através de quatro variáveis e foram simplificadas para avaliação.

- ASOT 1 - Como você avalia as condições de ruas e estradas?
- ASOT 2 – Como você avalia agentes na organização do trânsito?
- ASOT 3 – Como você avalia a quantidade de faixas e sinalização?
- ASOT 4 – Como você avalia o seu nível de satisfação com o serviço de organização do trânsito na sua cidade?

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:

- ASOC 1 - Como você avalia a promoção de shows locais pelo município?
- ASOC 2 - Como você avalia as feiras e eventos promovidos pelo município no decorrer do ano?
- ASOC 3 - Como você avalia o seu nível de satisfação com o oferecimento de eventos culturais?

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. As variáveis utilizadas foram:

- ASOEL 1 - Como você avalia a quantidade e a estrutura dos parques no município?
- ASOEL 2 - Como você avalia a organização de práticas esportivas pelo município?
- ASOEL 3 - Como você avalia o apoio do município em eventos esportivos?
- ASOEL 4 - Como você avalia o seu nível de satisfação com o oferecimento de área públicas para o esporte e lazer?

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 - Como você avalia a facilidade em assistir às sessões na câmara municipal?
- ASTP 2 - Como você avalia o setor de ouvidoria do município?
- ASTP 3 - Como você avalia a organização de eventos para construir o orçamento público?
- ASTP 4 - Como você avalia o seu nível de satisfação com o acesso e participação popular no município?

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.

**Tabela 15:** Avaliação de transparência pública e participação popular por município

Municípios	Média ASTP 1	Média ASTP 2	Média ASTP 3	Média ASTP 4	Média Geral
Buenos Aires	4,55	4,13	3,98	4,03	4,17
Itaquitinga	4,00	4,07	4,12	4,40	4,15
Sirinhaém	4,49	4,33	4,26	4,36	4,36
Pombos	4,79	4,15	3,79	3,67	4,10
Maraial	5,08	4,83	4,55	4,65	4,78
Quipapá	4,95	4,60	4,67	4,69	4,73
Tamandaré	5,28	4,73	4,80	4,88	4,92
Barreiros	5,08	4,15	4,08	3,80	4,28
Primavera	5,21	5,00	4,74	4,81	4,94
Água Preta	6,68	6,25	6,53	6,55	6,50
Xexéu	6,15	5,63	5,61	5,70	5,77

Fonte: dados da pesquisa (2022).

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, onde a gestão pública deixa de ver o cidadão como cliente e o fim da cadeia de prestação de serviços e passa a enxergá-lo como formulador de políticas e serviços públicos. 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. Sob esse contexto, os municípios participantes da amostra ainda possuem um longo caminho a ser percorrido para melhoria da percepção da população na transparência pública e participação popular.

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. Portanto, foi identificada uma relação inversa, visto que quanto maior o nível de instrução, menor percepção em relação à transparência pública e participação popular nos municípios.

A próxima avaliação foi resultante de variáveis que visaram avaliar a prestação de serviços relacionados à segurança. Para tanto, foram utilizadas seguintes configurações:

- ASSEG 1 - Como você avalia o atendimento na delegacia do município?

- ASSEG 2 - Como você avalia o seu sentimento de segurança ao andar pela cidade?
- ASSEG 3 - Como você avalia o tempo de resposta da força policial?
- ASSEG 4 - Como você avalia a infraestrutura da polícia em seu município?
- ASSEG 5 - Como você avalia a quantidade de policiais em seu município?
- ASSEG 6 - Como você avalia o seu nível de satisfação com a segurança pública na sua cidade?

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.

Uma das possíveis razões para o destaque negativo do município de Itaquitinga pode ser atribuída ao fato da cidade contar com uma unidade prisional administrada pelo governo de Pernambuco. O presídio de Itaquitinga possui capacidade para cerca de mil presos e o seu impacto no cotidiano de uma cidade é geralmente relacionada com aumento da insegurança entre a população. Portanto, para o município de Itaquitinga, a existência de uma unidade prisional pode influenciar na percepção dos respondentes residentes na localidade.

**Tabela 16:** Avaliação de segurança por município

Municípios	Média ASSEG 1	Média ASSEG 2	Média ASSEG 3	Média ASSEG 4	Média ASSEG 5	Média ASSEG 6
Buenos Aires	5,13	4,48	4,20	3,90	3,88	4,23
Itaquitinga	4,60	4,02	3,77	4,07	4,40	4,16
Sirinhaém	4,72	4,23	4,21	4,05	4,21	4,31
Pombos	5,33	4,58	4,48	4,39	3,91	4,09
Maraial	5,65	5,08	4,93	4,60	4,48	4,98
Quipapá	5,33	5,74	5,12	4,19	3,83	4,69
Tamandaré	5,08	5,15	4,85	4,13	4,10	4,70
Barreiros	4,60	5,03	4,40	4,23	3,85	4,20
Primavera	5,12	4,24	3,93	4,33	4,24	4,45
Água Preta	5,15	5,20	5,20	5,28	5,03	5,48
Xexéu	4,46	4,09	4,22	4,33	4,17	4,54

Total Geral	5,00	4,70	4,47	4,31	4,19	4,53
-------------	------	------	------	------	------	------

Fonte: dados da pesquisa (2022).

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 - Como você avalia o alcance do recolhimento de lixo no município?
- ASL 2 - Como você avalia a frequência de recolhimento do lixo?
- ASL 3 - Como você avalia a retirada de entulhos pelo município?
- ASL 4 - Como você avalia a coleta seletiva de lixo dentro do município?
- ASL 5 - Como você avalia a construção e reforma de locais públicos por parte do município?
- ASL 6 - Como você avalia o seu nível de satisfação com a limpeza pública e coleta de lixo no seu município?

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 17. 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 17:** Avaliação dos serviços públicos - médias

<b>Construto</b>	<b>Média</b>
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.

Para a análise de correlações e influências entre as variáveis, as técnicas de estatísticas multivariadas, análise fatorial e MEE foram adotadas.

Tabela 18: Médias gerais por município

Municípios	Saúde	Educação	Moradia e Infraestrutura	Transporte Público	Organização do Trânsito	Eventos Culturais	Esportes e Lazer	Transparência e Participação	Segurança	Limpeza e Coleta de Lixo
Buenos Aires	5,20	5,09	5,96	3,82	4,59	5,11	5,08	4,17	4,30	5,57
Itaquitinga	4,90	5,48	5,85	4,39	4,68	5,05	4,79	4,15	4,17	6,02
Sirinhaém	4,74	5,22	5,60	4,67	5,19	5,31	5,29	4,36	4,29	5,69
Pombos	5,54	5,66	6,20	4,18	4,91	5,82	5,45	4,10	4,46	5,84
Maraial	5,53	5,41	6,35	5,32	5,47	5,95	5,91	4,78	4,95	6,00
Quipapá	6,00	5,77	6,31	4,56	5,17	6,24	6,08	4,73	4,82	5,79
Tamandaré	5,50	5,39	6,07	5,41	5,16	6,64	6,22	4,92	4,67	5,58
Barreiros	6,07	5,70	6,10	4,60	4,65	5,73	5,86	4,28	4,38	5,35
Primavera	5,96	5,90	6,30	4,31	4,99	5,97	5,93	4,94	4,38	5,51
Água Preta	7,22	7,20	5,86	6,51	5,93	7,14	6,77	6,50	5,22	6,20
Xexéu	6,31	6,54	5,63	6,01	5,42	7,46	7,09	5,77	4,30	5,41
<b>Total</b>	<b>5,73</b>	<b>5,76</b>	<b>6,02</b>	<b>4,89</b>	<b>5,10</b>	<b>6,04</b>	<b>5,86</b>	<b>4,79</b>	<b>4,54</b>	<b>5,72</b>

Fonte: dados da pesquisa (2022).

#### 5.4 Bem-estar subjetivo e avaliação dos serviços públicos

Para rodar a técnica de modelagem de equações estruturais, foi necessário verificar dois aspectos que podem ter um grande impacto na qualidade das análises: a presença de dados ausentes e os chamados *outliers*, que podem influenciar os resultados obtidos das técnicas.

Para Hair *et al.* (2009), é fundamentalmente importante que, antes de rodar uma técnica, seja feito um estudo no banco de dados para localizar possíveis dados que modifiquem as respostas dadas pelas técnicas. Para a análise de banco de dados e dos *outputs* rodados pelos softwares utilizados, foram adotados os passos do exame de informações descritos pelo autor, que divide em uma primeira etapa a necessidade de fazer uma análise gráfica com teste de normalidade do banco de dados.

O tratamento utilizado para os dados ausentes foi a exclusão do banco de dados, conforme consta na descrição dos aspectos metodológicos do estudo; os casos de preenchimento de questionários com informações ausentes foram excluídos do banco de dados, restando 445 casos válidos. Para as informações descritas como valores atípicos, foram excluídos os poucos casos detectados de *outliers* no banco de dados da pesquisa.

A modelagem de equações estruturais (MEE) utilizada pelo método de estimação dos mínimos quadrados parciais é adequada para pesquisas de caráter exploratório e para análise de banco de dados que não aderem ao gráfico da normalidade.

Antes de utilizar a modelagem de equações estruturais por mínimos quadrados parciais, foi utilizada a técnica de análise fatorial exploratória para possível detecção de oportunidade de redução dos construtos utilizados.

Os construtos (variáveis latentes) oriundos do instrumento de coleta de dados utilizados para esta pesquisa foram: moradia e infraestrutura; eventos culturais; esportes e lazer; educação; limpeza e coleta de lixo; saúde; organização do trânsito; transporte público; transparência e participação; e segurança.

Todos os dez construtos foram obtidos mediante pesquisa bibliográfica e contemplados com variáveis que melhor descrevem o tema abordado através das afirmativas correspondentes. Contudo, através da aplicação da análise fatorial exploratória, conforme Hair *et al.* (2009) afirmam ser possível obter uma diminuição dos construtos através da análise e identificação das variáveis observáveis que

podem ser relacionadas entre si. A redução dos construtos pode sintetizar e facilitar a análise dos dados. Para execução da análise fatorial exploratória, foram inseridos no modelo todas as 51 variáveis que formaram os 10 construtos utilizados no instrumento de coleta de dados.

Uma análise fatorial envolve um conjunto de técnicas estatísticas bastante utilizadas em pesquisas de diversas áreas. Para o planejamento de uma análise fatorial, algumas etapas devem ser estabelecidas. Para obter uma estrutura fatorial adequada, um primeiro procedimento deve ser verificar a adequabilidade da base de dados através do teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que indica a proporção da variância dos dados que pode ser considerada comum a todas as variáveis. Para Hair *et al.* (2009), quanto mais próximo de 1, melhor o resultado, pois mais adequada é a amostra à aplicação da análise fatorial.

O modelo de análise fatorial exploratória foi construído utilizando o software IBM SPSS *Statistics*, versão 21 e obteve o valor de 0,953 no teste de KMO, o banco de dados inserido no modelo apresenta como resultado uma análise fatorial muito boa conforme demonstra o resultado do teste no Quadro 36.

**Quadro 34:** Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,953
Teste de esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aprox.	21665,61
	df	3
	Sig.	,000

Fonte: dados da pesquisa (2022).

O teste de esfericidade de Bartlett apresentou rejeição (significância 0,000) da hipótese de que a matriz de correlações entre as variáveis seja uma matriz de identidade.

Outro instrumento avaliativo da qualidade dos dados para análise fatorial exploratória é a tabela de comunalidade expressa, que, segundo Hair *et al.* (2009), aponta o quanto da variância total da variável é explicada pelos fatores comuns ou componentes principais. O resultado foi obtido através do método de extração “análise do componente principal” e os resultados estão descritos no Quadro 37.

