



**IRBEM**  
Indicadores de Referência  
de Bem-Estar no Município



**REDE**  
**NOSSA**  
**SAOPAULO**

Janeiro/2012

**IBOPE**  
inteligência



O objetivo do **IRBEM** é formar um conjunto de indicadores para que a própria sociedade civil, governos, empresas e instituições conheçam as condições e os modos de vida dos cidadãos, a fim de que as ações públicas e privadas tenham como foco principal o bem-estar das pessoas.

Em 2009, na primeira fase do processo de formulação do **IRBEM**, foi realizada uma **consulta pública** pela internet e por várias organizações sociais (escolas, empresas, ONGs, igrejas etc.) que levantou os principais aspectos que os paulistanos consideram importantes para sua qualidade de vida. Essa etapa ocorreu entre julho e outubro de 2009 e contou com a participação de mais de 36 mil pessoas de toda a cidade de São Paulo.

Após a primeira fase, a Rede Nossa São Paulo e o IBOPE Inteligência selecionaram o que foi apontado como mais importante para o bem-estar dos cidadãos paulistanos e incorporaram tais itens à **pesquisa anual de percepções da população sobre a cidade**

Assim, em dezembro de 2009, 2010 e de 2011, ao realizar a pesquisa anual, o IBOPE Inteligência levantou o nível de satisfação da população com os temas e aspectos mais citados como importantes para a qualidade de vida e o bem-estar na cidade, permitindo o acompanhamento da evolução destes indicadores.



# A pesquisa de percepções sobre a cidade

# Objetivos & Metodologia

*PESQUISA QUANTITATIVA, com aplicação de questionário estruturado através de entrevistas pessoais.*

## Objetivo geral

Levantar e monitorar indicadores sobre a satisfação com a qualidade de vida na cidade, condições de moradia, avaliação de serviços e de instituições públicas.

## Local da pesquisa

Município de São Paulo – SP

## Universo

População paulistana com 16 anos de idade ou mais.

## Período de campo

De 25 de Novembro até 12 de Dezembro de 2011.

## Dimensionamento

Total de 1.512 entrevistas.

## Margem de Erro

O intervalo de confiança é de 95% e a margem de erro máxima estimada é de **3 (três) pontos percentuais** para mais ou para menos sobre os resultados encontrados no total da amostra.

## Ponderação

Os resultados foram ponderados a fim de restabelecer a proporção de moradores de cada região do município.

# Outras especificações

*PESQUISA QUANTITATIVA, com aplicação de questionário estruturado através de entrevistas pessoais.*

## **% de verificação dos dados**

Pelo menos 20% do material dos entrevistadores foi criticado e verificado. E, 100% dos questionários foram submetidos a um teste eletrônico de consistência para verificação de coerência das respostas.

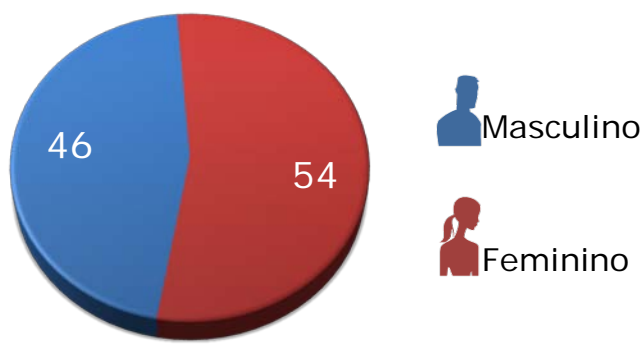
## **Instrumentos de coleta de dados**

(questionários, cartelas, discos etc.) foram enviados para aprovação por parte do cliente antes do início dos trabalhos de campo e fazem parte do relatório/apresentação de pesquisa.

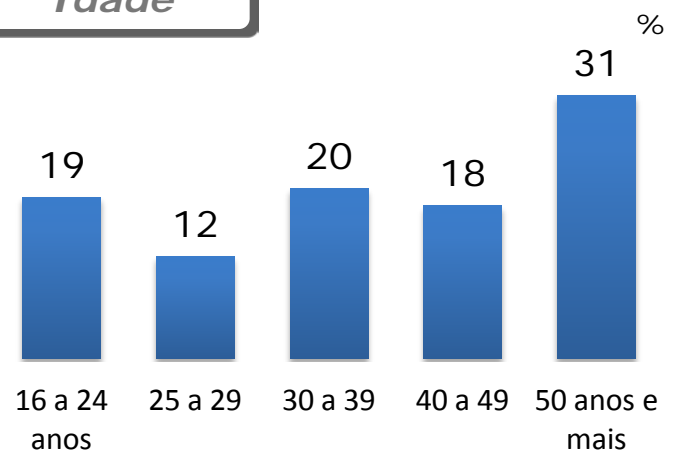
- ❖ As atividades do IBOPE Inteligência são regidas por padrões éticos da Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa (ABEP) e da World Research Association (ESOMAR).
- ❖ Além disso, os nossos procedimentos estão em conformidade com a Norma Internacional de Qualidade em Pesquisa de Mercado e Opinião – ISO 20252 e a Norma Internacional de Gestão de Qualidade ISO 9001.
- ❖ Os arquivos ora enviados não podem ser alterados em nenhuma hipótese sem a prévia autorização do IBOPE Inteligência"

# Perfil da Amostra

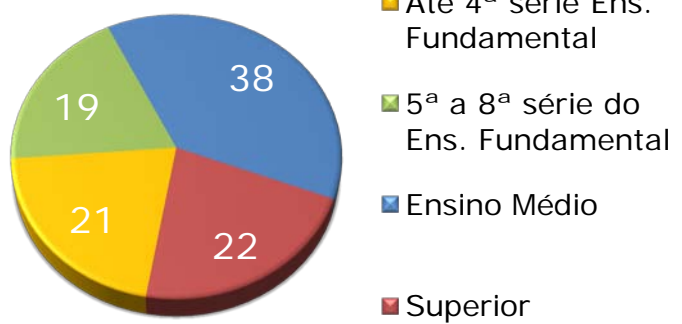
## Sexo



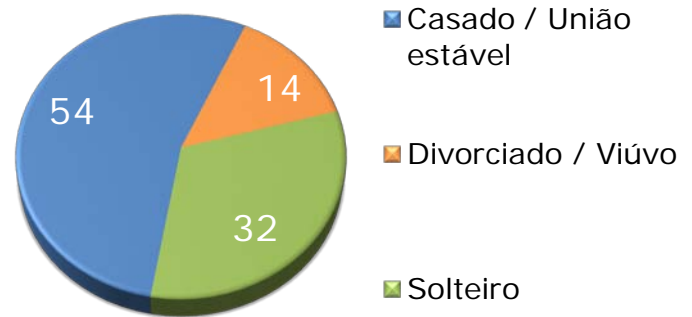
## Idade



## Grau de instrução



## Estado Civil



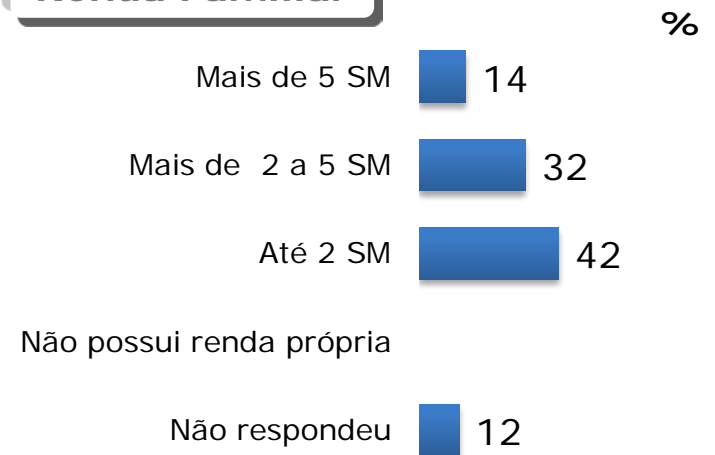
Base: Total da amostra (1.512)

# Perfil da Amostra

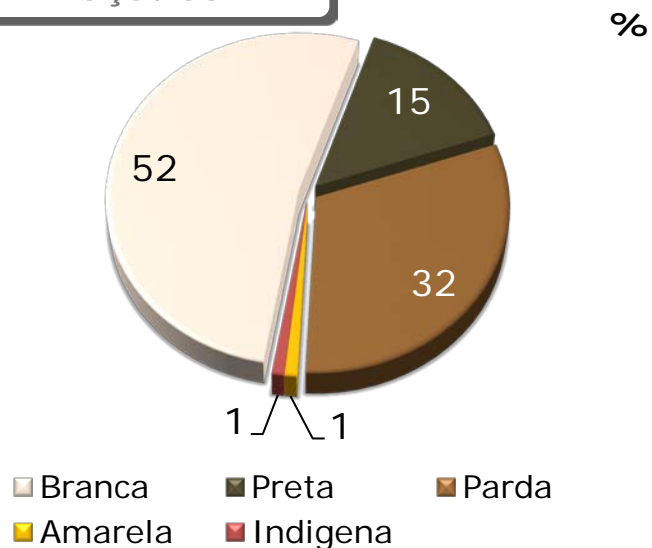
## Renda Pessoal



## Renda Familiar



## Raça/cor

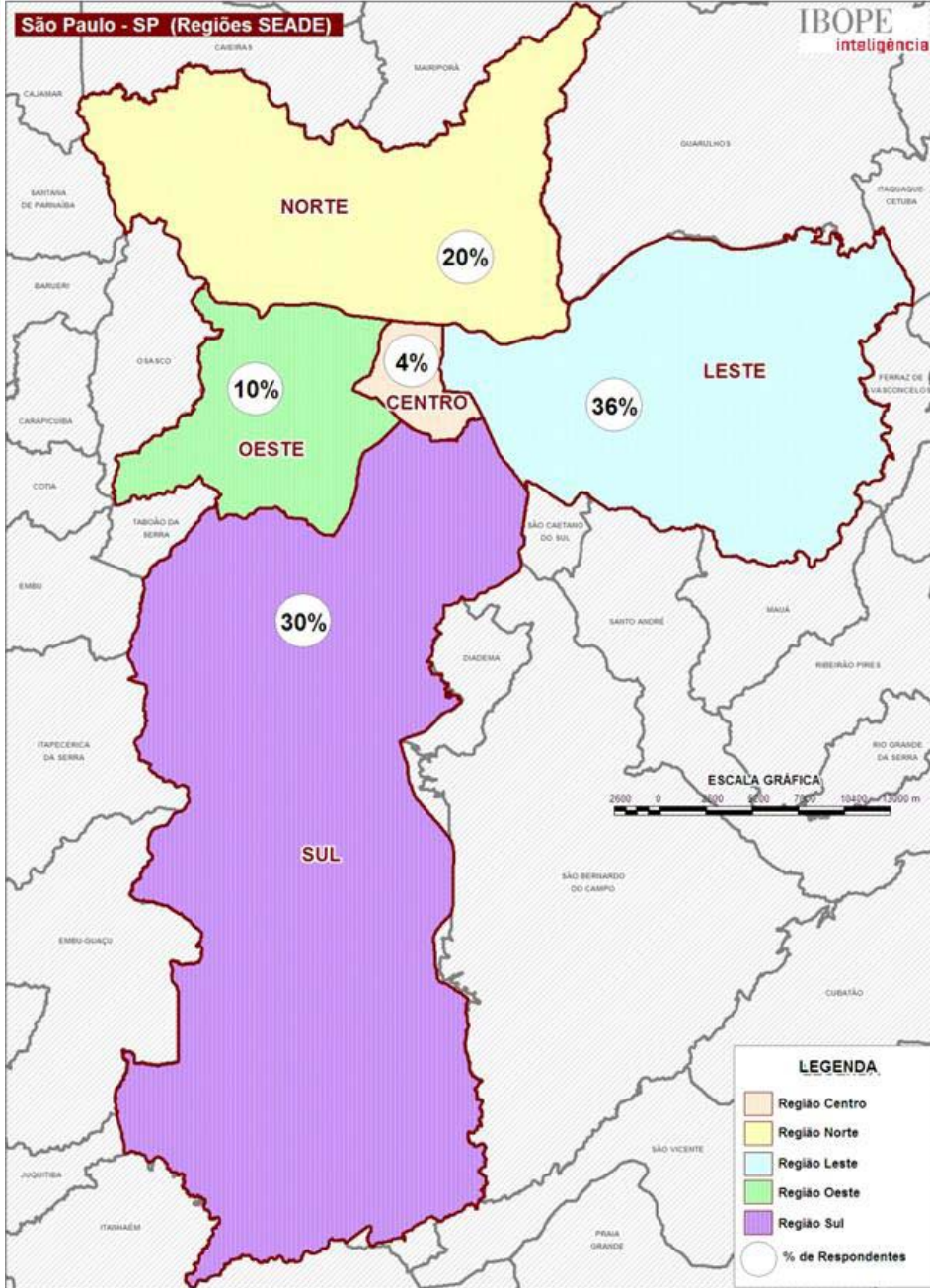


## Religião



Base: Total da amostra (1.512)

