

Maioria dos analfabetos desconhece governantes

Levantamento mostra que conhecimento aumenta de acordo com escolaridade

ROBERTA JANSEN

RIO - Apenas um em cada três analfabetos sabe dizer o nome do presidente do País, do governador de seu Estado e do prefeito de seu município. Em contrapartida, entre a população que tem mais de 12 anos de estudo o percentual de pessoas que sabe dizer o nome de seus governantes é de 94,9%. Os números fazem parte da pesquisa Cultura Política, realizada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em São Paulo, Rio, Belo Horizonte, Salvador, Recife e Porto Alegre.

A pesquisa, feita com 120 mil pessoas em 38 mil domicílios, mostra que apenas 58,5% das mulheres sabem o nome de seus governantes, contra 77,5% dos homens. Na comparação por religiões, os adeptos do judaísmo foram os que apresentaram o melhor resultado: 97,7% responderam corretamente à indagação. Os kardecistas aparecem em segundo lugar, com um percentual de acerto de 85,3%. O pior resultado foi alcançado pelos evangélicos: apenas 65,1% sabem dizer os nomes.

Entre as raças, 78,8% dos brancos acertaram a resposta, contra 63,8% dos negros. No corte por setor de atividade, o pior percentual de acerto ficou com os ocupados na agricultura (54%) e o melhor com os servidores públicos (87%). Na comparação por cidades, os piores percentuais de conhecimento foram encontrados em Belo Horizonte. A capital de Minas Gerais teve 62,4% de acerto contra 65,4% de Salva-

GRAU DE CONHECIMENTO		
Você sabe o nome do prefeito da sua cidade, do governador do seu Estado e do presidente da República? (em %)		
Sexo	Homem	77,54
	Mulher	58,59
Idade	15 a 20 anos	47,57
	20 a 25 anos	61,08
	25 a 30 anos	72,98
	30 a 35	74,44
	35 a 40	77,09
	40 a 45	76,97
	45 a 50	77,32
	50 a 55	75,47
	55 a 60	77,67
	60 a 65	71,96
	65 a 70	70,56
	Acima de 70	57,79
Anos de estudo	0	36,47
	0 a 4	58,24
	4 a 8	69,81
	8 a 12	85,24
	Mais de 12	94,91
Região	Salvador	65,49
	Belo Horizonte	62,47
	Recife	69,83
	Rio de Janeiro	72,54
	Porto Alegre	74,34
	São Paulo	76,96

Fonte: CPS/FGV

ÍNDICE
ENTRE AS
MULHERES É
DE 58,5%

dor e 69,3% de Recife. O melhor resultado foi de São Paulo, com 76,9% de acerto. Na avaliação do chefe do Centro de Políticas Sociais da FGV e coordenador da pesquisa, Marce- lo Néri, as diferenças encontradas refletem o grau de educação da população. "A escolaridade é o principal determinante para as diferenças de cultura política que encontramos entre os sexos, as raças, as religiões ou os setores de atividade", afirmou. "Está claro que não se aprende

apenas português e matemática na escola." Segundo Néri, a pesquisa complementa a idéia de que a educação é fator fundamental para uma melhor distribuição de renda e para o crescimento econômico do País. A participação em atividades político-sociais também pode ser um determinante. Uma comparação feita pelos pesquisadores mostra, por exemplo, que uma pessoa sindicalizada tem, em princípio, 155% mais chance do que outra que não pertence a nenhum sindicato de responder corretamente a pergunta. Aquelas que pertencem a associações comunitárias têm 28,3% mais chance.

Brasileiro aprova serviço social, mas exige pouco

Ensino de 1.º e 2.º tem maior índice de satisfação e saúde, o mais baixo

SÍLVIA FARIA e
GÉRSO CAMAROTTI

BRASÍLIA - A população brasileira dá nota alta, 71,8%, para os serviços públicos na área de educação, previdência e saúde, segundo pesquisa encomendada pelo governo para orientar os gestores oficiais. O elevado nível de satisfação, no entanto, não deve ser confundido com a qualidade dos serviços porque a exigência do brasileiro é baixa, segundo o estudo. "Não há consciência generalizada de que a recepção de um serviço público de qualidade constitui um direito de cidadania", conclui o trabalho.

A pesquisa nacional de avaliação da satisfação dos usuários de serviços públicos foi encomendada pelo Ministério do Planejamento ao Instituto Vox Populi e Mori Brasil com o objetivo de apurar a percepção da população quanto ao serviço público. As informações colhidas servirão para orientar ministros e gestores de programas na definição de prioridades. A área de educação obteve o maior índice de satisfação, seguida da previdência e, por último, da saúde.

A pesquisa aplicou 8 mil questionários a chefes de família usuários e não usuários dos serviços públicos, de setembro a outubro de 1999. Observou-se que a opinião dos usuários é, em média, bem melhor do que a dos não-usuários. Estes, de renda e nível educacional mais elevados, têm acesso aos serviços privados, mas emitem juízo desta-

ATENDIMENTO		
Taxa de satisfação dos usuários de serviços públicos (em %)*		
Itens avaliados	Taxa de satisfação	Necessário para atingir nível considerado satisfatório
Garantia de acesso	71,2	28,8
Qualidade no atendimento	74,1	25,9
Qualidade no serviço	74,7	25,3
Agilidade no atendimento	65,9	34,1
Adequação das instalações físicas	73,0	27,0
Total	71,8	28,2

*Educação, Saúde e Previdência. Fonte: Ministério do Planejamento

vorável ao serviço público. Os pesquisadores resolveram incluí-los por considerá-los usuários em potencial e "pelo peso social e político que detêm".

Apesar dos resultados razoáveis apurados, o trabalho chama a atenção dos gestores para que não relaxem. Há uma ausência de tradição na prestação dos serviços que, além de universalizados, apresentem qualidade adequada. Por isso, os resultados devem apenas servir como base de apoio aos gestores.

Educação - O maior índice de satisfação da população refere-se ao ensino de 1.º e 2.º graus, de 78,5%. O brasileiro está muito satisfeito com a localização das escolas, com a boa vontade e interesse em conversar e com a competência dos professores. Pede mais bibliotecas, laboratórios e computadores.

A maior preocupação, no entanto, coincide com a pior avaliação do usuário, sobre a segu-

rança dentro da escola (função não diretamente educacional).

É no setor educacional onde se identificou o maior grau de exigência, uma vez que o usuário considera as necessidades básicas - como localização da escola, competência dos professores, etc. - já atendidas.

Saúde - O nível de satisfação com os serviços de saúde, de 64,3%, são os mais baixos apurados. A população quer remédios gratuitos, mais rapidez na internação e maior segurança contra infecção hospitalar. O

PIOR
AVALIAÇÃO
É DA
SEGURANÇA

mais importante para o usuário é a certeza do atendimento nos postos e de vaga nos hospitais públicos.

A maior reclamação do usuário, que deu nota média de 72,5% para o sistema previdenciário, é relativa ao atendimento. Mas, há confiança no pagamento e no acesso aos benefícios.