**Quadro 35:** Comunalidades

<b>Variáveis</b>	<b>Inicial</b>	<b>Extração</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Inicial</b>	<b>Extração</b>
Como você avalia a quantidade de postos de saúde na sua cidade?	1	0,595	Como você avalia agentes na organização do trânsito?	1	0,779
Como você avalia a quantidade de médicos disponíveis?	1	0,79	Como você avalia a quantidade de faixas e sinalização?	1	0,539
Como você avalia o atendimento dos médicos?	1	0,714	nota para satisfação com organização do trânsito.	1	0,837
Como você avalia o tempo de agendamento de consultas e exames?	1	0,759	Como você avalia a promoção de shows locais pelo município?	1	0,779
disponibilidade de exames que podem ser feitos no município.	1	0,739	Como você avalia as feiras e eventos promovidos pelo município?	1	0,789
nota para os serviços públicos na área de Saúde na sua cidade.	1	0,853	nota para oferecimento de eventos culturais.	1	0,808
Como você avalia a quantidade de escolas no seu município?	1	0,661	como você avalia quantidade e estrutura dos parques?	1	0,639
Como você avalia as estruturas das escolas em seu município?	1	0,754	Como você avalia a organização de práticas esportivas?	1	0,783
Como você avalia a disponibilidade de transporte escolar?	1	0,697	Como você avalia o apoio do município em eventos esportivos?	1	0,79
Como você avalia a quantidade de professores nas escolas?	1	0,716	nota para o oferecimento de áreas de esporte e lazer.	1	0,78
Como você avalia as escolas durante o ensino a distância?	1	0,582	Como você avalia a facilidade em assistir as sessões na câmara?	1	0,711
Como você avalia a oferta de programas de geração de renda?	1	0,653	Como você avalia o setor de ouvidoria do município?	1	0,841
nota para os serviços públicos na Educação na sua cidade.	1	0,789	Como você avalia organização eventos construção orçamento?	1	0,862
Como você avalia o fornecimento de água na sua casa?	1	0,689	nota para satisfação com o acesso e participação popular.	1	0,878
Como você avalia a limpeza das ruas e praças no município?	1	0,714	Como você avalia o atendimento na delegacia do município?	1	0,666
Como você avalia a coleta de esgoto em sua residência?	1	0,668	Como você avalia sentimento de segurança ao andar pela cidade?	1	0,743

Como você avalia o fornecimento de energia elétrica?	1	0,763	Como você avalia o tempo de resposta da força polícia?	1	0,813
Como você avalia o calçamento no município?	1	0,686	Como você avalia a infraestrutura da polícia em seu município?	1	0,827
nota para satisfação com a moradia e infraestrutura.	1	0,78	Como você avalia a quantidade de policiais em seu município?	1	0,8
Como você avalia a facilidade em usar o transporte público?	1	0,789	Como você avalia a atuação do município na segurança pública?	1	0,86
Como você avalia o conforto e conservação dos ônibus?	1	0,805	Como você avalia o alcance do recolhimento de lixo no município?	1	0,803
Como você avalia o tempo de espera pelo transporte público?	1	0,895	Como você avalia a frequência de recolhimento do lixo?	1	0,76
Como você avalia a pontualidade do transporte público?	1	0,883	Como você avalia a retirada de entulhos pelo município?	1	0,706
nota satisfação com serviço transporte.	1	0,915	Como você avalia a coleta seletiva de lixo dentro do município	1	0,628
Como você avalia as condições de ruas e estradas?	1	0,705	Como você avalia a construção e reforma de locais do município?	1	0,683
			Como você avalia o município na limpeza e coleta de lixo?	1	0,879

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Para referência da validade do conjunto de dados, a literatura aponta que o valor de extração deve ser maior que 0,500, assim, conforme o Quadro 37, todas as variáveis de pesquisa apresentam alto valor de explicação.

Mediante análise do resultado da análise fatorial exploratória e da variância total explicada foi possível analisar o total de componentes que através do método de rotação ortogonal Varimax, obteve como melhor opção, a quantidade de 9 fatores. Conforme resultados obtidos, é possível explicar cerca de 75,642% das variáveis com 9 construtos.

Portanto, através da análise fatorial exploratória, foi possível reduzir 1 construto do modelo a ser usado na análise da MEE. A rotação ortogonal Varimax analisou os pesos das variáveis que compõem cada construto, para o resultado, quanto mais próximo de 1 estiver esse peso, mais forte é a associação entre a variável e o construto.

As variáveis dos antigos construtos “Eventos Culturais” e “Esportes e Lazer” apresentaram forte carga de associação, portanto, decidiu-se unir as variáveis para a formação de um único e novo construto, denominado “Cultura, Esportes e Lazer”.

Os construtos que serão utilizados no modelo de equações estruturais foram divididos mediante resultados da análise fatorial, conforme dispõe o Quadro 38.

As variáveis relacionadas ao bem-estar subjetivo (BES) foram renomeadas em BES 1, BES 2, BES 3 e BES 4, sendo a última variável utilizada com o resultado invertido, devido a sua relação inversa com alto grau de bem-estar.

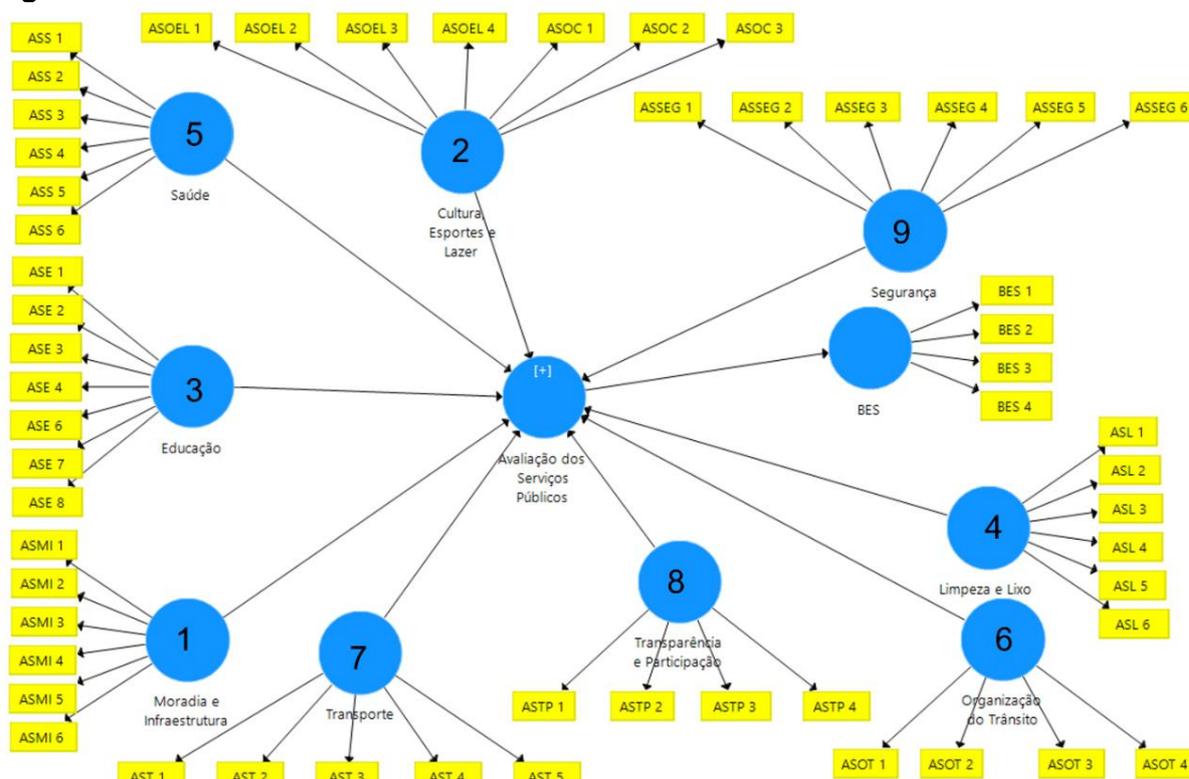
**Quadro 36:** Construtos finais

Construto		Variáveis						
1	Moradia e Infraestrutura	ASMI 1	ASMI 2	ASMI 3	ASMI 4	ASMI 5	ASMI 6	
2	Cultura, Esportes e Lazer	ASOEL 1	ASOEL 2	ASOEL 3	ASOEL 4	ASOC 1	ASOC 2	ASOC 3
3	Educação	ASE 1	ASE 2	ASE 3	ASE 4	ASE 5	ASE 6	ASE 7
4	Limpeza e Lixo	ASL 1	ASL 2	ASL 3	ASL 4	ASL 5	ASL 6	
5	Saúde	ASS 1	ASS 2	ASS 3	ASS 4	ASS 5	ASS 6	
6	Organização do Trânsito	ASOT 1	ASOT 2	ASOT 3	ASOT 4			
7	Transporte Público	AST 1	AST 2	AST 3	AST 4	AST 5		
8	Transparência e Participação	ASTP 1	ASTP 2	ASTP 3	ASTP 4			
9	Segurança	ASSEG 1	ASSEG 2	ASSEG 3	ASSEG 4	ASSEG 5	ASSEG 6	

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Portanto, para a análise da MEE mediante método de estimação de mínimos quadrados parciais foi utilizado o *software* Smart PLS versão 3, o modelo contou com os 9 construtos como variáveis latentes de segunda ordem, enquanto “Avaliação do Serviço Público” foi desenvolvida como variável latente de primeira ordem, com relação direta com a avaliação do BES para devida correspondência da hipótese de pesquisa deste estudo. A Figura 7 apresenta o modelo testado.

Figura 7: Modelo testado MEE



Fonte: dados da pesquisa extraídos do *smartpls3* (2022).

Conforme a Figura 7 apresenta, as 51 variáveis observadas, como indicadores, possuem uma relação reflexiva com as 9 variáveis latentes (construtos) que, por sua vez, possuem uma relação formativa com a variável latente “Avaliação dos Serviços Públicos”. O modelo irá avaliar a relação de dependência entre a variável latente Avaliação dos Serviços Públicos e o bem-estar subjetivo (BES).

Para avaliar o modelo e suas interações, foram utilizados os parâmetros indicados por Chin (1998), a saber:

- $R^2$  - indicador de coeficiente de explicação de relação entre os construtos;
- Alpha *Cronbach* - confiabilidade e validade do construto;
- Variância Média Extraída e Confiabilidade Composta - confiabilidade e validade de construto;
- Critério de Fornell-Larcker e Cargas Cruzadas – validade discriminante;
- Significância dos coeficientes através de *bootstrapping*;
- Estatística de colinearidade (VIF internos).

Através do cálculo de algoritmo do método de estimação de mínimos quadrados parciais utilizando a técnica de ponderação “Caminho”, número de

interações, 300, e critério de paragem, 7, foi obtido o resultado das relações entre indicadores e construtos.

Para o critério de adequação e confiabilidade dos resultados para modelos reflexivos, as premissas consideradas foram baseadas nos parâmetros relacionados pelos autores Bido *et al.* (2008), Chin (1998), Fornell e Larcker (1981), Hair *et al.* (2009), Hulland (1999) e Sharma (1996), e resumidos no Quadro 39.

**Quadro 37:** Parâmetros de adequação e confiabilidade

Indicadores	Modelos reflexivos
Cargas fatoriais	Acima de 0,60 <sup>5</sup>
Confiabilidade Composta	A partir de 0,70 <sup>3</sup>
Consistência interna (Alpha de Cronbach)	A partir de 0,70 <sup>3,6</sup>
O Coeficiente de Explicação R <sup>2</sup>	0,25 até 0,49: fraco 0,50 a 0,74: moderado 0,75 ou mais: substancial
Variância Média Extraída (AVE)	A partir de 0,50 <sup>123</sup>
Validade discriminante	AVE deve ser maior do que a variância entre o construto e os outros construtos do modelo <sup>12</sup>

Fonte: Prearo (2013) a partir de (1) Fornell e Larcker (1981); (2) Sharma (1996); (3) Chin (1998); (4) Hulland (1999); (5) Bido *et al.* (2008); (6) Hair *et al.* (2009).

Após algumas tentativas de adequação entre as variáveis para a obtenção do melhor resultado possível com a amostra da pesquisa, os resultados em conformidade com os parâmetros resumidos no Quadro 39 foram obtidos e demonstrados no Quadro 40.