# Perfil da Amostra



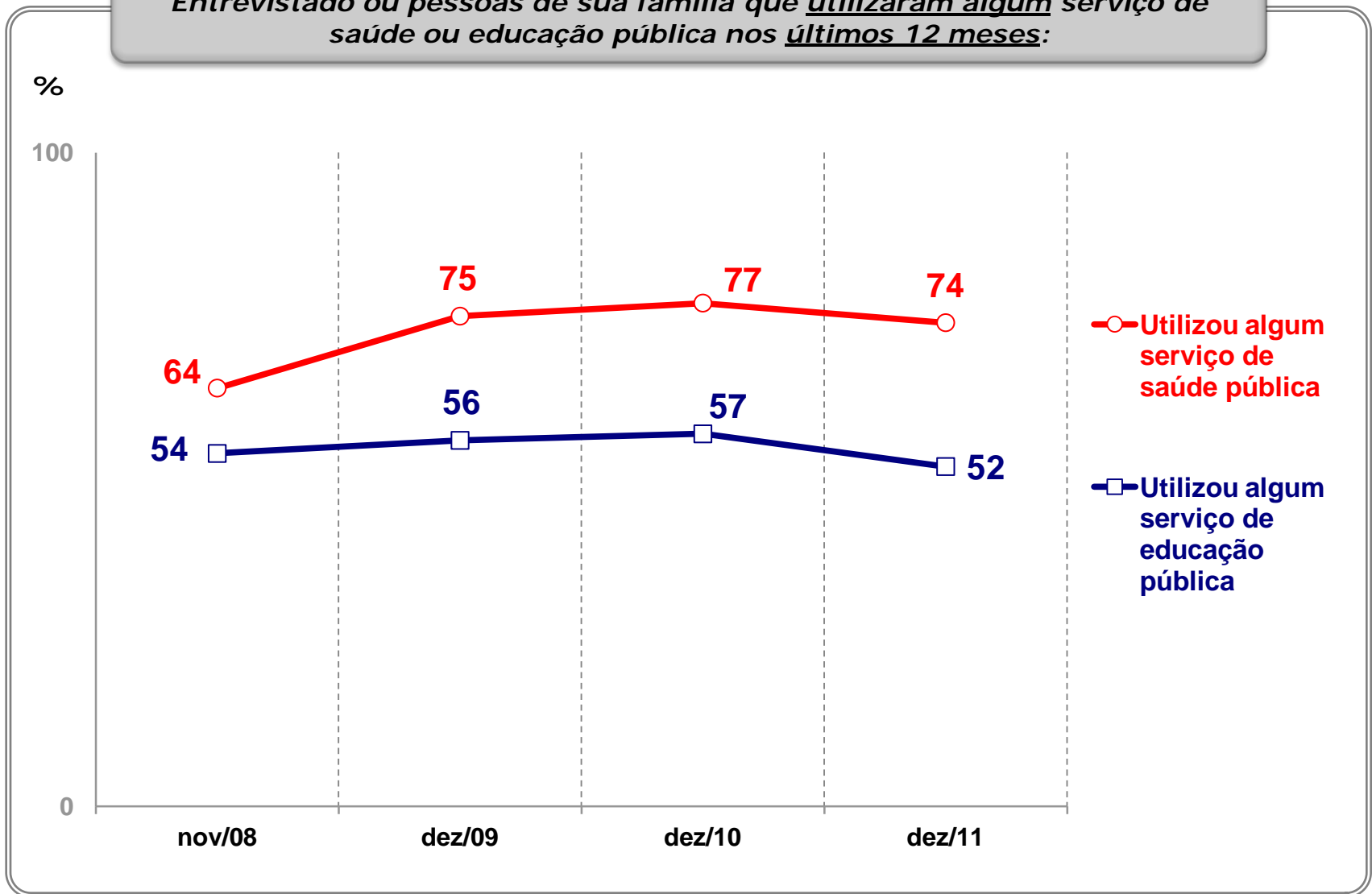
Subprefeitura de moradia	Total %
PENHA + VILA PRUDENTE	10
CAPELA DO SOCORRO + CIDADE ADEMAR	8
ITAIM PAULISTA + CIDADE TIRADENTES + GUAIANAZES	7
BUTANTÃ + LAPA	7
SÃO MATEUS + SÃO MIGUEL PAULISTA	7
CASA VERDE + PIRITUBA/JARAGUÁ	6
ARICANDUVA + MOOCA	6
SANTO AMARO + VILA MARIANA	6
IPIRANGA + JABAQUARA	6
ERMELINO MATARAZZO + ITAQUERA	6
JAÇANÃ/TREMembÉ + VILA MARIA/VILA GUILHERME	6
M´BOI MIRIM + PARELHEIROS	5
CAMPO LIMPO	5
FREGUESIA/BRASILÂNDIA + PERUS	5
SÉ	4
PINHEIROS	3
SANTANA/TUCURUVI	3

Base: Total da amostra (1.512)



# Utilização de serviços públicos

Entrevistado ou pessoas de sua família que utilizaram algum serviço de saúde ou educação pública nos últimos 12 meses:



Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

P.05) Para começar, gostaria de saber se o(a) sr(a) ou pessoas de sua família utilizaram nos últimos 12 meses:

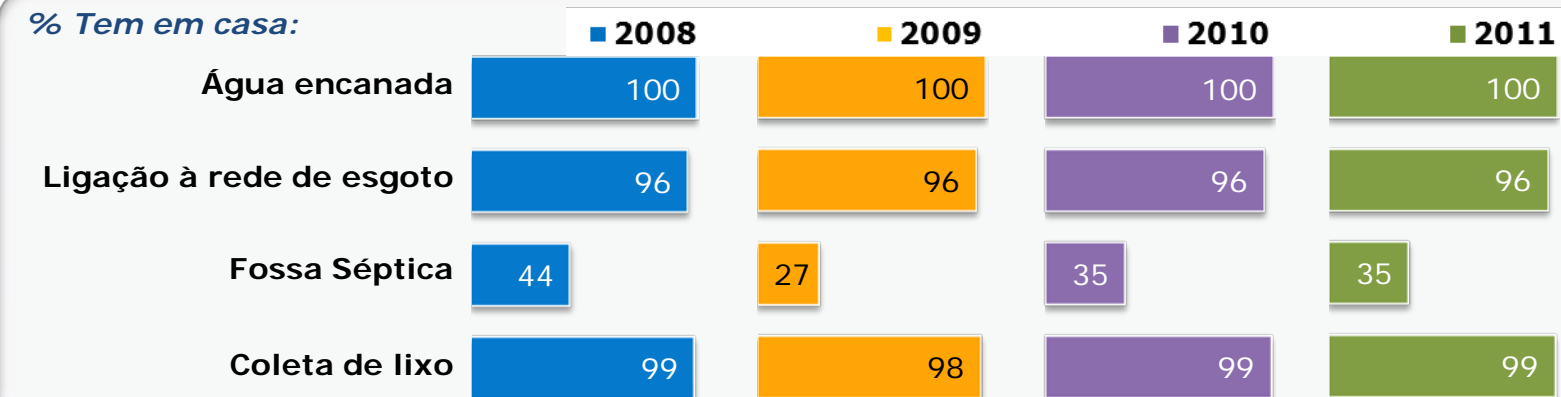


# Condições de vida

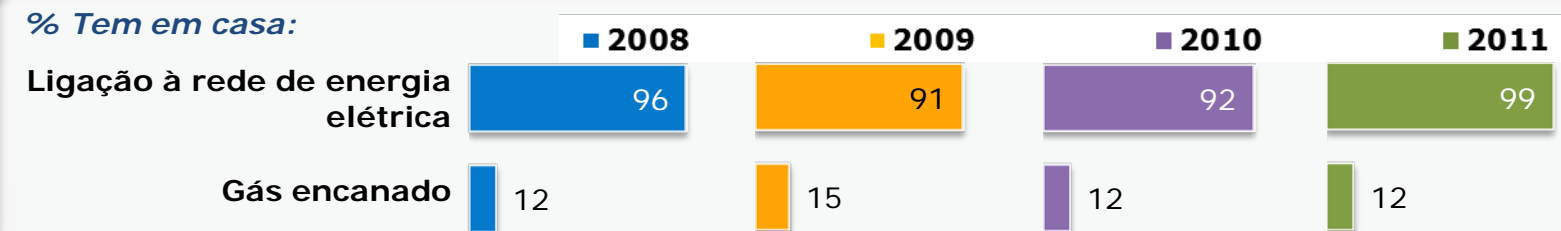


# Acesso a serviços essenciais

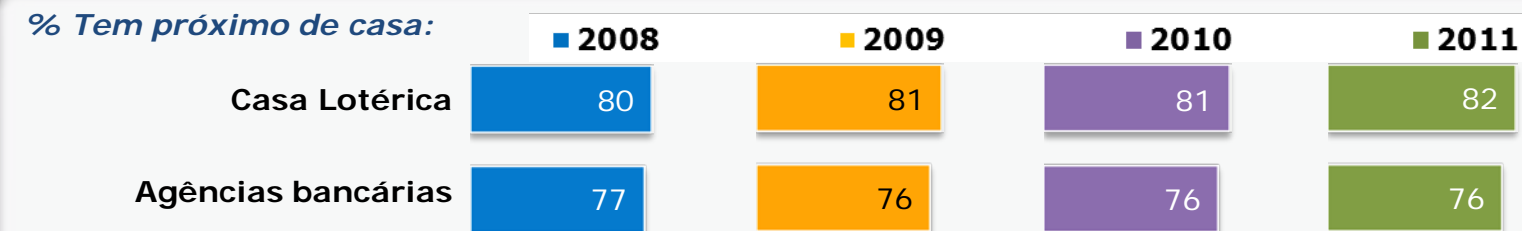
## Saneamento Básico



## Energia



## Finanças



Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

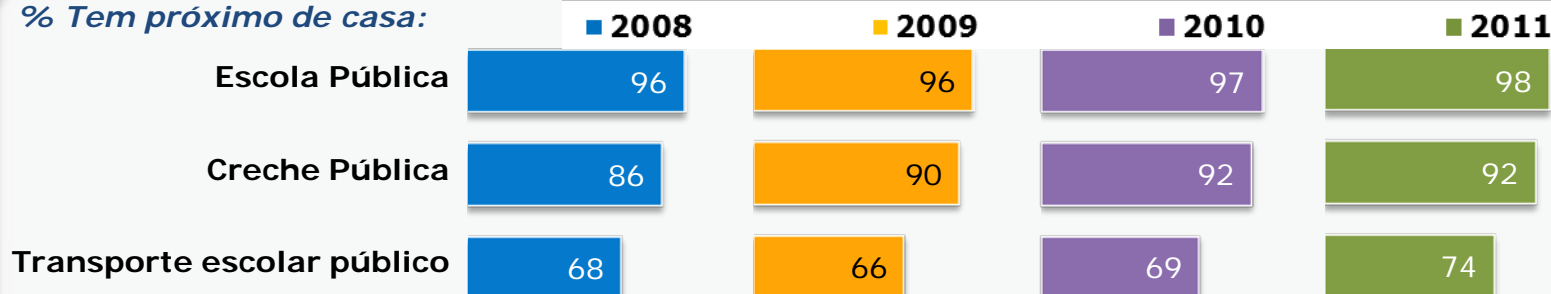
P03. Vou falar sobre alguns serviços e algumas benfeitorias que podem ter ou não aqui no seu bairro e gostaria de saber aqueles que você tem, ou não, próximos à sua casa: | P04. Na sua casa tem ou não tem:

# Acesso a serviços essenciais

## Educação Pública



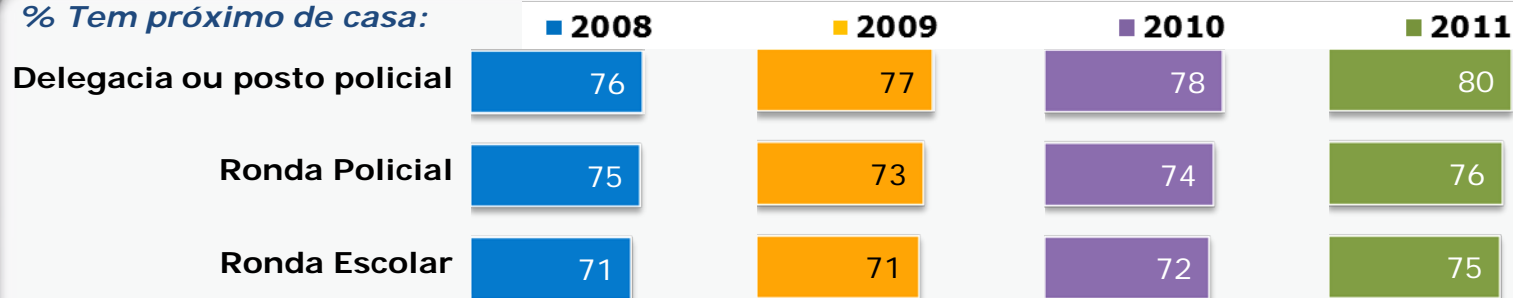
% Tem próximo de casa:



## Segurança Pública



% Tem próximo de casa:



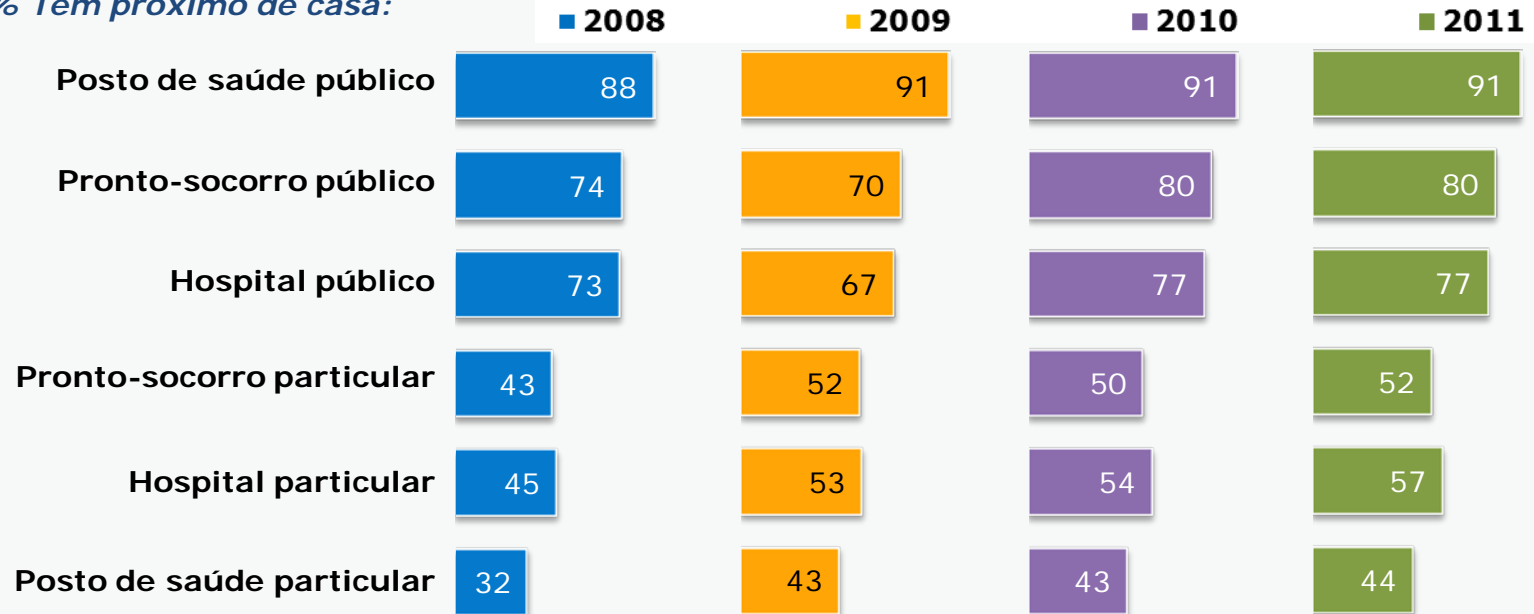
Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

P03. Vou falar sobre alguns serviços e algumas benfeitorias que podem ter ou não aqui no seu bairro e gostaria de saber aqueles que você tem, ou não, próximos à sua casa: | P04. Na sua casa tem ou não tem:



## Saúde pública e particular

% Tem próximo de casa:



## Mobilidade

% Tem próximo de casa:



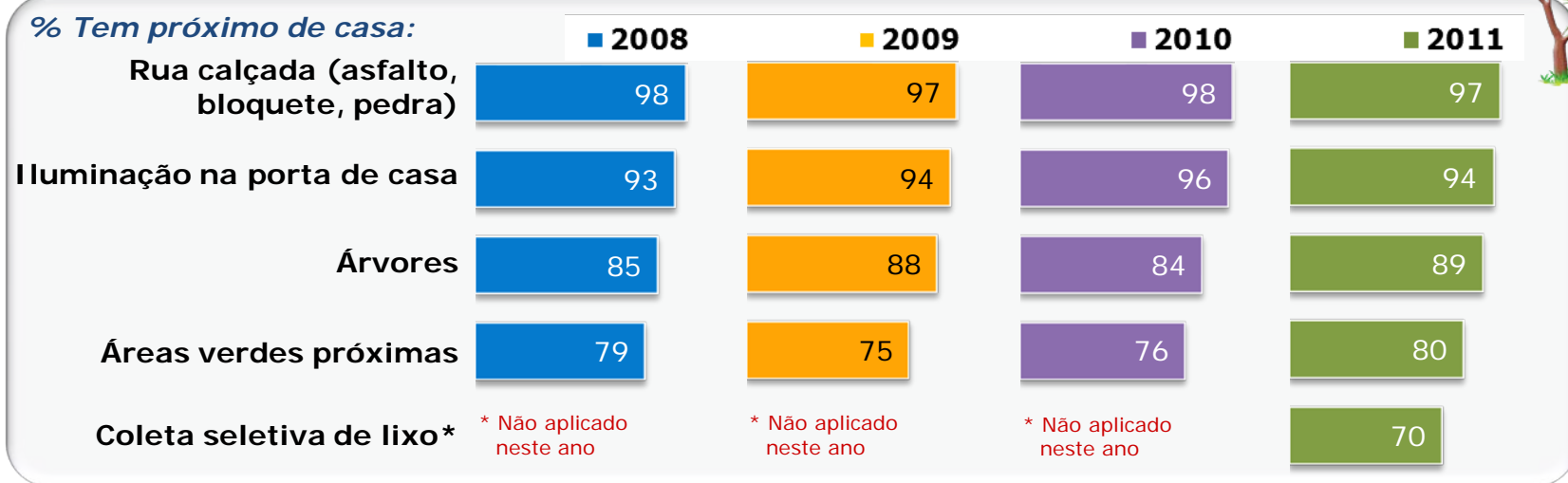
Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

P03. Vou falar sobre alguns serviços e algumas benfeitorias que podem ter ou não aqui no seu bairro e gostaria de saber aqueles que você tem, ou não, próximos à sua casa: | P04. Na sua casa tem ou não tem:

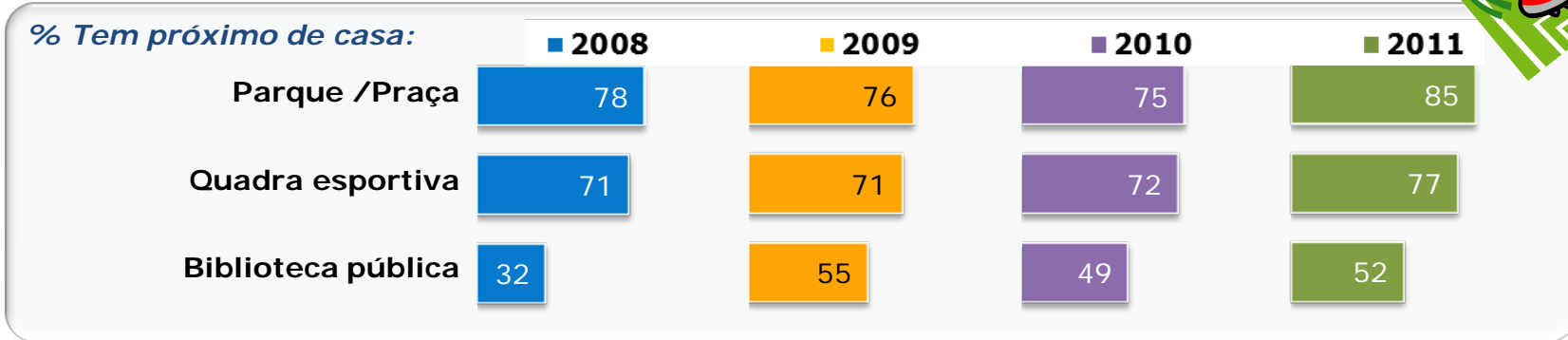
# Acesso a serviços essenciais



## Urbanização e meio ambiente



## Cultura e lazer



Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

P03. Vou falar sobre alguns serviços e algumas benfeitorias que podem ter ou não aqui no seu bairro e gostaria de saber aqueles que você tem, ou não, próximos à sua casa: | P04. Na sua casa tem ou não tem:

# Utilização de serviços públicos

%

## Saúde Pública



Sexo	2008	2009	2010	2011
• Homem	44	45	45	44
• Mulher	56	55	55	56

Idade	2008	2009	2010	2011
• 16-24 anos	22	20	19	20
• 25-29	11	11	12	12
• 30-39	20	20	21	20
• 40-49	17	18	18	18
• 50 anos e +	30	31	30	30

Escolaridade	2008	2009	2010	2011
• Até 4ª série	27	22	22	24
• 5ª-8ª série	18	21	19	20
• Ensino médio	39	39	39	39
• Superior	15	18	19	17

Renda Familiar	2008	2009	2010	2011
• Até 2 SM	32	37	38	52
• +de 2 a 5 SM	42	41	40	36
• +de 5 SM	21	20	23	12
• NS /NR	6	1	-	-

Base: usuários do serviço público de saúde  
(2008: 968 | 2009: 1.139 | 2010: 1.160 | 2011: 1.118)

## Educação Pública



Sexo	2008	2009	2010	2011
• Homem	44	43	44	42
• Mulher	56	57	56	58

Idade	2008	2009	2010	2011
• 16-24 anos	27	23	24	22
• 25-29	12	11	12	13
• 30-39	25	22	23	24
• 40-49	20	21	20	20
• 50 anos e +	16	23	21	20

Escolaridade	2008	2009	2010	2011
• Até 4ª série	22	18	19	19
• 5ª-8ª série	19	23	22	22
• Ensino médio	45	43	42	44
• Superior	13	16	17	15