**Quadro 38:** Resultados obtidos da MEE

Construto	Variáveis	Cargas fatoriais	AVE	Confiabilidade composta	Alpha Cronbach	R <sup>2</sup>
BES	BES 1	0.917	0.803	0.942	0.917	0.345
	BES 2	0.934				
	BES 3	0.933				
	BES 4	0.794				
Avaliação de serviços públicos	Cultura. Esportes e Lazer	0.177	0.424	0.974	0.972	
	Educação	0.177				
	Limpeza e Lixo	0.168				
	Moradia e Infraestrutura	0.149				
	Organização do Trânsito	0.09				
	Saúde	0.149				
	Segurança	0.154				
	Transparência e Participação	0.101				

	Transporte	0.136			
Cultura. Esportes e Lazer	ASOEL 1	0.882	0.729	0.949	0.938
	ASOEL 2	0.837			
	ASOEL 3	0.827			
	ASOEL 4	0.881			
	ASOC 1	0.810			
	ASOC 2	0.882			
	ASOC 3	0.854			
Educação	ASE 1	0.828	0.649	0.928	0.908
	ASE 2	0.779			
	ASE 3	0.843			
	ASE 4	0.699			
	ASE 5	0.851			
	ASE 6	0.736			
	ASE 7	0.885			
Limpeza e Coleta de Lixo	ASL 1	0.779	0.714	0.937	0.919
	ASL 2	0.818			
	ASL 3	0.843			
	ASL 4	0.814			
	ASL 5	0.867			
	ASL 6	0.939			
Moradia e Infraestrutura	ASMI 1	0.790	0.656	0.919	0.895
	ASMI 2	0.857			
	ASMI 3	0.799			
	ASMI 4	0.811			
	ASMI 5	0.680			
	ASMI 6	0.906			
Organização do Trânsito	ASOT 1	0.871	0.678	0.892	0.837
	ASOT 2	0.626			
	ASOT 3	0.839			
	ASOT 4	0.927			
Saúde	ASS 1	0.879	0.713	0.937	0.918
	ASS 2	0.754			
	ASS 3	0.833			
	ASS 4	0.833			
	ASS 5	0.836			
	ASS 6	0.921			
Segurança	ASSEG 1	0.836	0.755	0.949	0.935
	ASSEG 2	0.924			
	ASSEG 3	0.899			
	ASSEG 4	0.849			
	ASSEG 5	0.795			
	ASSEG 6	0.904			
Transparência e Participação	ASTP 1	0.840	0.823	0.949	0.928
	ASTP 2	0.932			
	ASTP 3	0.911			

	ASTP 4	0.943			
Transporte	AST 1	0.882	0.859	0.968	0.959
	AST 2	0.943			
	AST 3	0.900			
	AST 4	0.947			
	AST 5	0.960			

Fonte: dados da pesquisa extraídos do *smartpls3* (2022).

O resultado da validade discriminante foi encontrado adequado para o modelo utilizado. Para a análise de Estatística de Colinearidade, o modelo de MEE verificou se as variáveis apresentaram redundância, forte correlação com outros construtos preditores além do que faz parte.

O indicador utilizado foi o fator de inflação da variância (VIF) e conforme Hair *et al.* (2009) indicam, os valores devem estar abaixo de 5 para adequação do modelo. O VIF interno dos construtos utilizados na MEE estiveram entre 1,885 e 2,695, demonstrando, assim, adequação para a análise das correlações.

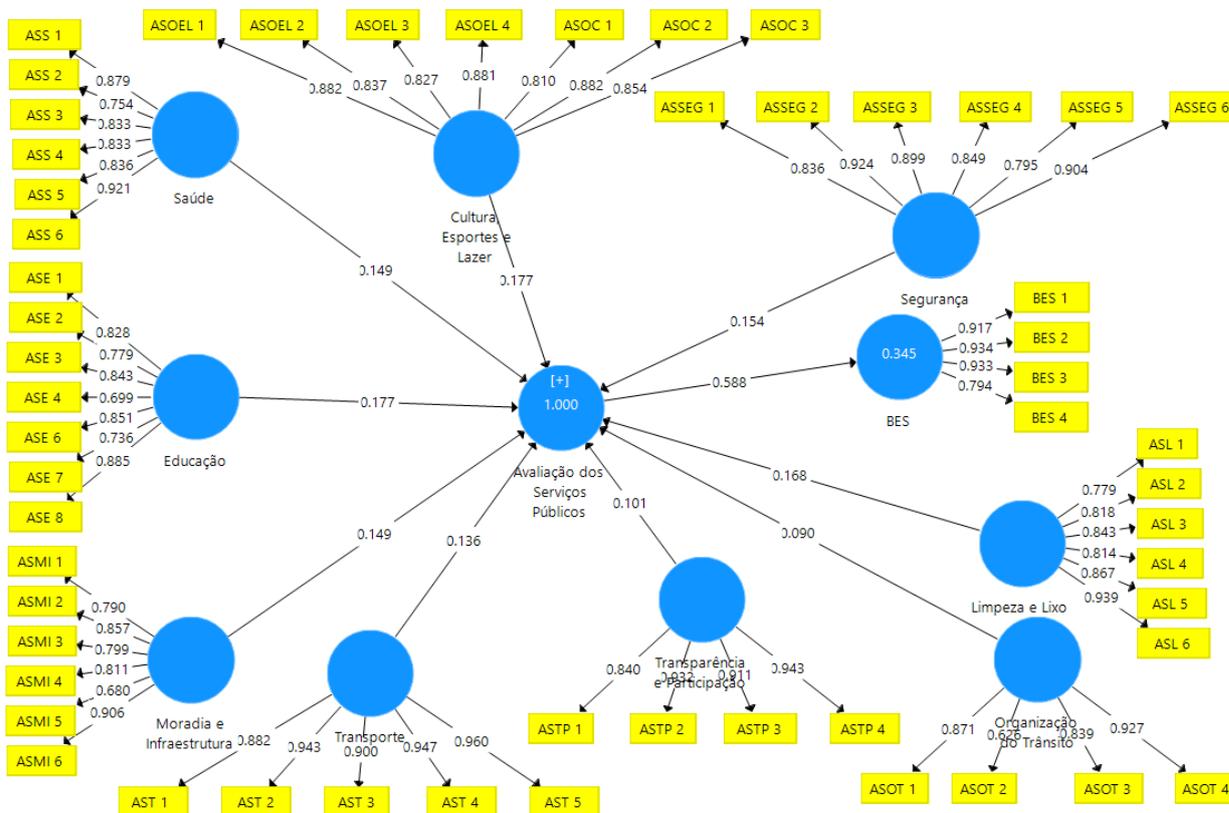
### 5.5 Análise do modelo estrutural

O modelo obtido da MEE apresenta todas as cargas fatoriais das variáveis observadas acima de 0,60, conforme descrito no Quadro 40, os valores das cargas fatoriais, segundo Bido *et al.* (2008), apontam para relevância e relação entre os indicadores e os construtos.

O coeficiente de explicação da relação entre a avaliação dos serviços públicos e o BES da população dos municípios de baixo IDHM participantes da amostra foi de 34,5%, demonstrando, assim, que existe relação positiva entre a avaliação dos serviços públicos em municípios de baixo IDHM e o BES.

Conforme consta na Figura 8, que apresenta o modelo final da MEE, o coeficiente de explicação foi de 0.345. Para Hair *et al.* (2009), coeficientes de explicação com valores entre 0.25 e 0.49 são considerados poucos intensos. Porém, o resultado demonstra uma interação positiva e significativa entre a avaliação dos serviços públicos e o bem-estar subjetivo da população.

**Figura 8:** MEE resultados



Fonte: dados da pesquisa extraídos do *smartpls3* (2022).

Para analisar a significância dos coeficientes estruturais entre as variáveis na MEE, foi realizado o teste de reamostragem através de *bootstrapping*, um método que busca analisar o viés ou a variância de um conjunto de dados para aprofundamento de análise de relações. O teste de reamostragem foi feito utilizando uma análise com definição de 5.000 subamostras. O teste t de *student*, fornecido pelo modelo, apresenta duas hipóteses: a hipótese nula, afirmando que o parâmetro calculado é igual a zero, e a hipótese alternativa, onde o parâmetro é diferente de zero. Os valores de estatística t acima de 1,96, segundo Prearo (2013), apontam para parâmetros estatisticamente significantes.

Para todas as relações, o valor de p foi de 0,00, e os valores de estatística t foram maiores de 1,96, confirmando a hipótese e significância estatística das relações entre os construtos, conforme consta na Tabela 19.

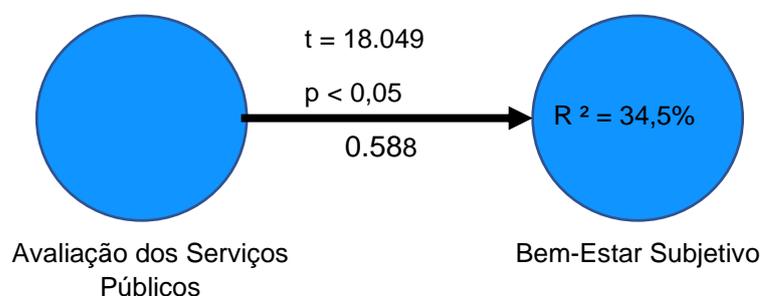
**Tabela 17:** Estatística t e valores de p

Construtos	Estatística t ( O/STDEV )	Valores de p
Avaliação dos Serviços Públicos -> BES	18.049	0.000
Cultura, Esportes e Lazer -> Avaliação dos Serviços Públicos	24.631	0.000
Educação -> Avaliação dos Serviços Públicos	28.265	0.000
Limpeza e Lixo -> Avaliação dos Serviços Públicos	26.735	0.000
Moradia e Infraestrutura -> Avaliação dos Serviços Públicos	23.233	0.000
Organização do Trânsito -> Avaliação dos Serviços Públicos	21.255	0.000
Saúde -> Avaliação dos Serviços Públicos	21.641	0.000
Segurança -> Avaliação dos Serviços Públicos	22.504	0.000
Transparência e Participação -> Avaliação dos Serviços Públicos	18.314	0.000
Transporte -> Avaliação dos Serviços Públicos	23.712	0.000

Fonte: dados da pesquisa extraídos do *smartpls3* (2022).

Portanto, para a análise da relação entre os construtos “Avaliação dos Serviços Públicos” e o “Bem-estar Subjetivo” da amostra estudada, os resultados apontam para um coeficiente de explicação da relação entre a avaliação dos serviços públicos e o bem-estar subjetivo da população de 34,5%, com os testes p e estatística t apontando para significância estatística do modelo, conforme Figura 9.

Na análise sobre a relação entre a avaliação de serviços públicos e o bem-estar subjetivo na população do Grande ABC Paulista, uma região com IDHM considerado alto (de 0,840), Prearo (2013) apresentou coeficiente de explicação de 4,3%. Portanto, ambas as pesquisas demonstram uma relação positiva na relação entre serviços públicos e o BES de uma população em diferentes pontos geográficos e pontuando de forma oposta na escala de IDHM.

**Figura 9:** Resultado MEE ASP em BES

Fonte: dados da pesquisa extraídos do *smartpls3* (2022).

Contudo, para a população participante da amostra nos municípios de baixo IDHM na região da Zona da Mata de Pernambuco, o coeficiente de explicação foi de

34,5%, um resultado mais significativo, possivelmente, devido à maior dependência da população aos serviços públicos prestados pelos entes públicos. Corroborando com Prearo (2013), os resultados demonstram que os serviços públicos possuem um valor positivo e influenciador no BES da população e que outras variáveis e contextos possuem participação com impactos diferenciados.

A forma de avaliação do BES leva em consideração o conjunto de experiências positivas e negativas que um indivíduo vivencia e, conforme Sumner (1996) afirma, apesar de uma população estar sujeita aos mesmos conjuntos de serviços públicos, cada pessoa perceberá de forma diferente cada serviço e o impacto em sua vida.

Por esta razão, ao utilizar apenas indicadores avaliativos objetivos para mensurar o bem-estar dos cidadãos, a administração pública obtém apenas uma percepção do impacto dos serviços públicos, a do próprio indicador. Esta característica é o principal aspecto na diferença entre o bem-estar subjetivo e o objetivo: o ponto referencial de quem faz a avaliação da experiência vivida.

A forma objetiva de avaliação de um acontecimento não irá depender de julgamentos baseados em reflexão pessoal de cada indivíduo. O aspecto objetivo é o mesmo para todos e não sofre influência dos conjuntos de valores, crenças e significados de cada pessoa; assim, o bem-estar visto de forma objetiva, é independente da percepção, dos julgamentos e das experiências individuais. Mediante indicadores objetivos, é possível obter dados de avaliação que podem ser especificados com mais precisão, independentemente da percepção do indivíduo.

Não obstante, indicadores objetivos podem demonstrar falhas ao passar informações mais profundas e qualitativas, conforme aponta Jannuzzi (2005), por isso, ao construir políticas públicas voltadas para aperfeiçoamento da qualidade de vida da população, é necessário obter indicadores mais profundos e que revelem contextos mais precisos em relação à realidade de uma população em um aspecto mais amplo.

## 5.6 Moderação da avaliação dos serviços públicos e BES pelas variáveis sociodemográficas

A amplitude de fatores que podem contribuir para a construção e o impacto do BES na população é extensa e variável de acordo com a percepção individual da população. Estudos como os de Csikszentmihalyi (1999), Easterlin (1974), Freire e Tavares (2011), Otta e Fiquer (2004) e Salvato, Ferreira e Duarte (2010) contribuem

com resultados significantes no debate sobre fatores sociais e demográficos que podem impactar no sentimento de BES das pessoas.

Na análise das relações entre as variáveis observadas e os construtos obtidos mediante resultados da MEE, foi possível analisar impactos distintos, conforme características sociais e demográficas. Para o aprofundamento destes resultados e da intensidade das relações, foram utilizadas, no mesmo modelo de análise, as variáveis sociodemográficas como possíveis fatores de impacto nos resultados.

### 5.6.1 Análise da variável sexo

A primeira variável analisada como possível moderadora de relações foi o sexo dos respondentes. O coeficiente de explicação do modelo completo apresentou como resultado  $R^2$  de 0,345 (34,5%). Ao analisar a relação entre os construtos “Avaliações de Serviços Públicos” e o “bem-estar subjetivo” por sexo, para os respondentes masculinos a relação apresentou  $R^2$  de 0,339 (33,9%), enquanto para o sexo feminino  $R^2$  de 0,356 (35,6%). Para os testes de significância e valores de coeficiente, conforme Tabela 20, apresenta todas as relações com o valor de  $p$  0,000, e os valores de estatística  $t$  maiores de 1,96, confirmando a hipótese e significância estatística das relações entre os construtos.

**Tabela 18:** Valores de coeficientes e testes da variável sexo

Relação entre Construtos	Coeficientes Masculino	Coeficientes Feminino	Valor t Masculino	Valor t Feminino	Valor p masculino	Valor p feminino
Avaliação dos Serviços Públicos -> BES	0.582	0.596	11.726	13.837	0.000	0.000
Cultura, Esportes e Lazer -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.163	0.187	14.497	20.533	0.000	0.000
Educação -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.174	0.177	20.101	19.229	0.000	0.000
Limpeza e Lixo -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.175	0.161	22.462	17.239	0.000	0.000
Moradia e Infraestrutura -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.161	0.138	17.696	15.230	0.000	0.000

Organização do Trânsito -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.097	0.085	17.191	13.750	0.000	0.000
Saúde -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.146	0.150	14.772	15.989	0.000	0.000
Segurança -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.157	0.150	17.271	14.705	0.000	0.000
Transparência e Participação -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.086	0.113	9.868	14.629	0.000	0.000
Transporte -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.126	0.144	14.508	16.320	0.000	0.000

Fonte: dados da pesquisa extraídos do *smartpls3* (2022).

A relação entre os construtos foi mais intensa, de forma geral, para os respondentes do sexo feminino. Contudo, nas relações entre Segurança e Avaliação dos Serviços Públicos, Organização e Avaliação dos Serviços Públicos, Moradia e Infraestrutura e Avaliação dos Serviços Públicos, e Limpeza e Lixo e Avaliação dos Serviços Públicos, os coeficientes de relação foram maiores para os do sexo masculino.

Conforme já demonstrado na subseção 5.2, a média aritmética entre as variáveis que compuseram o construto BES entre os respondentes de sexo masculino e feminino apresentou pouca variação, apontando para um nível de BES masculino de 5,19 e de 5,22 para BES feminino. Portanto, para os respondentes do sexo feminino, o nível de BES é superior, revelando que o impacto dos serviços públicos no bem-estar subjetivo é mais intenso; para a amostra geral pesquisada, a variável sexo apresenta um papel de moderação.

Embora para Williams (1988) não exista diferença entre a relação de BES entre pessoas de sexos diferentes em um mesmo contexto social, haverá, contudo, diferença entre ambos os sexos em contextos culturais distintos. O contexto cultural da localidade do recorte geográfico pode ser uma razão para diferença entre os coeficientes explicativos entre os sexos.

Para Stack e Eshleman (1998), o papel desempenhado de pessoas do sexo masculino e feminino em um mesmo contexto cultural pode explicar a diferença na intensidade do BES. O papel que uma pessoa do sexo feminino desempenha em um casamento pode ter um impacto na qualidade de vida diferenciada de uma pessoa do

sexo masculino, que possui um papel social distinto. Portanto, de acordo com os autores, o aspecto cultural da região pode ser um fator impactante na diferença de intensidade do BES entre pessoas de sexos diferentes.

### 5.6.2 Análise da variável estado civil

A segunda variável analisada quanto à relação de moderação entre os construtos foi o estado civil. O coeficiente de explicação entre a Avaliação de Serviços Públicos e o BES para os respondentes solteiros e divorciados foi de  $R^2$  0,327 (32,7%), para os casados ou em união estável, o coeficiente de explicação foi de  $R^2$  0,379 (37,9%), demonstrando que, para esse grupo amostral, o impacto da avaliação dos serviços públicos no BES é mais intensa.

Os testes de significância, assim como os valores de coeficientes apresentados na Tabela 21, apontam para significância estatística nas relações entre os construtos e intensidade nas relações.

Para os respondentes da amostra casados ou em união estável, os coeficientes estruturais apresentaram maior intensidade entre os serviços de educação, serviços de saúde e serviços de segurança em relação à avaliação geral dos serviços públicos.

A intensidade desses três serviços para os casados ou em união estável resultou em um aspecto de maior acentuação na relação entre a avaliação dos serviços públicos e o BES. Portanto, a variável estado civil demonstrou possuir função de moderação significativa entre os construtos Avaliação de Serviços Públicos e BES.

**Tabela 19:** Valores de coeficientes e testes da variável estado civil

Relação dos Construtos	Coeficientes estruturais (Solteiros / Divorciados)	Coeficientes estruturais (Casados / União Estável)	Valores de t (Solteiros / Divorciados)	Valores de t (Casados / União Estável)	Valores de p (Solteiros / Divorciados)	Valores de p (Casados / União Estável)
Avaliação dos Serviços Públicos - > BES	0.572	0.616	12.577	13.368	0.000	0.000
Cultura, Esportes e Lazer -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.184	0.170	16.143	18.210	0.000	0.000
Educação -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.172	0.181	16.811	20.866	0.000	0.000

Limpeza e Lixo -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.179	0.161	15.687	21.824	0.000	0.000
Moradia e Infraestrutura -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.160	0.140	14.358	18.139	0.000	0.000
Organização do Trânsito -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.098	0.083	13.441	16.572	0.000	0.000
Saúde -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.141	0.155	14.266	16.085	0.000	0.000
Segurança -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.149	0.157	12.442	18.636	0.000	0.000
Transparência e Participação -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.113	0.091	12.973	12.360	0.000	0.000
Transporte -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.142	0.128	14.146	18.059	0.000	0.000

Fonte: dados da pesquisa extraídos do *smartpls3* (2022).

De forma isolada, Mookherjee (1997) e Williams (1988) apresentam que pessoas casadas e que vivem juntas possuem um BES mais elevado do que pessoas solteiras, devido a fatores como maior amparo social diante de dificuldades e maior amparo econômico. Gove, Hughes e Hughes (1990) e Mookherjee (1997) apontam que pessoas que são saudáveis e felizes são mais propensas em se unirem em casamento do que as demais pessoas. Portanto, além do aspecto isolado, casais que coabitam em um mesmo lugar são propensos a ter um BES superior.

A relação de coeficiente explicativo entre a avaliação de serviços públicos e o BES pode ser explicada também pelo fato de casais possuírem maior amplitude de acesso aos serviços públicos, principalmente casais com filhos. A maior dependência de familiares aos serviços públicos pode tornar os serviços públicos mais atuantes na qualidade de vida de casais do que pessoas solteiras.

### 5.6.3 Análise da variável renda

A terceira variável analisada com possibilidade de função de moderação foi a faixa de renda declarada pelos participantes da pesquisa. Devido à necessidade de um número mínimo de 50 casos para análise através de regressão, os participantes da amostra que responderam possuir renda entre as faixas de renda “até 1 salário

mínimo”, “entre 2 e 3 salários mínimos” e “acima de 3 salários mínimos” serão analisados de forma conjunta. Por conseguinte, o exame dos resultados foi feito com duas faixas de renda, abaixo de um salário mínimo e acima de um salário mínimo.

Para os respondentes que declararam possuir até um salário mínimo como renda mensal, o coeficiente de explicação entre a avaliação de serviços públicos e o BES foi de  $R^2$  0,348 (34,8%), já para os respondentes que possuem renda mensal acima de um salário mínimo o coeficiente de explicação foi de  $R^2$  0,381 (38,1%). A Tabela 22 apresenta os resultados detalhados.

Para os valores de coeficientes estruturais, conforme a Tabela 22 demonstra, respondentes com renda abaixo de um salário mínimo tiveram maiores coeficientes estruturais nas relações entre a avaliação dos serviços públicos e os construtos Cultura, Esportes e Lazer, Educação, Limpeza e Lixo, Segurança, Transparência e Participação e Transporte. Os respondentes que possuem renda acima de um salário mínimo obtiveram maiores coeficientes na relação entre avaliação de serviços públicos e os construtos de Saúde e Organização do Trânsito. Na relação entre avaliação de serviços públicos e o BES, o coeficiente estrutural foi maior para os que auferem renda acima de um salário mínimo.

A variável renda dos respondentes possui um efeito positivo de moderação na amostra pesquisada. De forma isolada, o impacto da renda no BES da população possui limitações em análises. Conforme apontado por Easterlin (1974), a percepção da renda em relação aos seus pares possui um efeito positivo. Essa relação, porém, não é significativa na percepção de renda individual.

**Tabela 20:** Valores de coeficientes e testes da variável estado civil

Relação Construtos	Coeficientes estruturais (abaixo de 1 SM)	Coeficientes estruturais (acima de 1 SM)	valores de t (abaixo de 1 SM)	valores de t (acima de 1 SM)	valores de p (abaixo de 1 SM)	valores de p (acima 1 SM)
Avaliação dos Serviços Públicos -> BES	0.590	0.618	14.697	12.659	0.000	0.000
Cultura, Esportes e Lazer -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.183	0.166	19.883	14.029	0.000	0.000
Educação -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.180	0.171	21.565	15.733	0.000	0.000

Limpeza e Lixo - > Avaliação dos Serviços Públicos	0.172	0.162	20.267	16.058	0.000	0.000
Moradia e Infraestrutura -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.149	0.150	17.744	14.207	0.000	0.000
Organização do Trânsito -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.088	0.097	16.544	13.071	0.000	0.000
Saúde -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.141	0.162	16.376	15.068	0.000	0.000
Segurança -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.159	0.145	17.724	13.777	0.000	0.000
Transparência e Participação -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.105	0.094	14.323	10.808	0.000	0.000
Transporte -> Avaliação dos Serviços Públicos	0.148	0.113	18.284	12.075	0.000	0.000

Fonte: dados da pesquisa extraídos do *smartpls3* (2022).

Os achados de Chaves e Fonseca (2006) corroboram com Easterlin (1974), pois afirmam que a renda pode ser uma variável impactante no BES de uma população, porém, não pode ser analisada de forma isolada. Na relação entre avaliação dos serviços públicos e o BES, a renda como variável moderadora pode ser explicada pelo contexto sociodemográfico da população amostral. Embora esta relação tenha sido mais intensa para os que declararam possuir renda acima de um salário mínimo, alguns serviços específicos tiveram um efeito maior na população que declarou ter renda abaixo de um salário mínimo, como transporte, limpeza e coleta de lixo, educação e segurança. Esses serviços possuíram um efeito maior de moderação entre os serviços públicos e o BES para essa segmentação amostral.

A situação social de maior vulnerabilidade expõe a população carente a uma maior dependência dos serviços públicos prestados pela administração pública, assim, conforme Freire e Tavares (2011) apontaram, a baixa renda em um cenário

específico vai ser relacionada ao bem-estar subjetivo de uma população. Portanto, esse efeito é percebido também na amostra pesquisada, já que a maior dependência dos serviços públicos essenciais, como transporte, educação, segurança, limpeza e recolhimento de lixo, pode estar relacionado com efeito de moderação da renda entre os serviços públicos e o BES da população pesquisada.

## 6 CONCLUSÕES

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.

Para mensurar essa contribuição, indicadores objetivos utilizados atualmente são imprecisos e necessitam de complementação com formas mais qualitativas de avaliação do serviço público e o bem-estar da população. Desta forma, avaliações de bem-estar subjetivo (BES) têm recebido reconhecimento de gestores públicos e da ONU como uma necessidade que precisa ser implementada na construção e prestação de serviços públicos.