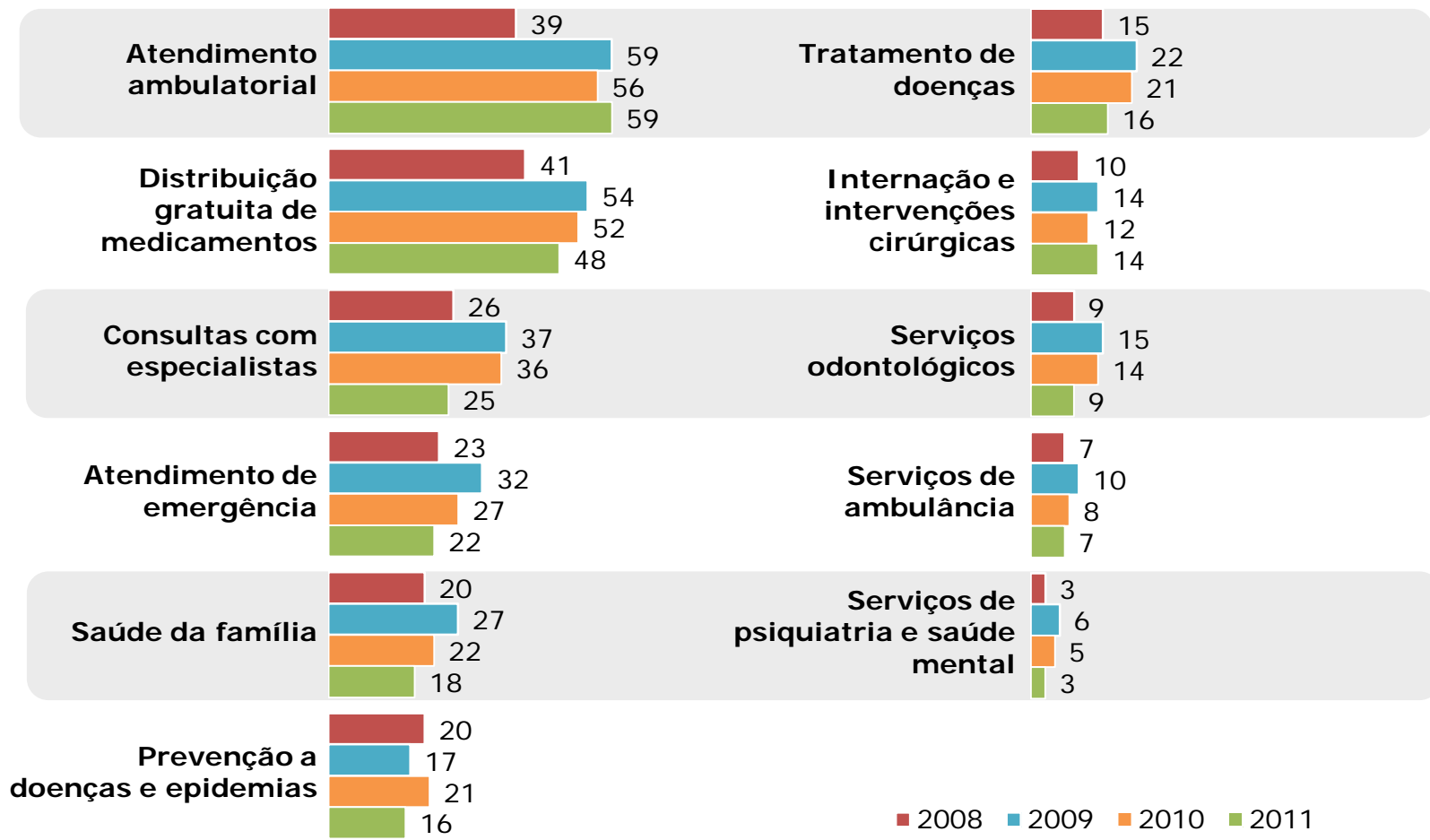
Renda Familiar	2008	2009	2010	2011
• Até 2 SM	32	39	39	52
• +de 2 a 5 SM	43	41	40	36
• +de 5 SM	21	19	21	12
• NS /NR	4	1	-	-

Base: usuários do serviço de educação pública  
(2008: 816 | 2009: 853 | 2010: 861 | 2011: 779)

# Utilização de serviços de saúde pública

*Morador(a) ou pessoas de sua família utilizaram nos últimos 12 meses:*

%



Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

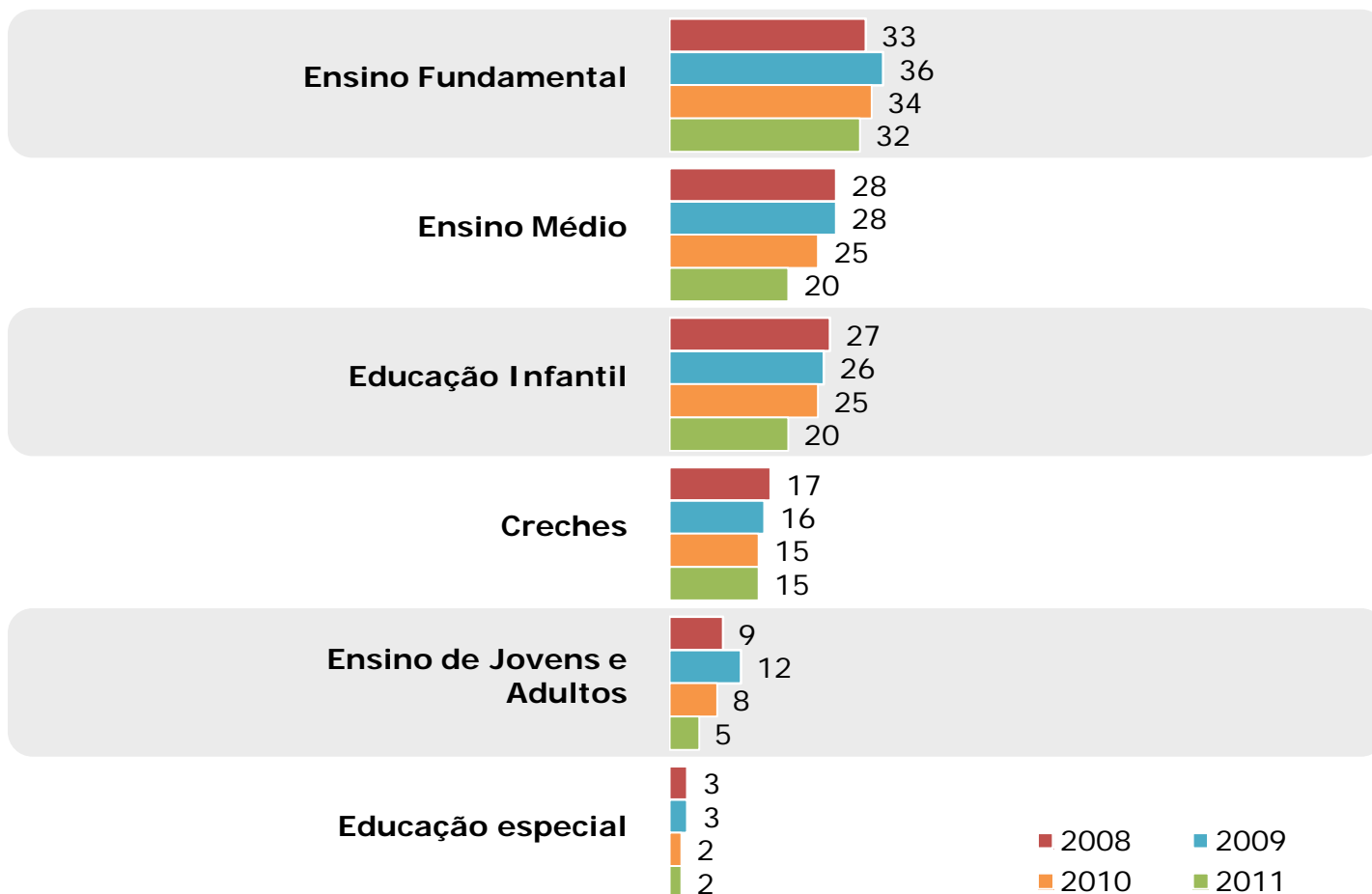
P.05) Para começar, gostaria de saber se o(a) sr(a) ou pessoas de sua família que moram em seu domicílio utilizaram nos últimos 12 meses: | BLOCO II



# Utilização de serviços de educação pública

*Morador(a) ou pessoas de sua família utilizaram nos últimos 12 meses:*

%



Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

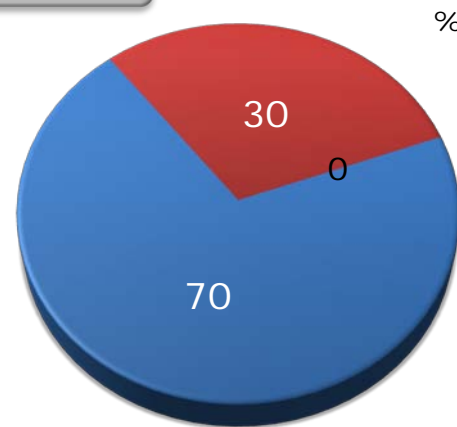
P.05) Para começar, gostaria de saber se o(a) sr(a) ou pessoas de sua família que moram em seu domicílio utilizaram nos últimos 12 meses: |BLOCO I

# Utilização de ônibus

## Utiliza ônibus

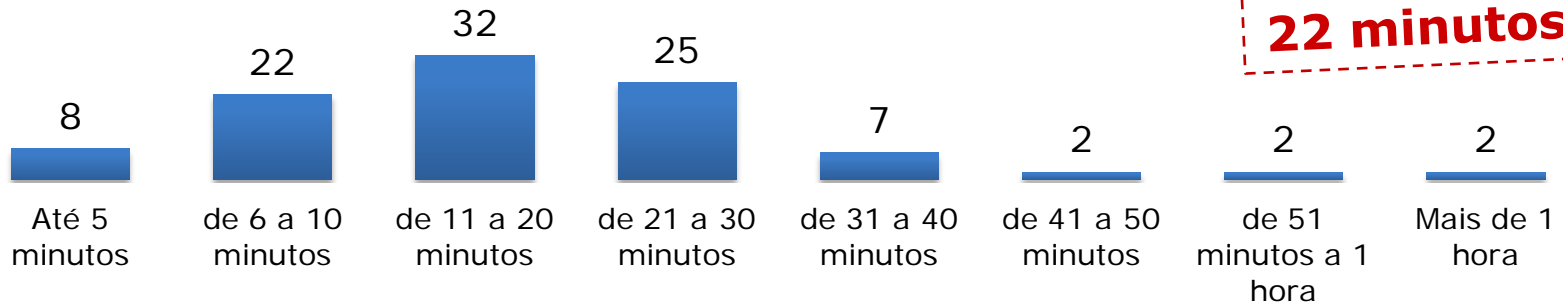


- Sim
- Não
- NS / NR



Base: 1.512 entrevistas

## Tempo de espera



**Média de 22 minutos**

Base: 1.056 entrevistados que utilizam ônibus como meio de transporte

P.08) O(a) Sr(a) utiliza ônibus como meio de transporte diário? | P.09) Quanto tempo o(a) Sr(a) costuma esperar no ponto de ônibus?