Para tanto, faz-se necessário que a relação entre o BES e os serviços públicos seja entendida para a formulação de indicadores mais precisos e a construção de políticas públicas mais efetivas. Este trabalho teve como objetivo investigar a relação entre a avaliação dos serviços públicos recebidos pelos munícipes com o bem-estar subjetivo da população, tendo como recorte geográfico municípios de baixo IDHM na Zona da Mata de Pernambuco.

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. A pesquisa contou com uma amostra de 445 casos, com as seguintes características:

- A média de idade dos entrevistados em geral foi de 39 anos;
- Existiu uma relação entre grau de instrução e renda, a presença de respondentes com maiores níveis de escolaridade foi mais forte nas faixas de renda mais elevadas;

- Houve desigualdade de renda entre homens e mulheres com mesmo grau de instrução, o que pode ter como justificativa o maior acesso à educação por parte dos respondentes do sexo masculino;
- A média do indicador de BES dos municípios da Zona da Mata de Pernambuco foi de 5,84, considerado como um nível mediano de BES, apesar do baixo índice de IDHM;
- A população com idade igual ou superior a 62 anos, foi o grupo etário que apresentou a maior média de BES;
- O resultado da amostra não demonstrou alterações significantes ao relacionar as variáveis BES e estado civil;
- Para a análise entre a faixa de renda e as médias aritméticas simples de BES, os dados demonstraram um crescimento gradual do BES de acordo com as faixas de renda declaradas pelos entrevistados.

O contexto sociodemográfico da população pesquisada apresentou uma relação positiva de moderação entre a avaliação de serviços públicos e o bem-estar subjetivo. A pesquisa demonstrou que para a amostra de pesquisa, há uma relação positiva e significativa entre a relação da avaliação de serviços públicos e o BES da população, no fator de 34,5%.

Estes dados permitem inferir que os serviços públicos foram responsáveis por cerca de 34,5% do bem-estar da população amostral. Outros fatores que compõem o BES não foram objetos de estudo desta pesquisa, porém, através dos achados, é razoável inferir a grande responsabilidade que os gestores públicos possuem na qualidade de vida de uma população.

Portanto, o entendimento da relação entre os serviços públicos e o BES deve servir de subsídio para uma nova forma de mensuração e desenvolvimento de serviços públicos e políticas públicas. O uso de indicadores objetivos de forma isolada pode não demonstrar informações mais profundas e qualitativas, por esta razão, a gestão pública deve ser voltada para o desenvolvimento de indicadores qualitativos que mensurem a performance de governos, não só de forma objetiva, mas segundo a percepção da população. A performance da gestão pública não deve ser baseada exclusivamente na eficiência e eficácia. Em uma nova governança pública, a performance deve ser baseada no quanto os serviços públicos prestados contribuem para a propagação do bem-estar da sociedade.

## 6.1 Limitações de pesquisa

Para contribuição do entendimento sobre a avaliação de serviços públicos e o BES, a presente pesquisa optou por adotar um processo de amostragem focado em residentes urbanos de municípios com baixo IDHM. Contudo, alguns tipos de serviços públicos orientados para população rural ficaram de fora da pesquisa, impedindo-a de ter um retrato mais fidedigno da população da região da Zona da Mata de Pernambuco.

O período que ocorreu a coleta de informações no campo de pesquisa coincidiu com a crise sanitária mundial ocasionada pela pandemia de Covid-19, portanto tanto a locomoção quanto o contato social para aplicação de questionário foram extremamente prejudicados. Esse fator impeditivo resultou em uma limitação na quantidade de casos pesquisados e na limitação na amplitude dos municípios onde ocorreram a coleta de dados.

## 6.2 Sugestões para futuras pesquisas

Devido às limitações desta pesquisa, faz-se necessário ampliar o escopo de serviços públicos pesquisados, além de incluir a população rural para verificação de possíveis diferenças na percepção dos serviços públicos e o BES.

A ampliação das pesquisas deve abordar, também, diferentes regiões e diferentes aspectos sociais para o aprofundamento da percepção de diferentes públicos em relação aos serviços públicos.

Sugere-se, ainda, o uso de diferentes escalas de BES já desenvolvidas e confirmadas pela academia, para maior riqueza dos diversos aspectos que interagem com o BES de um indivíduo.



## REFERÊNCIAS

- AAKER, David A.; KUMAR, V.; DAY, George S. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 2004.
- ADLER, Alejandro; SELIGMAN, Martin. Using wellbeing for public policy: Theory, measurement, and recommendations. **International Journal of Wellbeing**, [s.l.], v. 6, p. 1-35, 2016.
- ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito administrativo descomplicado**. Método, 2008.
- ALLISON, Graham. Emergence of schools of public policy: Reflections by a founding dean. In: GOODIN, Robert.; MORAN, Michael; REIN, Martin. (ed.). **The Oxford Handbook of Public Policy**. Oxford Handbooks Online, 2006.
- ALMEIDA, Luana C.; DALBEN, Adilson; FREITAS, Luiz C. O Ideb: limites e ilusões de uma política educacional. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 34, n. 125, p. 1153-1174, 2013.
- ANGIONI, Lucas. **Introdução à teoria da predicação em Aristóteles**. Campinas: Editora da Unicamp, 2006.
- ARRETCHE, Marta; BARREIRA, Maria C. R. N.; CARVALHO, Maria C. B. **Uma contribuição para fazermos avaliações menos ingênuas**. São Paulo: IEE/PUC-SP, p. 43-56, 2001.
- AUSTIN, Annie. On well-being and public policy: Are we capable of questioning the hegemony of happiness? **Social Indicators Research**, [s.l.], v. 127, n. 1, p. 123-138, 2016.
- BARBOSA, Francis R. G. M. Índice de Desenvolvimento Relativo, IDH-M e IFDM: em busca da operacionalização das liberdades instrumentais de Amartya Sen. **Ensaio FEE**, Porto Alegre, v. 38, n. 2, p. 295-328, 2017.
- BARRINGTON-LEIGH, Christopher; WOLLENBERG, Jan T. Informing policy priorities using inference from life satisfaction responses in a large community survey. **Applied Research in Quality of Life**, [s.l.], v. 14, n. 4, p. 911-924, 2019.
- BARROSO, Luís R. **Curso de direito constitucional contemporâneo**. Saraiva Educação SA, 2017.
- BERNARD, Jessie. **The Future of Marriage**. New York: Bantam, 1972.
- BERTOT, John; ESTEVEZ, Elsa; JANOWSKI, Tomasz. **Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework**. 2016.

BOAS, Daniela Faria *et al.* **Escala de felicidade subjetiva: validação em adolescentes portugueses**. 2016. Tese de Doutorado. Psicologia Aplicada. Universidade de Uminho, 2016.

BOVENS, Mark; HART, Paul't; KUIPERS, Sanneke. The politics of policy evaluation. *In*: GOODIN, Robert.; MORAN, Michael; REIN, Martin. (ed.). **The Oxford Handbook of Public Policy**. Oxford Handbooks Online, 2006.

BIDO, Diógenes S.; SILVA, Dirceu; SOUZA, Cesar A.; GODOY, Arilda S. Mensuração com indicadores formativos nas pesquisas em administração de empresas: Como lidar com a multicolinearidade entre eles? **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p. 245-269, 2010.

BRADBURN, N. **The structure of psychological well-being**. Chicago: Aldine (1969).

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

BRASIL. Presidência da República. Decreto nº 6.017, de 17 de janeiro de 2007. **Regulamenta a Lei no 11.107, de 6 de abril de 2005, que dispõe sobre normas gerais de contratação de consórcios públicos**. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6017.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6017.htm). Acesso em: 01 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei no 11.107, de 6 de abril de 2005. **Dispõe sobre normas gerais de contratação de consórcios públicos e dá outras providências**. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Lei/L11107.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Lei/L11107.htm). Acesso em: 01 jul. 2021.

BRIDGMAN, P.; DAVIS, G. **Australian Policy Handbook**. Allen & Unwin, Sydney, 2 ed., 2000.

BRONSTEEN, John; BUCCAFUSCO, Christopher J.; MASUR, Jonathan S. Well-Being and Public Policy. University of Chicago Coase-Sandor Institute for Law & Economics Research Paper No. 707. *In*: **The Oxford Handbook of Law & Economics: Methodology and Concepts**. 2a ed. Oxford Handbooks Online, 2017.

BYKVIST, K. Sumner On Desires and Well-Being. **Canadian Journal of Philosophy**, Canadá, v. 32, n. 4, p. 475-490, 2002.

CAIRNEY, Paul. **Understanding public policy**. Red Globe Press, 2019.

CARLEY, Michael. **Indicadores sociais: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Zahar, 1985.

CHANG, Yuanqing; LU, Yi; ZHANG, Xin. Subjective Well-Being. **School of Psychological and Cognitive Sciences**, Peking University, Beijing, 2019.

CHAVES, Sandra S. S.; FONSÊCA, Patrícia N. Trabalho docente: Que aspectos sociodemográficos e ocupacionais predizem o bem-estar subjetivo? **Psico**, Porto Alegre, v. 37, n. 1, p. 75-81, 2006.

CHAVEZ, Daniel. **Beyond the market: the future of public services**. Transnational Institute, 2006.

CHIN, Wynne W. Frequently. The Partial Least Square Approach for Structural Equation Modeling. *In*: MARCOULIDES, G. A. (ed.). **Modern Methods for Business Research**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1998. p. 295-336.

CIANCI, Mirna. **O valor da reparação moral**. Saraiva, 2003.

CLARK, Andrew E. Four Decades of the Economics of Happiness: Where Next? **Review of Income and Wealth**, [s.l.], v. 64, n. 2, p. 245-269, 2018.

COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. **Avaliação de Projetos Sociais**. Petrópolis, Vozes, 2004.

CONDEPE/FIDEM. **Estudos e Estatística**. 2019. Disponível em: <http://www.condepefidem.pe.gov.br/web/condepe-fidem/estudos-pesquisas-e-estatistica;jsessionid=DE95632B897A47D1D1839AD124406612.jvm3i1>. Acesso em: 07/06/2020.

CONDEPE/FIDEM. **Pernambuco em Mapas**. 2019. Disponível em: <http://www.condepefidem.pe.gov.br/web/condepe-fidem/pernambuco-em-mapas>. Acesso em: 04/06/2020.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS (CNM). **Mapeamento dos consórcios públicos brasileiros**. Brasília: CNM, 2018. Disponível em: <https://www.cnm.org.br/biblioteca/download/3646>. Acesso em: 01 jul. 2021.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração**. 7a ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

COPESTAKE, James; GUILLEN-ROYO, Monica; CHOU, Wan-Jung; HINKS, Tim; VELAZCO, Jackeline. Economic welfare, poverty, and subjective wellbeing. *In*: **Wellbeing and Development in Peru**. Palgrave Macmillan, New York. p. 103-120. 2008.

CORTES, Soraya V. Instituições participativas e acesso a serviços públicos nos municípios brasileiros. *In*: PIRES, Roberto R. C. (org.). **Efetividade das Instituições Participativismo Brasil: Estratégias de Avaliação**. 7a ed. Brasília, IPEA, 2011. p. 77-84.

COTTA, Tereza C. Metodologias de Avaliação de Programas e Projetos Sociais: análise de resultados e de impacto. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 49, n. 2, p. 103-124, 1998.

COTTLE, Simon. Ulrich Beck, Risk Society and the Media: A Catastrophic View? **European Journal of Communication**, [s.l.], v. 13, n. 1, p. 5-32, 1998.

CRUZ, Alice A.; FERNANDES, Elaine A. Relação PIB e meio ambiente: abordagem da pegada ecológica. **Redes - Revista do Desenvolvimento Regional**, Santa Cruz do Sul, v. 18, n. 1, p. 88-107, 2013.

CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly. If we are so rich, why aren't we happy? **American Psychologist**, [s.l.], v. 54, p. 821-827, 1999.

CUNHA, Carla G. S. Avaliação de políticas públicas e programas governamentais: tendências recentes e experiências no Brasil. **Revista Estudos de Planejamento**, Rio Grande do Sul, n. 12, 2018.

CYSNE, Rubens P. PIB, política e bem-estar. **Revista Conjuntura Econômica**, Rio de Janeiro, v. 64, n. 12, p. 52-55, 2010.

DE TONI, Jackson. A retomada do planejamento estratégico governamental no Brasil: novos dilemas e perspectivas. **Revista Brasileira de Planejamento e Orçamento**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 4-20, 2014.

DENHARDT, Janet V.; DENHARDT, Robert B. **The new public service: Serving, not steering**. Routledge, 2015.

DIENER, Ed. Subjective well-being. **Psychol Bull**, [s.l.], v. 92, p. 410-33, 1984.

DIENER, Ed; LUCAS, Richard; SCHIMMACK, Ulrich; HELLIWELL, John. **Well-being for public policy**. Series in Positive Psychology, 2009.

DIENER, Ed; OISHI, Shigehiro; TAY, Louis. Advances in subjective well-being research. **Nature Human Behavior**, [s.l.], v. 2, p. 253-260, 2018.

DIENER, Ed; SCOLLON, Christie N.; LUCAS, Richard E. The Evolving Concept of Subjective Well-Being: The Multifaceted Nature of Happiness. **Advances in Cell Aging and Gerontology**, [s.l.], v. 15, p. 187-219, 2003.

DIENER, Ed; SELIGMAN, Martin. Beyond money: Toward an economy of well-being. **Psychological science in the public interest**, [s.l.], v. 5, n. 1, p. 1-31, 2004.

DIENER, Ed; SUH, Eunkook; LUCAS, Richard; SMITH, Heidi. Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. **Psychological Bulletin**, [s.l.], v. 125, p. 276-302, 1999.

DIENER, Ed; SUH, Eunkook; OISHI, Shieghiro. Recent findings on subjective well-being. **Indian Journal of Clinical Psychology**, [s.l.], v. 24, n. 1, p. 25-41, 1997.

DI PIETRO, Maria S. Os direitos dos usuários de serviço público no direito brasileiro. **Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 97-107, 2019.

DODGE, Rachel; DALY, Annette P.; HOYTON, Jan; SANDERS, Lage D. The challenge of defining wellbeing. **International Journal of Wellbeing**, [s.l.], v. 2, n. 3, p. 222-235, 2012.

EASTERLIN, Richard A. Does economic growth improve the human lot? Some empirical evidence. **Nations and Households in Economic Growth**, [s.l.], v. 89, p. 89-125. 1974.

EVERETT, Sophia. The policy cycle: democratic process or rational paradigm revisited? **Australian Journal of Public Administration**, Austrália, v. 62, n. 2, p. 65-70, 2003.

FADEL, Marianella A. V.; REGIS FILHO, Gilsée I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.

FARAH, Marta F. S. Administração pública e políticas públicas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 45, p. 813-836, 2011.

FERENTZ, Larissa M. S.; GARCIAS, Carlos M.; SETIM, Leana C. F. Proposta de um indicador de desenvolvimento sustentável com base na qualidade de vida, bem-estar e felicidade. **Análise Social**, Portugal, v. 55, n. 234, p. 168-192, 2020.

FERNANDES, Reynaldo. **Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb)**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2007

FLEURBAEY, Marc. Equivalent income. *In*: ADLER, Matthew; FLEURBAEY, Marc. (ed.). **The Oxford handbook of well-being and public policy**. Oxford Handbooks Online, 2016.

FONTES, Leonardo de Oliveira. São Paulo nos anos 2000: segregação urbana e mobilidade social em termos de renda e escolaridade. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais**, v. 20, p. 304-324, 2018.

FORNELL, Claes; LARCKER, David F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of marketing research**, [s.l.], v. 18, n. 1, p. 39-50, 1981.

FREIRE, Teresa; TAVARES, Dionísia. Influência da autoestima, da regulação emocional e do gênero no bem-estar subjetivo e psicológico de adolescentes. **Archives of Clinical Psychiatry**, São Paulo, v. 38, p. 184-188, 2011.

FREITAS, Guilherme M.; SILVA, Diego R. M. O Papel da OCDE na Ascensão das Pesquisas Estatísticas sobre o Bem-estar Subjetivo. **Estatística e Sociedade**, Porto Alegre, n. 4, 2016.

FREY, Bruno S.; STUTZER, Alois. Public Choice and happiness. *In*: CONGLETON; GROFMAN; VOIGT (org.). **The Oxford Handbook of Public Choice**. 1a ed. Oxford: Oxford University Press, 2019. p. 779-795.

FREY, Bruno S.; GALLUS, Jana. Subjective well-being and policy. **Topoi**, [s.l.], v. 32, n. 2, p. 207-212, 2013.

FREY, Klaus. Políticas públicas: Um Debate Conceitual e Reflexões a Prática da Análise de políticas públicas no Brasil. **Planejamento e Políticas Públicas**, Brasília, v. 21, 2000.

FUJIWARA, Daniel; LAWTON, Ricky N. Happier and more satisfied? Creative occupations and subjective wellbeing in the United Kingdom. **Psychosociological Issues in Human Resource Management**, [s.l.], v. 4, n. 2, 2016.

GASPARINI, Diógenes. **Direito administrativo**. Saraiva Educação SA, 2017.

GASPER, Des. Subjective and objective well-being in relation to economic inputs: puzzles and responses. **Review of Social Economy**, [s.l.], v. 63, n. 2, p. 177-206, 2005.

GIACOMONI, Claudia H. Bem-estar subjetivo: em busca da qualidade de vida. **Temas em Psicologia**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 1, p. 43-50, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6a ed. Editora Atlas SA, 2008.

GOMES, Maria J.; GALVÃO, Ana M. O processo de envelhecimento gratificante: Felicidade e afetividade. *In*: PINHEIRO, Joaquim. (coord.). **Olhares Sobre o envelhecimento**. 1a ed. Estudos preliminares, 2021. p. 159-168.

GOODIN, Robert E.; REIN, Martin; MORAN, Michael. **The public and its policies**. *In*: GOODIN, Robert.; MORAN, Michael; REIN, Martin. (ed.). **The Oxford Handbook of Public Policy**. Oxford Handbooks Online, 2006.

GOVE, Walter R.; HUGHES, Carolyn M.; HUGHES, Michael. The effect of marriage on well-being of adults: a theoretical analysis. **Journal of Family Issues**, [s.l.], v. 11, p. 4-35, 1990.

GUIMARÃES, Roberto P.; FEICHAS, Susana A. Q. Desafios na construção de indicadores de sustentabilidade. **Ambiente & sociedade**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 307-323, 2009.

HAIR, Joseph F.; BLACK, William; BABIN, Berry; ANDERSON, Rolph; TATHAM, Ronald. **Análise multivariada de dados**. Bookman Editora, 2009.

HELLIWELL, John F.; RICHARD, Layard; JEFFREY Sachs; DE NEVE, Jan-Emmanuel. **World Happiness Report 2020**. Sustainable Development Solutions Network ed: New York, 2020.

HORN, Mônica L.; CHEMIN, Beatris F. A Pec da felicidade (PEC 19/2010) como forma de promoção do bem-estar social. **Revista Destaques Acadêmicos**, Lajeado, v. 7, n. 2, p. 96-112, 2015.

HORTA, Marina C.; OLIVEIRA, Marlene. A construção de indicadores sociais aptos a medir a inclusão digital no Brasil. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 29, n. 3, p. 23-40, 2019.

HOUSE, James S.; KAHN, Robert L. Measures and concepts of Social Support. **Social Support and Health**, [s.l.], 83-108, 1984.

HSU, Chia-Yueh; CHANG, Shu-Sen; GUNNELL, David. Suicide and happiness: the association between two potential sustainable development goal indicators for mental health. **The Journal of Clinical Psychiatry**, [s.l.], v. 81, n. 6, 2020.

HULLAND, John. Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. **Strategic management journal**, [s.l.], v. 20, n. 2, p. 195-204, 1999.

HURMUZ, David N. **Evaluation of the effectiveness of the modern system of public administration in Syria and the possibility of introducing change management**. n. 6, 2018.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Resultados censo 2010**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/>. Acesso em: 12 abr. 2022.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Resultados da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domícílios 2019**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/>. Acesso em: 05 mai. 2022.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Informações dos municípios no Cidades**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/>. Acesso em: 12 out. 2020.

JANUZZI, Paulo M. Considerações sobre o uso, mau uso e abuso dos indicadores sociais na formulação e avaliação de políticas públicas municipais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 1, p. 51-72, 2002.

JANNUZZI, Paulo M. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 2, p. 137-160, 2005.

JANNUZZI, Paulo M. **Indicadores sociais no brasil: conceitos, fontes de dados e aplicações**. Campinas: Aliena, 2012.

JANNUZZI, Paulo M.; CARLO, Sandra. Da agenda de desenvolvimento do milênio ao desenvolvimento sustentável: oportunidades e desafios para planejamento e políticas públicas no século XXI. **Revista Bahia Análise & Dados**, Salvador, v. 28, n. 2, p. 6-27, 2018.

JENKINS, Matt. The social construction of official statistics: The case of the UK 'measuring national well-being' programme. **Social Indicators Research**, [s./], v. 143, n. 2, p. 881-899, 2019.

KAHNEMAN, Daniel; KRUEGER, Alan B.; SCHKADE, David; SCHWARZ, Norbert; STONE, Arthur A. Would you be happier if you were richer? A foccusing illusion. **Science**, [s./], v. 30, n. 312, p. 1908-1910, 2006.

LAWRENCE, Elizabeth M.; ROGERS, Richard G.; ZAJACOVA, Anna; WADSWORTH, Tim. Marital happiness, marital status, health, and longevity. **Journal of Happiness Studies**, [s./], v. 20, n. 5, p. 1539-1561, 2019.

LINDBERG, Kreg; SWEARINGEN, Tommy; WHITE, Eric M. Parallel Subjective Well-Being and Choice Experiment Evaluation of Ecosystem Services: Marine and Forest Reserves in Coastal Oregon, USA. **Social Indicators Research**, [s./], v. 149, n. 1, p. 347-374, 2020.

LOURAU, René. Dos indicadores sociais aos analisadores sociais. **Mnemosine**, [s./], v. 16, n. 1, 2020.

LUCAS, Richard. Subjective well-being in psychology. *In*: ADLER, Matthew; FLEURBAEY, Marc. (ed.). **The Oxford handbook of well-being and public policy**. Oxford Handbooks Online, 2016. p. 403-423.

LYUBOMIRSKY, Sonja. Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. **American Psychologist**, [s./], v. 26, p. 239-249. 2001.

LYUBOMIRSKY, Sonja; LEPPER, Heidi. A measure of subjective happiness: preliminar reliability and construct validation. **Social Indicators Research**, [s./], v. 46, p. 137-155. 1999.

MACHADO, José A.; ANDRADE, Marta L. C. Cooperação intergovernamental, consórcios públicos e sistemas de distribuição de custos e benefícios. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 48, p. 695-720, 2014.

MANDELSON, Peter; LIDDLE, Roger. **The Blair Revolution: Can New Labour Deliver?** Faber & Faber, 1996.

MARKS, N. *et al.* **The Happy Planet Index 1.0**. New Economics Foundation. 2009.

MEIRELLES, Hely L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 32a ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

MICHAELSON, Juliet *et al.* National accounts of well-being: Bringing real wealth onto the balance sheet. **The New Economics Foundation**. 2009.

MOOKHERJEE, Harsha N. Marital status, gender, and perception of well-being. **Journal Social of Psychology**, [s.l.], v. 137, n. 1, p. 95-105, 1997.

MOREIRA, Sonia V.; DEL BIANCO, Nélia R. Comunicações, Território e Desenvolvimento Regional em Municípios Brasileiros com IDHM Muito Baixo. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, Taubaté, v. 15, n. 4, p. 69-82, 2019.

NEVES, Tiago R. L.; ROSA, Fabricia S.; GASPARETTO, Valdirene. Governança colaborativa de consórcios públicos intermunicipais: o caso de consórcios públicos catarinenses. **Revista Capital Científico-Eletrônica**, Guarapuava, v. 18, n. 4, p. 77-95, 2020.

ODERMATT, Reto; STUTZER, Alois. Subjective well-being and public policy. *In*: DIENER; OISHI; TAY (eds.). **Handbook of well-being**. Salt Lake City, UT: DEF Publishers. 2018.

OKULICZ-KOZARYN, Adam. Happiness research for public policy and administration. Transforming Government: **People, Process and Policy**, 2016.

OLIVEIRA, Maxwell F. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. Universidade Federal de Goiás: Catalão, 2011.