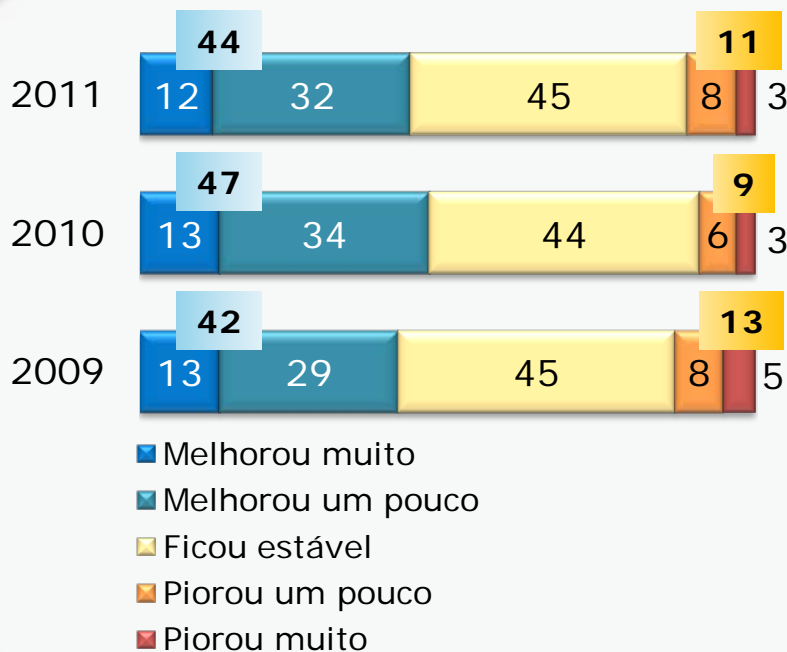


# **B**em-estar e qualidade de vida na cidade

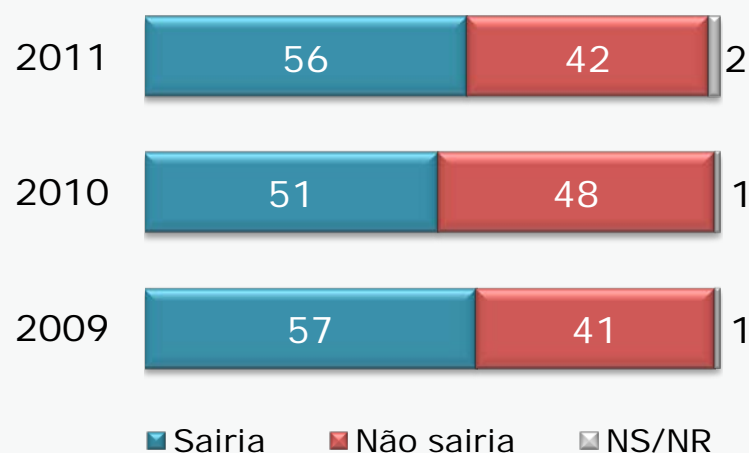
# A qualidade de vida em São Paulo e a possibilidade de viver ou não em outra cidade

(%)

## Qualidade de vida



## Sairia ou não da cidade



Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

P02. Considerando o último ano, o(a) sr(a) diria que a sua qualidade de vida: (RU)

P20. Gostaria de saber se, caso pudesse, o(a) sr(a) sairia de São Paulo para viver em outra cidade, ou não sairia de São Paulo? (RU)



**25**  
**áreas**



**169**  
**aspectos/itens**  
**avaliados**

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

Satisfação média com as áreas (notas de 1 a 10)

	2009		2010		2011		Variação na média (2010   2011)	
	média	rank	média	rank	média	rank		
• Relações Humanas	6,5	(1º)	6,9	(1º)	6,8	(1º)	-0,1	Acima da média 5,5 (2011)
• Religião e Espiritualidade	6,3	(2º)	6,5	(2º)	6,4	(2º)	-0,1	
• Tecnologia da Informação	6,0	(4º)	6,0	(4º)	6,1	(3º)	+0,1	
• Trabalho	6,2	(3º)	6,1	(3º)	6,0	(4º)	-0,1	
• Sexualidade	5,4	(5º)	5,7	(5º)	5,7	(5º)	0,0	
• Consumo	5,2	(6º)	5,5	(6º)	5,6	(6º)	+0,1	
• Aparência e Estética	5,1	(8º)	5,3	(8º)	5,2	(7º)	-0,1	Abaixo da média 5,5 (2011)
• Saúde	5,1	(9º)	5,1	(9º)	5,1	(8º)	0,0	
• Relações com animais	5,2	(7º)	5,5	(7º)	5,1	(9º)	-0,4	
• Juventude	4,6	(13º)	5,1	(10º)	5,0	(10º)	-0,1	
• Educação	5,0	(10º)	5,0	(11º)	5,0	(11º)	0,0	
• Valores Pessoais e Sociais	4,6	(14º)	4,8	(14º)	4,9	(12º)	+0,1	
• Lazer e Modo de Vida	4,7	(11º)	4,7	(15º)	4,9	(13º)	+0,2	
• Habitação	4,7	(12º)	5,0	(12º)	4,8	(14º)	-0,2	
• Meio Ambiente	4,6	(15º)	4,9	(13º)	4,7	(15º)	-0,2	
• Terceira Idade	4,4	(16º)	4,7	(16º)	4,7	(16º)	0,0	
• Esporte	4,3	(17º)	4,6	(19º)	4,6	(17º)	0,0	
• Cultura	4,2	(20º)	4,4	(20º)	4,6	(18º)	+0,2	
• Assistência Social	3,9	(23º)	4,2	(21º)	4,4	(19º)	+0,2	
• Segurança	4,3	(18º)	4,7	(17º)	4,4	(20º)	-0,3	
• Transporte /Trânsito (mobilidade)	4,0	(22º)	4,2	(22º)	4,3	(21º)	+0,1	
• Infância e Adolescência	4,3	(19º)	4,7	(18º)	4,3	(22º)	-0,4	
• Desigualdade Social	3,9	(24º)	4,1	(23º)	4,0	(23º)	-0,1	
• Acessibilidade para pessoas com deficiência	4,2	(21º)	4,1	(24º)	3,9	(24º)	-0,2	
• Transparência e participação política	3,3	(25º)	3,5	(25º)	3,5	(25º)	0,0	

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

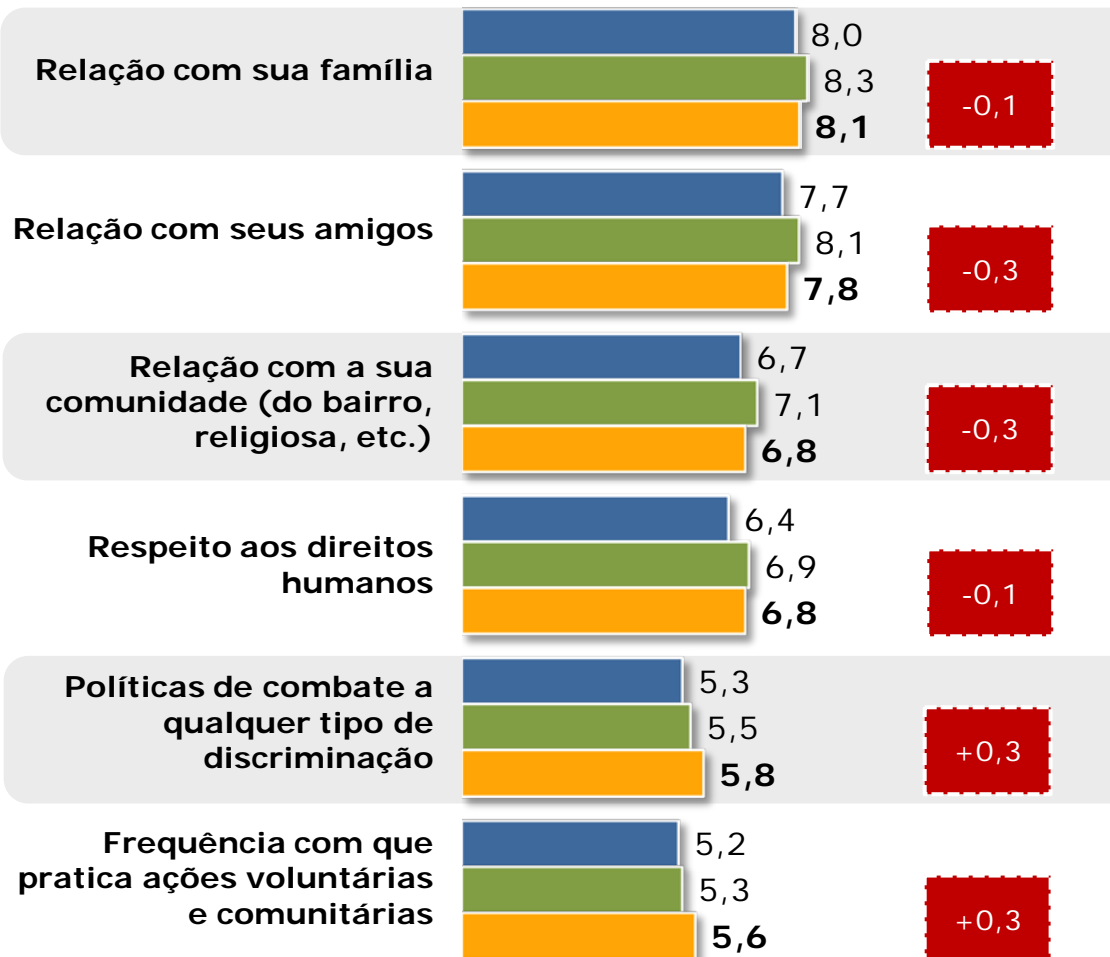
## RELAÇÕES HUMANAS

Satisfação média com a área

→ 2009: 6,5 | 2010: 6,9 | 2011: 6,8

Variação na média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Relação com sua família	16	34	50
	12	31	57
	14	37	49
Relação com seus amigos	18	40	42
	14	36	50
	16	40	44
Relação com a sua comunidade (do bairro, religiosa, etc.)	33	42	25
	27	42	31
	28	49	23
Respeito aos direitos humanos	37	38	25
	30	41	29
	30	46	24
Políticas de combate a qualquer tipo de discriminação	56	31	12
	53	32	15
	44	42	14
Frequência com que pratica ações voluntárias e comunitárias	55	32	12
	54	31	15
	48	39	13



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## RELIGIÃO E ESPIRITUALIDADE

Satisfação média com a área

→ 2009: 6,3 | 2010: 6,5 | 2011: 6,4

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

			% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Sua prática religiosa	6,7	-0,4	33	38	29
	7,0		30	36	35
	6,6		33	46	21
Grau de coerência da sua vida em relação aos ensinamentos religiosos	6,7	-0,3	31	46	22
	6,8		30	45	26
	6,5		34	48	16
Convivência harmoniosa entre as diferentes religiões	6,3	-0,1	39	37	23
	6,6		36	41	23
	6,5		34	44	21
Respeito à espiritualidade autônoma (caminho pessoal)	6,2	-0,1	40	41	19
	6,5		37	42	20
	6,4		36	47	16
Educação religiosa nas famílias	6,2	-0,1	41	38	20
	6,4		37	44	19
	6,3		36	49	14
Política de separação entre Religião e Estado	5,5	+0,1	52	36	10
	5,8		46	38	14
	5,9		43	45	10

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Satisfação média com a área

→ 2009: 6,0 | 2010: 6,0 | 2011: 6,1

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Acesso ao uso da Internet	41	38	20
	30	37	32
	28	43	28
Quantidade de serviços públicos e privados que podem ser agendados pela Internet	40	41	19
	37	41	20
	33	46	18
Proximidade de Telecentros, Infocentros e Lan Houses	52	36	10
	36	41	21
	36	46	16
Disponibilidade de agendamento de consultas médicas pela Internet	49	36	11
	52	30	13
	47	38	11
Políticas públicas para o acesso gratuito à Internet	53	34	10
	53	32	13
	52	36	10

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## TRABALHO

Satisfação média com a área

→ 2009: 6,2 | 2010: 6,1 | 2011: 6,0

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

			% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10	NS /NR
Sua perspectiva de futuro /crescimento /carreira	6,5		30	35	23	13
	6,7	-0,3	30	38	24	8
	6,4		34	43	18	5
O equilíbrio entre seu trabalho e sua vida pessoal	6,4		30	36	17	16
	6,3	0,0	32	42	16	10
	6,3		36	41	15	8
Condições de seu trabalho	6,3		31	33	19	17
	6,3	0,0	33	40	17	11
	6,3		35	42	15	8
Suas oportunidades de formação profissional	5,7		41	33	13	13
	5,8	0,0	43	37	14	7
	5,8		44	40	12	4
Sua renda	5,5		43	34	10	14
	5,5	-0,2	48	36	10	6
	5,3		51	38	7	4