OLIVEIRA, Suenny F.; QUEIROZ, Marília I. N.; COSTA, Mayara L. A. Bem-estar subjetivo na terceira idade. **Motricidade**, Portugal, v. 8, n. 2, p. 1038-1047, 2012

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS [ONU]. **World Happiness Report 2018**. Disponível em: <http://worldhappiness.report/ed/2018/>. Acesso em: 15 jan. 2021.

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS [ONU]. **World Happiness Report 2019**. Disponível em: <http://worldhappiness.report/ed/2019/>. Acesso em: 15 jan. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS [ONU]. **Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development**, 2015. Disponível em: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE [OMS]. **Country protocol for developing the WHO quality of life (WHOQOL): HIV/Aids module**. Genebra, 1997.

OSBORNE, Stephen P. **From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation?** Public Management Review, Editorial. 2018.

OSTROM, Vincent. **The intellectual crisis in public administration**. Alabama: University, 1973.

OTTA, Emma; FIQUER, Juliana T. Bem-estar subjetivo e regulação de emoções. **Psicologia em Revista**, Minas Gerais, v. 10, n. 15, p. 144-149, 2004.

PAGE, Edward C. The Origins of Policy. *In*: GOODIN, Robert.; MORAN, Michael; REIN, Martin. (ed.). **The Oxford Handbook of Public Policy**. Oxford Handbooks Online, 2006.

PALUDO, Augustinho V.; PROCOPIUCK, Mario. **Planejamento governamental: referencial teórico, conceitual e prático**. São Paulo: Atlas, 2011.

PASSARELI, Paola M.; SILVA, José A. Psicologia positiva e o estudo do bem-estar subjetivo. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 24, p. 513-517, 2007.

PEREIRA, Luiz C. B; SPINK, Peter K. (org.). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Editora FGV, 2015.

PESSOA, M. L. (org.). PIB e VAB do RS. **Atlas FEE**. Porto Alegre: FEE, 2017.

PREARO, Leandro C. Os **serviços públicos e o bem-estar subjetivo da população: uma modelagem multigrupos baseada em mínimos quadrados parciais**. 2013. 257 f. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

PINHEIRO, Rosana. China-Paraguai-Brasil: uma rota para pensar a economia informal. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 23, n. 67, p. 117-133, 2008.

PINTO, Daniela G.; COSTA, Marco A.; MARQUES, Maria L. A. (coord.). **O índice de desenvolvimento humano municipal brasileiro**. PNUD. 2013.

RAYNER, Julie; WILLIAMS, Helen; LAWTON, Alan; ALLISON, Cristopher. Public service ethos: Developing a generic measure. **Journal of Public Administration Research and Theory**, [s.l.], v. 21, n. 1, p. 27-51, 2011.

REUS-SMIT, Christian. **The Moral Purpose of the State: Culture, Social Identity, and Institutional Rationality in International Relations**. Oxford: Princeton University Press. 1999.

RIBEIRO JÚNIOR, Wilson S. **Felicidade e políticas públicas: o sentir, o pensar e o agir**. 2013. 92f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Avaliação de Políticas Públicas, Fortaleza, 2013.

ROBSON, William A. **Welfare state and welfare society: illusion and reality**. Routledge, 2018.

ROCHA SOBRINHO, Fábio; PORTO, Juliana B. Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. **Revista de Administração Contemporânea**, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 253-270, 2012.

RODARTE, Thiago L.; LIBÂNIO, Gilberto. Crescimento Econômico e Distribuição da Mão de Obra entre os Setores Formal e Informal na Economia Brasileira (2002-2013). **Cadernos CEPEC**, Belém, v. 8, n. 1, p. 89-111, 2019.

RODRIGUES, Arlete M. Políticas públicas. **Revista Cidades**, Chapecó, v. 9, n. 16, 2012.

ROSEN, Sherwin. Hedonic prices and implicit markets: product differentiation in pure competition. **Journal of political economy**, [s.l.], v. 82, n. 1, p. 34-55, 1974.

RUA, Maria G. Desafios da administração pública brasileira: governança, autonomia, neutralidade. **Revista do Serviço Público**, [s.l.], v. 48, n. 3, p. 133-152, 2014.

RYAN, Richard M.; DECI, Edward L. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. **American psychologist**, [s.l.], v. 55, n. 1, p. 68-78, 2000.

RYFF, Carol D. Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, [s.l.], 57, 1069–1081. 1989.

SALVATO, Marcio A.; FERREIRA, Pedro C. G.; DUARTE, Angelo J. M. O impacto da escolaridade sobre a distribuição de renda. **Estudos Econômicos**, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 753-791, 2010.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. 2a ed. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

SELIGMAN, Martin E. P. **Flourish**. New York: Free Press, 2011.

SHARMA, Sughash. **Applied multivariate techniques**. Wiley: New York, 1996.

SHEK, Daniel; WU, Florence. The social indicators movement: progress, paradigms, puzzles, promise and potential research directions. **Social Indicators Research**, [s.l.], v. 135, n. 3, p. 975-990, 2018.

SHIN, Doh C.; JOHNSON, Dan M. Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life. **Social indicators research**, [s.l.], v. 5, p. 475-492, 1978.

SIDNEY, Mara S. Policy formulation: design and tools. *In: Handbook of public policy analysis*. Routledge, 2017. p. 105-114.

SILVA, Michele L. A. *et al.* Vulnerabilidade social, fome e pobreza nas Regiões Norte e Nordeste do Brasil. *In: Políticas Públicas, Educação e Diversidade: Uma Compreensão Científica do Real.* 2020.

SIQUEIRA, Mirlene M. M.; PADOVAM, Valquiria A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

SMITH, Kevin B. Economic techniques. *In: The Oxford handbook of public policy.* Oxford Handbooks Online, 2008.

SOUZA, Daniella; SELVA, Vanice Santiago Fragoso. **Turismo e desenvolvimento socioespacial na Zona da Mata Norte de Pernambuco: perspectivas e limitações da Rota Engenhos e Maracatus.** Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2006.

STACK, Steven; ESHLEMAN, J. Ross. Marital status and happiness: A 17-nation study. **Journal of Marriage and the Family**, [s.l.], p. 527-536, 1998.

STEPTOE, Andrew; DEATON, Angus; STONE, Arthur A. Subjective wellbeing, health, and ageing. **The Lancet**, [s.l.], v. 385, n. 9968, p. 640-648, 2015.

STUTZER, Alois. **Happiness and public policy: A procedural perspective.** Behavioural Public Policy, 2019

SUCHEK, Nathalia. **Índice de competitividade global VS índice de empreendedorismo global: uma análise comparativa à escala internacional.** 2019. 87 f. Dissertação (Mestrado) – Instituto Politécnico de Bragança, Portugal, 2019.

SULLIVAN, Helen; WILLIAMS, Paul. The limits of co-ordination: community strategies as multi-purpose vehicles in Wales. **Local government studies**, [s.l.], v. 35, n. 2, p. 161-180, 2009.

SUMNER, Leonard W. **Welfare, happiness, and ethics.** Clarendon Press, 1996.

SUNSTEIN, Cass R. Cost-Benefit Analysis, Who's Your Daddy? **Journal of Cost-Benefit Analysis**, [s.l.], v. 7, p. 107-120, 2016.

SUNSTEIN, C. R. 'Ruining Popcorn? The Welfare Effects of Information', **Journal of Risk and Uncertainty**, 2019.

SUSSKIND, Lawrence. Arguing, Bargaining, and Getting Agreement. *In: GOODIN, Robert.; MORAN, Michael; REIN, Martin. (ed.). The Oxford Handbook of Public Policy.* Oxford Handbooks online, 2006.

VAN DEN BOSCH, Karel; CANTILLON, Bea. Policy impact. *In*: GOODIN, Robert.; MORAN, Michael; REIN, Martin. (ed.). **The Oxford Handbook of Public Policy**. Oxford Handbooks Online, 2006.

WILLIAMS, Dorie G. Gender, marriage and psychosocial well-being. **Journal of Family Issues**, [s.l.], v. 9, p. 452-468, 1988.

WILSON, Richard. Policy analysis as policy advice. *In*: GOODIN, Robert.; MORAN, Michael; REIN, Martin. (ed.). **The Oxford Handbook of Public Policy**. Oxford Handbooks Online, 2006. p. 152-185.

WOLFF, Jonathan; HAUBRICH, Dirk. Economism and its limits. *In*: GOODIN, Robert.; MORAN, Michael; REIN, Martin. (ed.). **The Oxford Handbook of Public Policy**. Oxford Handbooks Online, 2006.

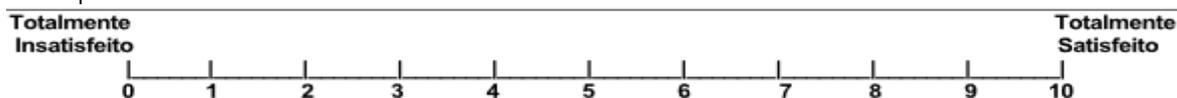
YOGIANTORO, Mukhammad; KOMARIAH, Diah; IRAWAN, Irawan. Effects Of Education Funding In Increasing Human Development Index. JEJAK: **Jurnal Ekonomi dan Kebijakan**, [s.l.], v. 12, n. 2, p. 482-497, 2019.

ZWICKER, Ronaldo; SOUZA, CA de; BIDO, D. de S. Uma revisão do Modelo do Grau de Informatização de Empresas: novas propostas de estimação e modelagem usando PLS (partial least squares) (setembro, 2008). *In*: ENCONTRO DA ANPAD, 32., 2008. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

## Apêndice A – Questionário de pesquisa

<b>QUESTIONÁRIO DE APLICAÇÃO</b>																			
Idade	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Sexo	<input style="width: 80%;" type="text"/>																
		Município de residência:	<input style="width: 80%;" type="text"/>																
Estado Civil:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Casado</td> <td style="width: 50%;"><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Solteiro</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> </table>	Casado	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Solteiro	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Grau de Instrução:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Ensino Básico incompleto</td> <td style="width: 50%;"><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Ensino Básico completo</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Ensino médio incompleto</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Ensino médio completo</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Ensino Superior incompleto</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Ensino Superior completo</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> </table>	Ensino Básico incompleto	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Ensino Básico completo	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Ensino médio incompleto	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Ensino médio completo	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Ensino Superior incompleto	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Ensino Superior completo	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Casado	<input style="width: 90%;" type="text"/>																		
Solteiro	<input style="width: 90%;" type="text"/>																		
Ensino Básico incompleto	<input style="width: 90%;" type="text"/>																		
Ensino Básico completo	<input style="width: 90%;" type="text"/>																		
Ensino médio incompleto	<input style="width: 90%;" type="text"/>																		
Ensino médio completo	<input style="width: 90%;" type="text"/>																		
Ensino Superior incompleto	<input style="width: 90%;" type="text"/>																		
Ensino Superior completo	<input style="width: 90%;" type="text"/>																		
Renda:	<input style="width: 80%;" type="text"/>	até 1- Salário Mínimo																	
Valor salário mínimo (R\$ 1.100,00)	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Entre 1 salários mínimos e 2 salários mínimos																	
	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Entre 2 salários mínimos e 3 salários mínimos																	
	<input style="width: 80%;" type="text"/>	acima de 3 salários mínimos																	

**Expresse sua SATISFAÇÃO OU INSATISFAÇÃO com os aspectos institucionais, opinando sobre cada afirmativa abaixo. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.**



PERGUNTAS		Nota 0 - 10	
NOS ÚLTIMOS 12 MESES VOCÊ OU ALGUÉM QUE MORA COM VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO DE SAÚDE DA SUA CIDADE? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)		SIM	NÃO
1	Como você avalia a quantidade de postos de saúde na sua cidade?		
2	Como você avalia a quantidade de médicos disponíveis?		
3	Como você avalia o atendimento dos médico		
4	Como você avalia o tempo de agendamento de consultas e exames?		
5	Como você avalia a disponibilidade de exames que podem ser feitos no municípios?		
6	Como você avalia o seu nível de satisfação com os serviços públicos na área de Saúde na sua cidade?		

NOS ÚLTIMOS 12 MESES VOCÊ OU ALGUÉM QUE MORA NA SUA CASA FREQUENTOU ALGUMA ESCOLA NA SUA CIDADE? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
7	Como você avalia a quantidade de escolas disponíveis no seu município?					
8	Como você avalia as estruturas das escolas em seu município?					
9	Como você avalia a disponibilidade de transporte escolar no município?					
10	Como você avalia a quantidade de professores nas escolas do município?					
11	Como você avalia o funcionamento das escolas durante o ensino a distância?					
12	Como você avalia o oferecimento de cursos e programas de geração de renda pela prefeitura?					
13	Como você avalia o seu nível de satisfação com os serviços públicos na área de Educação na sua cidade?					
NOS ÚLTIMOS 12 MESES VOCÊ FOI ATENDIDO PELOS SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA, LIMPEZA DE RUAS E COLETA DE ESGOTO NA SUA CIDADE? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
14	Como você avalia o fornecimento de água na sua casa?					
15	Como você avalia a limpeza das ruas e praças no município?					
16	Como você avalia a coleta de esgoto em sua residência?					
17	Como você avalia o fornecimento de energia elétrica?					
18	Como você avalia o calçamento no município?					
19	Como você avalia o seu nível de satisfação com a moradia e infraestrutura da sua cidade?					
NOS ÚLTIMOS 12 MESES VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO DA SUA CIDADE? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
20	Como você avalia a facilidade em usar o transporte público municipal?					
21	Como você avalia o conforto e conservação dos ônibus?					
22	Como você avalia o tempo de espera pelo transporte público?					
23	Como você avalia a pontualidade do transporte público?					
24	Como você avalia o seu nível de satisfação com o serviço de transporte público?					
NOS ÚLTIMOS 12 MESES VOCÊ FREQUENTOU O CENTRO DA CIDADE POR QUALQUER RAZÃO E PERCEBEU A ORGANIZAÇÃO DO TRÂNSITO DA SUA CIDADE? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
25	Como você avalia as condições de ruas e estradas em seu município?					
26	Como você avalia a atuação de agentes responsáveis em organizar o trânsito no município?					
27	Como você avalia a quantidade de faixas de pedestres e sinalização?					
28	Como você avalia o seu nível de satisfação com o serviço de organização do trânsito?					
ANTES DA PANDEMIA VOCÊ FREQUENTOU ALGUM EVENTO CULTURAL PROMOVIDO PELA PREFEITURA? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
29	Como você avalia a promoção de shows locais pelo município?					

30	Como você avalia as feiras e eventos promovidos pelo município no decorrer do ano?					
31	Como você avalia o seu nível de satisfação com o oferecimento de eventos culturais?					
<b>NOS ÚLTIMOS 12 MESES VOCÊ UTILIZOU ALGUM PROGRAMA DE OFERTA ESPORTIVA PELA SUA CIDADE? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)</b>		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
32	Como você avalia a quantidade e a estrutura dos parques no município?					
33	Como você avalia a organização de práticas esportivas pelo município?					
34	Como você avalia o apoio do município em eventos esportivos?					
35	Como você avalia o seu nível de satisfação com o oferecimento de área públicas para o esporte e lazer?					
<b>NOS ÚLTIMOS 12 MESES VOCÊ OU ALGUÉM DA SUA CASA PARTICIPOU ATRAVÉS DE VOTO OU OPINIÃO DA GESTÃO DA SUA CIDADE? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)</b>		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
36	Como você avalia a facilidade em assistir às sessões na câmara municipal?					
37	Como você avalia o setor de ouvidoria do município?					
38	Como você avalia a organização de eventos para construir o orçamento público?					
39	Como você avalia o seu nível de satisfação com o acesso e participação popular no município?					
<b>NOS ÚLTIMOS 12 MESES VOCÊ OU ALGUÉM DA SUA CASA PRECISOU UTILIZAR ALGUMA ESTRUTURA E SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA DA SUA CIDADE? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)</b>		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
40	Como você avalia o atendimento na delegacia do município?					
41	Como você avalia o seu sentimento de segurança ao andar pela cidade?					
42	Como você avalia o tempo de resposta da força policial?					
43	Como você avalia a infraestrutura da polícia em seu município?					
44	Como você avalia a quantidade de policiais em seu município?					
45	Como você avalia a atuação do município na construção da segurança pública?					
<b>NOS ÚLTIMOS 12 MESES A PREFEITURA REALIZOU ALGUM SERVIÇO DE COLETA DE LIXO, ENTULHO OU COLETA SELETIVA EM SUA RESIDÊNCIA? (CASO A RESPOSTA SEJA SIM, RESPONDA ÀS PERGUNTAS ABAIXO)</b>		SIM		NÃO		Nota 0 - 10
46	Como você avalia o alcance do recolhimento de lixo no município?					
47	Como você avalia a frequência de recolhimento do lixo?					
48	Como você avalia a retirada de entulhos pelo município?					
49	Como você avalia a coleta seletiva de lixo dentro do município?					
50	Como você avalia a construção e reforma de locais públicos por parte do município?					
51	Como você avalia a atuação do município na limpeza pública e coleta de lixo?					

## PARTE 2

**Instrução: Considerando sua opinião e a visão que você tem sobre sua vida, responda as afirmações de acordo**

Em geral o Sr.(a) se considera:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nota 0 - 10	
Uma pessoa não muito feliz						Uma pessoa muito feliz						

Comparando-se com a maioria de seus amigos, o(a) sr. (a) diria que se considera...

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nota 0 - 10	
Menos Feliz						Mais feliz						

"Algumas pessoas são, geralmente, muito felizes, elas aproveitam a vida aconteça o que acontecer, procurando obter o máximo"  
Em que grau essa descrição se aplica à você?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nota 0 - 10	
Não se aplica a mim						Aplica-se totalmente a mim						

"Algumas pessoas NÃO são muito felizes, embora não estejam deprimidas, nunca parecem SER TÃO felizes quanto poderiam ser"  
Em que grau essa descrição se aplica à você?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nota 0 - 10	
Não se aplica a mim						Aplica-se totalmente a mim						

## Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

### ANÁLISE SOBRE A RELAÇÃO ENTRE SERVIÇOS PÚBLICOS E O BEM-ESTAR SUBJETIVO DA POPULAÇÃO EM MUNICÍPIOS DE BAIXO IDHM: UM ESTUDO NA ZONA DA MATA DE PERNAMBUCO.

Kevin Ferreira Corcino

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa e este documento, chamado Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, assegura seus direitos como participante de pesquisa e foi elaborado em duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você, sendo que uma via será sua e outra ficará com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção e calma e, aproveite para esclarecer suas dúvidas. Se você tiver perguntas, poderá fazê-las ao pesquisador. Você NÃO sofrerá nenhum tipo de penalização ou prejuízo se não aceitar em participar desta pesquisa ou retirar sua autorização em qualquer momento.

Você poderá baixar cópia deste Termo de Consentimento em caso de interesse ou enviar mensagem direta para [kevin.corcino@uscsonline.com.br](mailto:kevin.corcino@uscsonline.com.br) solicitando o mesmo. Uma cópia deste termo pode ser encontrado mediante link:

<https://drive.google.com/file/d/1CbmyxjhqfBXC4IAVX6a1FgrSxiK1WpSC/view?usp=sharing> para o seu download.

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

#### **Justificativa e Objetivos**

O objetivo desse estudo é investigar a relação entre a avaliação dos serviços públicos que você recebe na sua cidade e a avaliação que você faz do seu bem-estar. Este estudo se justifica pela necessidade de entender qual o impacto da qualidade dos serviços públicos prestados pela administração pública na sua visão de bem-estar.

O conhecimento de como os serviços públicos influenciam o seu bem-estar poderá ajudar as esferas de administração pública a compreenderem a importância e o real impacto das ações de governo no cotidiano da população.

O pesquisador responsável por essa pesquisa é Kevin Ferreira Corcino estudante do programa de doutorado em administração da Universidade de São Caetano do Sul (USCS).

**Procedimentos:**

Participando do estudo você está sendo convidado a responder este questionário com duração de aproximadamente 9:30 minutos, dividido em uma primeira parte abordando aspectos sociodemográficos como sua idade, escolaridade, estado civil, município de residência e renda.

Na segunda parte do questionário você poderá avaliar os serviços públicos prestados no seu município com 61 questões de avaliação. Na terceira e última parte você encontrará 4 questões envolvendo a sua opinião sobre o seu bem-estar.

O acesso ao questionário somente ocorrerá após você ter dado o seu consentimento para participar neste estudo. Você poderá contribuir para essa pesquisa ao responder às questões. Contudo, você não deve participar contra a sua vontade. Os dados serão arquivados por 2 anos no computador pessoal do pesquisador responsável e nenhuma abordagem ou entrevista será registrada ou gravada.

**Desconfortos e Riscos**

A pesquisa envolve risco mínimo (segundo resolução CNS N° 510 de 2016 Capítulo IV, Art. 19) de possível cansaço ou aborrecimento ao responder questionários, constrangimento ao se expor durante a realização da pesquisa, ainda que não haja identificação do respondente. Caso isso ocorra, você tem a liberdade para não responder; interromper a pesquisa; fazer pausas; ou cancelar a sua participação a qualquer momento.

Em todos esses casos você não será prejudicado, penalizado ou responsabilizado de nenhuma forma.

**Benefícios:**

Os benefícios dessa pesquisa envolvem a participação de uma pesquisa científica com intuito de estudar o seu cotidiano e a relação com os serviços públicos prestados no seu município. A sua participação irá auxiliar na melhor compreensão da sua parte dos serviços públicos prestados em sua cidade e aprimoramento de uma análise crítica dos serviços públicos em sua localidade.

**Acompanhamento e Assistência:**

Você terá direito à assistência integral e gratuita devido a danos diretos e indiretos, imediatos e tardios, pelo tempo que for necessário, tanto após o encerramento do estudo quanto no caso de interrupção da pesquisa, além de lhe ser garantido o direito à indenização.

O Sr.(a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento.

**Sigilo e Privacidade:**

Você tem garantia de que sua identidade será mantida em sigilo e nenhuma informação será dada a outras pessoas que não façam parte da equipe de pesquisadores. Seu nome não será

colhido no questionário portanto não poderá ser revelado na divulgação dos resultados desse estudo.

Os dados gerados por sua resposta a este questionário serão arquivados por 2 anos no computador pessoal do pesquisador responsável e nenhuma abordagem ou entrevista será registrada ou gravada.

#### **Ressarcimento e Indenização:**

Este questionário levará uma média de 4:30 minutos para ser respondido, separe um tempo livre de responsabilidade para responder e contribuir com esta pesquisa, procure, também, um lugar confortável para responder este questionário com maior conforto.

Não haverá ressarcimento de despesas como alimentação e transporte, uma vez que este questionário não irá requerer tempo demasiado de dedicação ou necessidade de transporte para qualquer lugar em específico.

Você terá a garantia ao direito à indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa.

#### **Contato:**

Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, você pode entrar em contato com os pesquisadores:

Kevin Ferreira Corcino

Endereço: Centro universitário Maurício de Nassau - Recife. Av. Joaquim Ribeiro, 1180, Caxangá, cep: 54735420 - Recife, PE

Email: [kevin.corcino@uscsonline.com.br](mailto:kevin.corcino@uscsonline.com.br)

Telefone: (81) 21215999

Em caso de denúncias ou reclamações sobre sua participação e sobre questões éticas do estudo, você poderá entrar em contato com a secretaria do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da USCS, através do telefone (11) 42393282 ou e-mail: [cep.uscs@adm.uscs.edu.br](mailto:cep.uscs@adm.uscs.edu.br)

#### **Comitê de Ética em Pesquisa (CEP):**

O CEP tem como função avaliar e acompanhar os aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos. A Comissão Nacional de Ética (CONEP) tem por objetivo desenvolver a regulamentação sobre proteção dos seres humanos envolvidos nas pesquisas.

Desempenha um papel coordenador da rede de Comitês de Ética em Pesquisa (CEPs) das Instituições, além de ser um órgão consultor na área de ética em pesquisas.

Consentimento Livre e Esclarecido: Após ter recebido esclarecimentos sobre a natureza da pesquisa, seus objetivos e métodos, benefícios previstos, potenciais riscos e o incômodo que esta possa acarretar, aceito participar:

\_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Assinatura do participante de pesquisa ou nome e assinatura do seu responsável legal)

Responsabilidade do Pesquisador: Asseguro ter cumprido as exigências da Resolução no. 510 de 2016 CNS/MS e complementares na elaboração do protocolo e obtenção deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Asseguro ter explicado e fornecido uma via deste documento ao participante de pesquisa. Informo que o estudo foi aprovado pelo CEP. Comprometo-me utilizar os dados obtidos nesta pesquisa exclusivamente para as finalidades previstas neste documento.

\_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Assinatura do pesquisador)