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

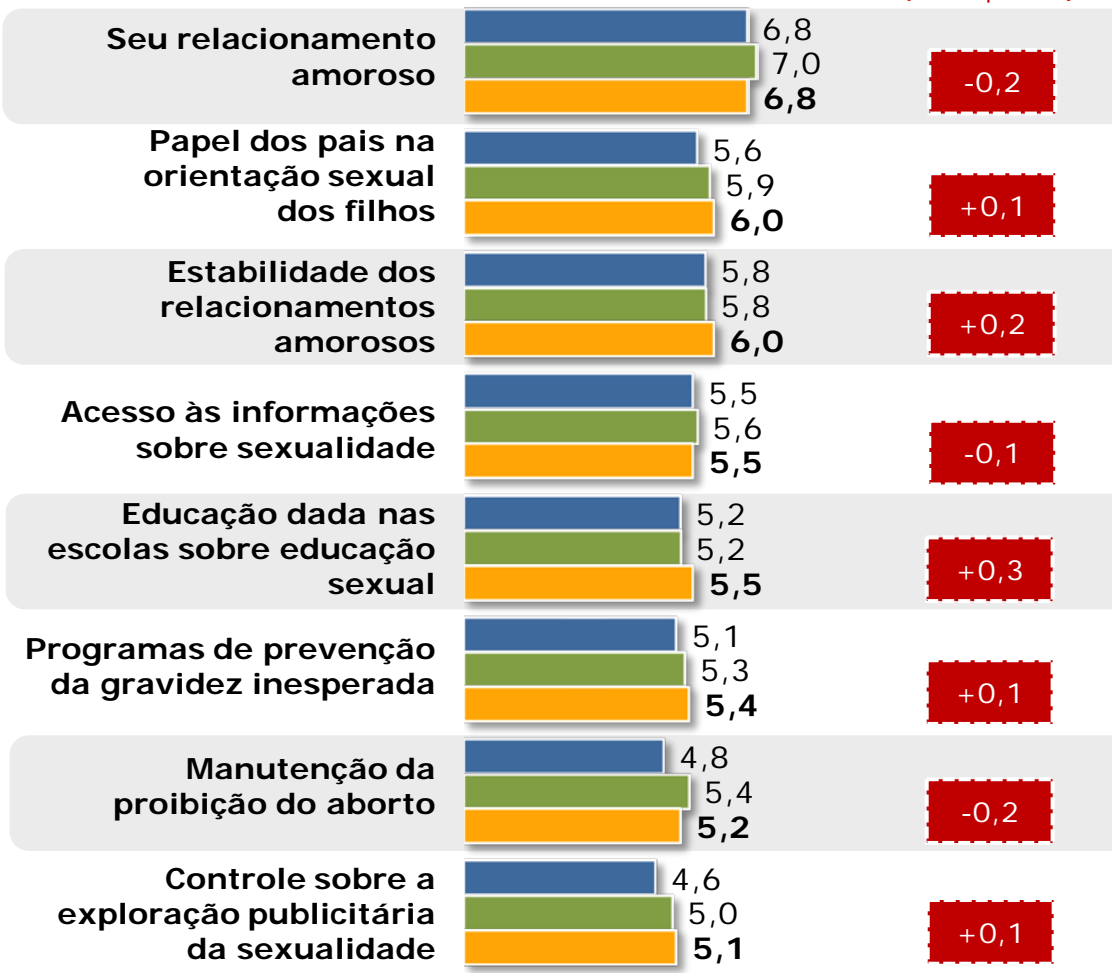
## SEXUALIDADE

Satisfação média com a área

→ 2009: 5,4 | 2010: 5,7 | 2011: 5,7

Variação na média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Seu relacionamento amoroso	29	38	30
	28	35	35
	27	45	25
Papel dos pais na orientação sexual dos filhos	48	38	14
	46	35	18
	43	42	14
Estabilidade dos relacionamentos amorosos	46	39	15
	48	37	14
	42	43	13
Acesso às informações sobre sexualidade	50	40	9
	49	38	12
	48	40	10
Educação dada nas escolas sobre educação sexual	56	35	8
	55	36	8
	50	41	6
Programas de prevenção da gravidez inesperada	57	34	9
	55	34	11
	51	40	7
Manutenção da proibição do aborto	60	29	11
	54	31	14
	56	35	8
Controle sobre a exploração publicitária da sexualidade	63	32	4
	60	31	8
	55	38	6



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

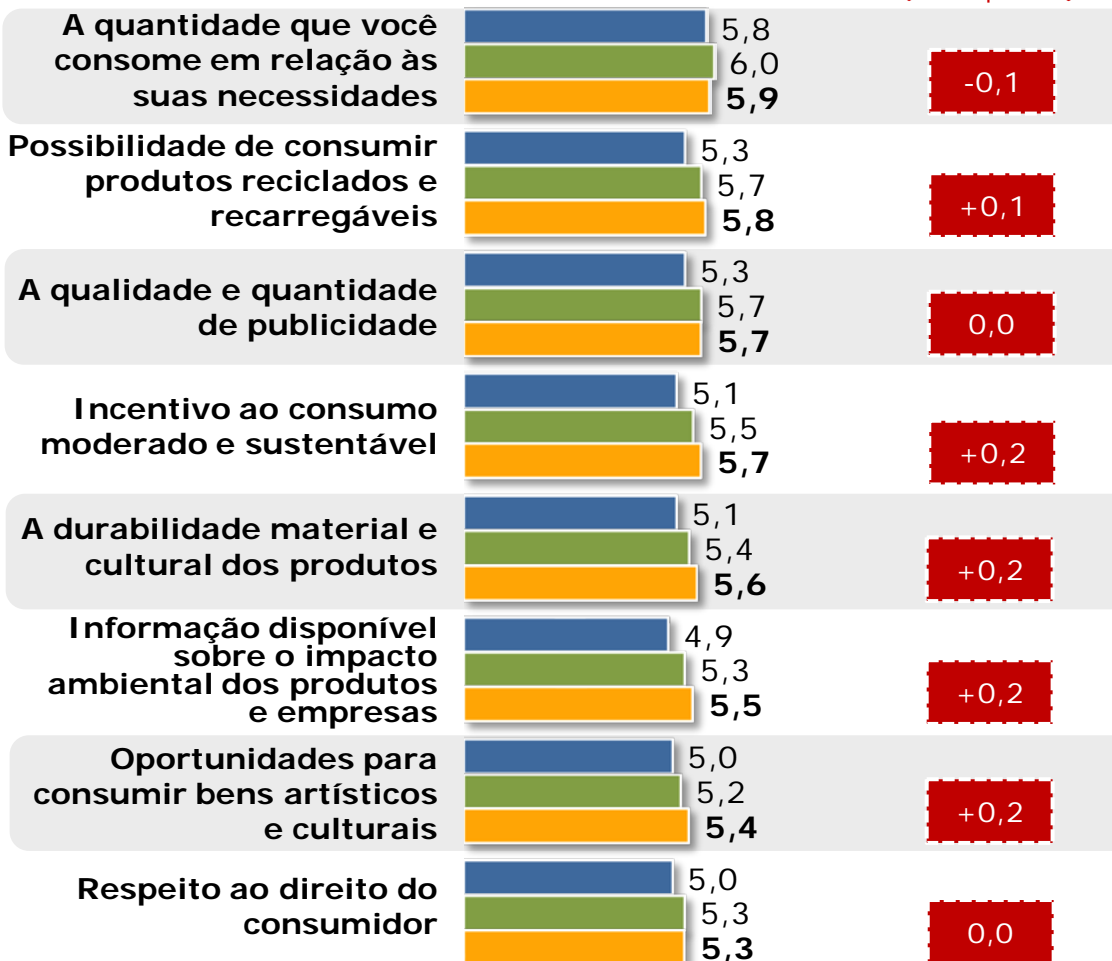
## CONSUMO

Satisfação média com a área

→ 2009: 5,2 | 2010: 5,5 | 2011: 5,6

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
A quantidade que você consome em relação às suas necessidades	44	46	10
	43	46	11
	42	48	9
Possibilidade de consumir produtos reciclados e recarregáveis	53	37	9
	49	38	12
	46	40	11
A qualidade e quantidade de publicidade	56	37	7
	49	41	9
	47	44	7
Incentivo ao consumo moderado e sustentável	58	35	6
	52	38	9
	46	44	8
A durabilidade material e cultural dos produtos	59	36	4
	54	39	6
	48	44	6
Informação disponível sobre o impacto ambiental dos produtos e empresas	60	34	5
	57	37	6
	50	41	7
Oportunidades para consumir bens artísticos e culturais	60	34	5
	57	35	7
	51	40	7
Respeito ao direito do consumidor	61	33	6
	58	32	10
	53	40	6



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## APARÊNCIA / ESTÉTICA DA CIDADE

Satisfação média com a área

→ 2009: 5,1 | 2010: 5,3 | 2011: 5,2

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Aparência da cidade	52	38	9
	49	41	10
	51	42	7
Aparência de seu bairro	58	33	9
	53	35	12
	56	36	8
Conservação dos monumentos históricos	58	35	8
	54	37	6
	59	36	9
Conservação dos espaços públicos	62	33	5
	59	34	6
	59	36	5

Aparência da cidade



-0,1

Aparência de seu bairro



-0,2

Conservação dos monumentos históricos



-0,3

Conservação dos espaços públicos



+0,1

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## SAÚDE

Satisfação média com a área

→ 2009: 5,1 | 2010: 5,1 | 2011: 5,1

Variação na média  
(2010 | 2011)

			% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Campanhas de vacinação	6,8	-0,3	29	43	28
	7,0		27	41	31
	6,7		33	41	25
Os cuidados que tem com a sua alimentação	6,4	-0,5	38	40	23
	6,5		36	39	25
	6,0		41	43	16
Os cuidados que tem com a sua saúde	6,3	-0,4	38	40	22
	6,4		36	39	25
	6,0		42	41	16
Qualidade de seu sono	6,3	-0,3	36	43	20
	6,3		35	45	20
	6,0		42	44	14
Proximidade de postos de saúde /UBS /AMAS	6,0	-0,3	42	43	15
	6,0		42	42	16
	5,7		47	41	12
Proximidade de pronto-socorro	5,3	-0,1	52	38	9
	5,6		49	38	13
	5,5		49	41	9
Proximidade de Hospital	5,2	-0,1	56	35	9
	5,3		53	35	12
	5,2		55	36	10

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## SAÚDE

Satisfação média com a área

→ 2009: 5,1 | 2010: 5,1 | 2011: 5,1

Variação na média  
(2010 | 2011)

				% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Políticas públicas em relação ao aborto	2009	4,6	0,0	63	30	6
	2010	4,9		61	30	7
	2011	4,9		59	33	6
Fiscalização sanitária e ambiental	2009	4,2	+0,2	69	26	3
	2010	4,5		66	27	5
	2011	4,7		63	31	3
Qualidade e humanização da assistência nos postos e hospitais	2009	4,4	0,0	68	26	4
	2010	4,3		72	22	5
	2011	4,3		71	26	2
A facilidade para agendar consultas, retornos, exames e resultados	2009	4,0	+0,3	71	22	4
	2010	3,8		76	19	4
	2011	4,1		72	23	4
Tempo médio entre a marcação e a realização de exames	2009	3,9	+0,1	73	21	4
	2010	3,9		75	19	5
	2011	4,0		74	22	3
Tempo médio entre a marcação e a realização de procedimentos mais complexos	2009	3,8	+0,3	73	21	3
	2010	3,7		79	16	4
	2011	4,0		74	22	2
Tempo médio entre a marcação e a realização de consultas	2009	3,7	+0,3	74	19	4
	2010	3,4		80	14	4
	2011	3,7		78	17	3

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## RELAÇÃO COM OS ANIMAIS

Satisfação média com a área

→ 2009: 5,2 | 2010: 5,5 | 2011: 5,1

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

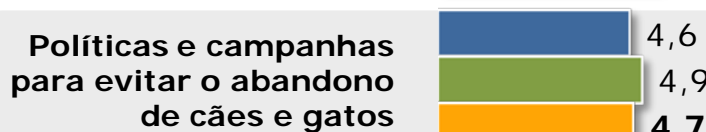
	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Convivência com animais domésticos	44	34	22
	38	38	24
	51	34	15
Respeito aos animais	50	29	20
	50	29	21
	58	29	13
Políticas e campanhas para evitar o abandono de cães e gatos	65	27	8
	62	28	10
	66	28	6
Forma como são tratados os animais	64	28	8
	63	28	8
	66	27	6



-0,8



-0,5



-0,2



-0,2

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## JUVENTUDE

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,6 | 2010: 5,1 | 2011: 5,0

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

			% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Acesso ao ensino técnico profissionalizante e universitário	2009	5,0	59	34	7
	2010	5,5	49	41	10
	2011	5,3	54	40	6
		-0,2			
Oportunidade do primeiro emprego aos jovens	2009	4,8	61	30	9
	2010	5,4	51	37	12
	2011	5,3	54	37	9
		-0,1			
O grau de acesso a informações para os jovens na prevenção ao uso de drogas	2009	4,9	59	32	9
	2010	5,2	54	37	10
	2011	5,2	53	39	7
		0,0			
Programas de prevenção da gravidez na adolescência	2009	4,7	64	30	6
	2010	5,1	58	34	8
	2011	5,0	58	35	6
		-0,1			
O quanto as escolas são atrativas para os jovens	2009	4,4	68	27	4
	2010	4,8	64	29	6
	2011	5,0	62	33	4
		-0,2			
Espaços culturais e centros de juventude nos bairros	2009	4,4	69	26	4
	2010	4,8	62	31	6
	2011	4,8	64	32	4
		0,0			
Tratamento dos policiais aos jovens	2009	3,8	75	21	4
	2010	4,5	68	26	5
	2011	4,7	65	30	4
		+0,2			

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## EDUCAÇÃO

Satisfação média com a área

→ 2009: 5,0 | 2010: 5,0 | 2011: 5,0

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

				% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Envolvimento das famílias na educação dos filhos	2009	5,2	-0,1	58	33	9
	2010	5,3		57	33	10
	2011	5,2		55	36	7
Formação e condições de trabalho e estudo dos profissionais de educação	2009	5,1	+0,1	58	36	6
	2010	5,1		59	33	8
	2011	5,2		57	37	5
A adequação da formação educacional para o acesso ao mundo do trabalho	2009	4,9	0,0	61	34	4
	2010	5,1		61	32	7
	2011	5,1		58	36	5
Promoção da cidadania e da democracia na educação	2009	4,8	+0,1	63	33	4
	2010	5,0		63	30	6
	2011	5,1		60	34	5
Acesso ao ensino superior de qualidade	2009	4,8	+0,2	62	33	5
	2010	4,8		64	29	7
	2011	5,0		60	34	7
Quantidade de vagas em creches, pré-escolas e escolas em locais próximos a sua moradia	2009	4,9	-0,1	59	33	7
	2010	5,0		58	30	10
	2011	4,9		60	29	8
Respeito, valorização e reconhecimento aos profissionais da educação	2009	4,6	0,0	64	30	6
	2010	4,8		64	28	7
	2011	4,8		62	31	6

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

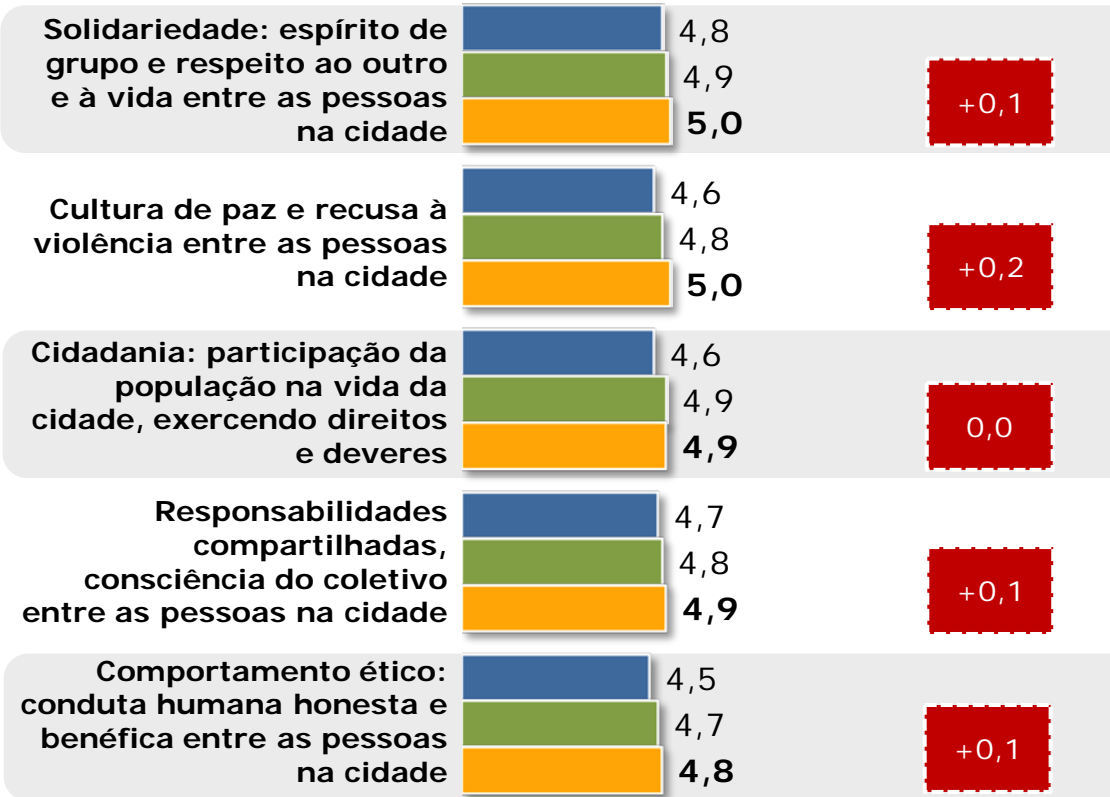
## VALORES PESSOAIS E SOCIAIS

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,6 | 2010: 4,8 | 2011: 4,9

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Solidariedade: espírito de grupo e respeito ao outro e à vida entre as pessoas na cidade	64	30	5
	64	30	6
	58	36	4
Cultura de paz e recusa à violência entre as pessoas na cidade	67	28	5
	64	31	5
	61	33	5
Cidadania: participação da população na vida da cidade, exercendo direitos e deveres	67	29	4
	64	31	5
	62	32	5
Responsabilidades compartilhadas, consciência do coletivo entre as pessoas na cidade	66	29	4
	65	30	5
	61	34	3
Comportamento ético: conduta humana honesta e benéfica entre as pessoas na cidade	70	26	3
	68	27	5
	64	31	4



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

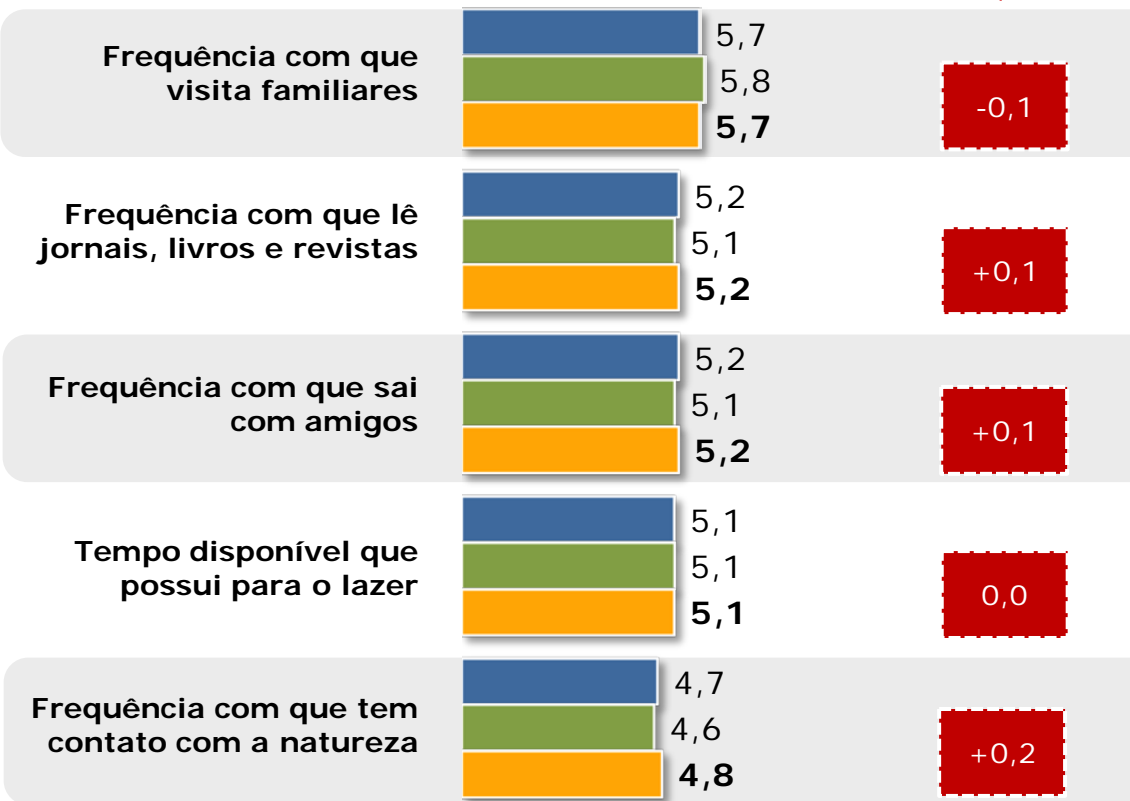
# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## LAZER E MODO DE VIDA

Satisfação média com a área  
 → 2009: 4,7 | 2010: 4,7 | 2011: 4,9

Variação na  
 média  
 (2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Frequência com que visita familiares	48	35	17
	46	36	18
	47	40	13
Frequência com que lê jornais, livros e revistas	54	33	13
	57	29	14
	56	34	9
Frequência com que sai com amigos	55	32	13
	57	30	14
	55	34	10
Tempo disponível que possui para o lazer	58	31	11
	59	28	13
	60	30	9
Frequência com que tem contato com a natureza	64	27	9
	66	23	10
	65	29	6



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

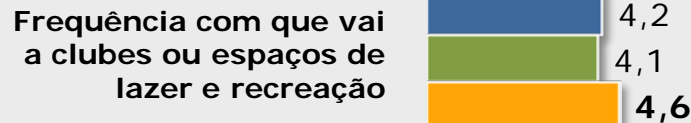
## LAZER E MODO DE VIDA

Satisfação média com a área

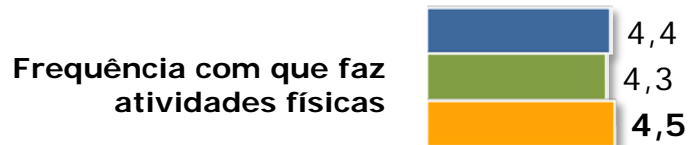
→ 2009: 4,7 | 2010: 4,7 | 2011: **4,9**

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Frequência com que vai a clubes ou espaços de lazer e recreação	67	26	6
	72	21	7
	66	29	5
Frequência com que faz atividades físicas	67	24	9
	68	21	11
	67	27	6
Frequência com que viaja	73	20	8
	67	28	5
	73	22	5
Frequência com que vai ao cinema	73	22	5
	74	19	7
	68	27	5



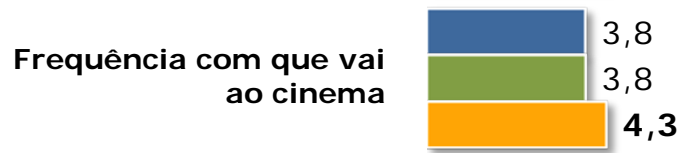
+0,5



+0,2



+0,4



+0,5

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## HABITAÇÃO

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,7 | 2010: 5,0 | 2011: 4,8

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

			% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Qualidade de sua moradia	2009	6,2	39	43	18
	2010	6,4	37	42	21
	2011	6,0	43	42	14
		-0,4			
Oferta e qualidade da coleta de esgoto em sua casa	2009	5,9	43	39	18
	2010	6,0	42	41	17
	2011	5,6	50	38	11
		-0,4			
Quantidade de estações de metrô em seu bairro	2009	4,6	61	26	13
	2010	5,1	56	31	14
	2011	4,9	59	32	8
		-0,2			
Políticas que permitem a aquisição da casa própria	2009	4,5	67	26	6
	2010	4,5	69	24	7
	2011	4,4	71	25	4
		-0,1			
Políticas de reurbanização das favelas	2009	4,0	74	21	5
	2010	4,5	66	26	7
	2011	4,4	70	24	5
		-0,1			
Oferta de planos habitacionais para todas as faixas salariais	2009	4,2	71	23	6
	2010	4,3	69	24	6
	2011	4,4	69	26	3
		+0,1			
Soluções criadas para moradias em áreas de risco	2009	3,6	78	19	3
	2010	4,1	74	21	5
	2011	4,2	73	22	4
		+0,1			

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## MEIO AMBIENTE

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,6 | 2010: 4,9 | 2011: 4,7

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

			% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Sua consciência e responsabilidade ambiental	2009	6,2	38	45	17
	2010	6,5	33	46	21
	2011	5,9	46	41	13
		-0,6			
Coleta seletiva em seu bairro	2009	5,3	53	33	14
	2010	5,9	42	38	20
	2011	5,2	56	32	11
		-0,7			
Proximidade de parques e áreas verdes	2009	5,2	56	35	9
	2010	5,4	52	37	11
	2011	5,1	59	34	7
		-0,3			
Quantidade de áreas verdes na cidade	2009	5,0	59	35	5
	2010	5,1	57	34	8
	2011	4,9	65	29	5
		-0,2			
Revitalização e conservação de parques, praças e várzeas existentes	2009	4,8	62	33	6
	2010	5,1	59	33	8
	2011	4,8	65	31	3
		-0,3			
Campanhas de educação ambiental	2009	4,4	68	28	4
	2010	5,0	59	33	8
	2011	4,8	63	31	5
		-0,2			

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## MEIO AMBIENTE

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,6 | 2010: 4,9 | 2011: 4,7

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

			% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Serviço de limpeza pública e de terrenos baldios	2009	4,3	70	26	4
	2010	4,5	67	27	6
	2011	4,6	68	28	3
		+0,1			
Manutenção de bueiros e galerias e controle de enchentes	2009	4,0	74	23	2
	2010	4,4	68	26	6
	2011	4,5	70	26	4
		+0,1			
Fiscalização da poluição de veículos e indústrias	2009	4,0	74	23	3
	2010	4,4	70	25	4
	2011	4,4	68	28	3
		0,0			
Controle da poluição sonora	2009	4,0	73	24	3
	2010	4,3	71	25	4
	2011	4,2	73	25	2
		-0,1			
Despoluição e preservação de rios, lagos e represas	2009	3,7	80	17	3
	2010	3,9	75	21	4
	2011	3,9	78	19	2
		0,0			
Qualidade do ar	2009	3,7	78	19	2
	2010	4,0	75	22	3
	2011	3,8	78	20	3
		-0,2			

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

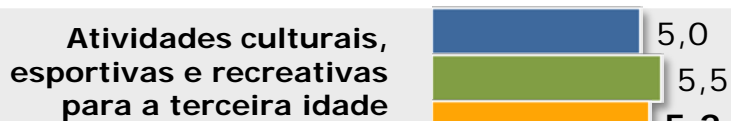
## TERCEIRA IDADE

Satisfação média com a área

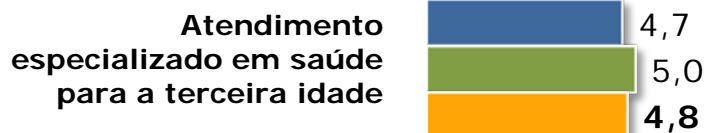
→ 2009: 4,4 | 2010: 4,7 | 2011: 4,6

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

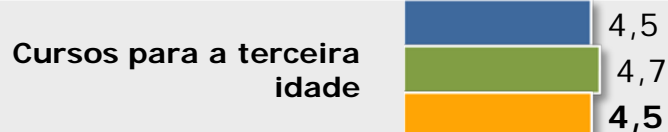
	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Atividades culturais, esportivas e recreativas para a terceira idade	58	30	10
	49	37	13
	56	33	9
Atendimento especializado em saúde para a terceira idade	62	29	8
	57	33	9
	62	32	6
Cursos para a terceira idade	64	27	8
	64	26	9
	66	27	6
Respeito pela terceira idade	69	23	8
	66	26	8
	66	27	6
Oportunidades de trabalho para a terceira idade	76	18	4
	77	16	5
	71	23	5



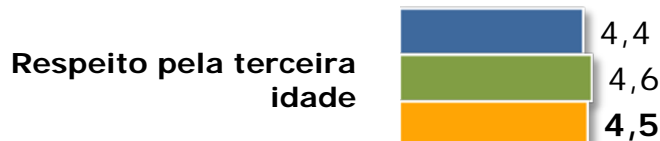
-0,3



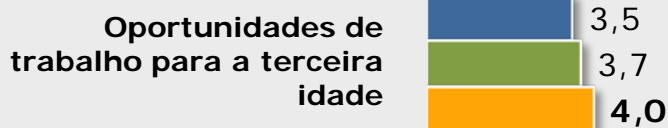
-0,2



-0,2



-0,1



+0,3

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

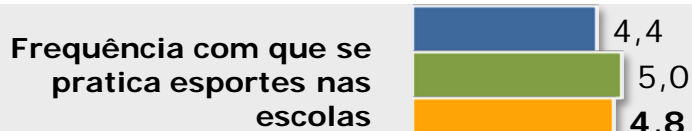
## ESPORTE

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,3 | 2010: 4,6 | 2011: 4,6

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

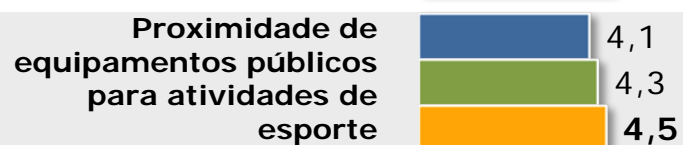
	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Frequência com que se pratica esportes nas escolas	64	28	7
	59	29	11
	60	31	6
Frequência com que realiza atividades esportivas	64	26	10
	65	23	12
	64	25	10
Proximidade de equipamentos públicos para atividades de esporte	70	25	5
	69	23	7
	66	28	5



-0,2



0,0



+0,2

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

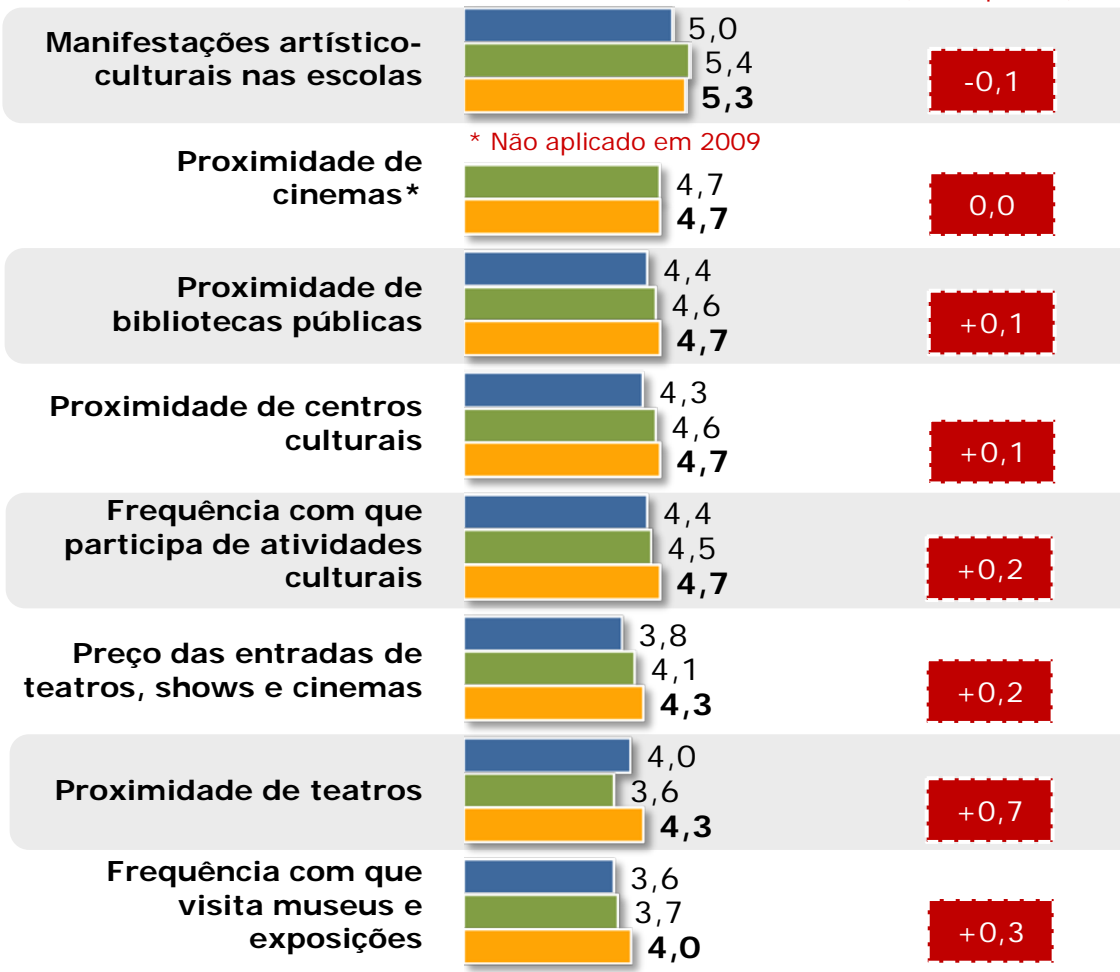
## CULTURA

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,2 | 2010: 4,4 | 2011: 4,6

Variação na  
média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Manifestações artístico-culturais nas escolas	56	34	8
	51	37	10
	52	38	7
Proximidade de cinemas*	-	-	-
	63	25	11
	61	31	7
Proximidade de bibliotecas públicas	67	27	6
	64	26	9
	61	31	7
Proximidade de centros culturais	69	26	5
	66	26	8
	61	31	5
Frequência com que participa de atividades culturais	66	28	5
	64	29	6
	61	32	6
Preço das entradas de teatros, shows e cinemas	74	20	4
	73	19	6
	67	26	4
Proximidade de teatros	73	21	5
	73	20	7
	67	27	5
Frequência com que visita museus e exposições	75	20	4
	76	18	5
	72	23	4



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

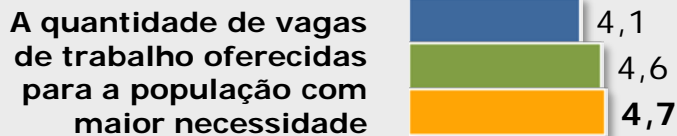
## ASSISTÊNCIA SOCIAL

Satisfação média com a área

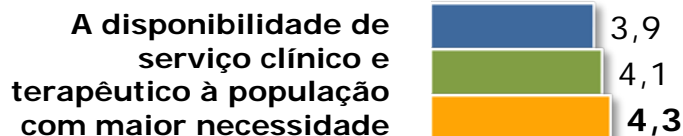
→ 2009: 4,9 | 2010: 4,2 | 2011: 4,4

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

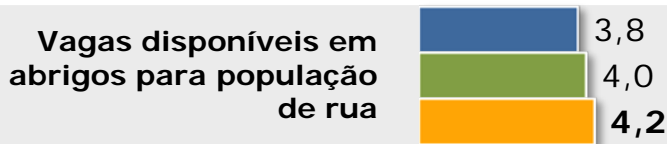
	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
A quantidade de vagas de trabalho oferecidas para a população com maior necessidade	73	23	3
	66	27	6
	65	29	4
A disponibilidade de serviço clínico e terapêutico à população com maior necessidade	77	20	3
	76	20	4
	73	24	2
Vagas disponíveis em abrigos para população de rua	76	19	3
	76	18	4
	71	24	3



+0,1



+0,2



+0,2

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## SEGURANÇA

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,3 | 2010: 4,7 | 2011: 4,4

Variação na média  
(2010 | 2011)

% Notas de 1 a 5    % Notas de 6 a 8    % Notas 9 e 10

Área	2009	2010	2011	Variação na média (2010   2011)	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Iluminação pública	5,3	5,8	5,3	-0,5	53	37	10
					46	37	16
					54	36	10
Qualidade e humanização do atendimento dos policiais	4,5	4,9	4,7	-0,2	67	28	4
					61	32	7
					64	31	5
A segurança de seus filhos / familiares	4,6	5,1	4,6	-0,5	65	28	6
					62	28	10
					67	28	4
Remuneração aos policiais	4,2	4,2	4,3	+0,1	70	24	4
					71	23	4
					72	23	4
Segurança em seu bairro	4,0	4,4	4,1	-0,3	73	23	4
					67	26	6
					71	25	3
Ronda policial	4,0	4,4	4,1	+0,3	74	22	4
					70	23	7
					73	23	4
Segurança na cidade	3,8	4,1	3,9	-0,2	75	21	3
					72	24	5
					75	21	3

■ 2009    ■ 2010    ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

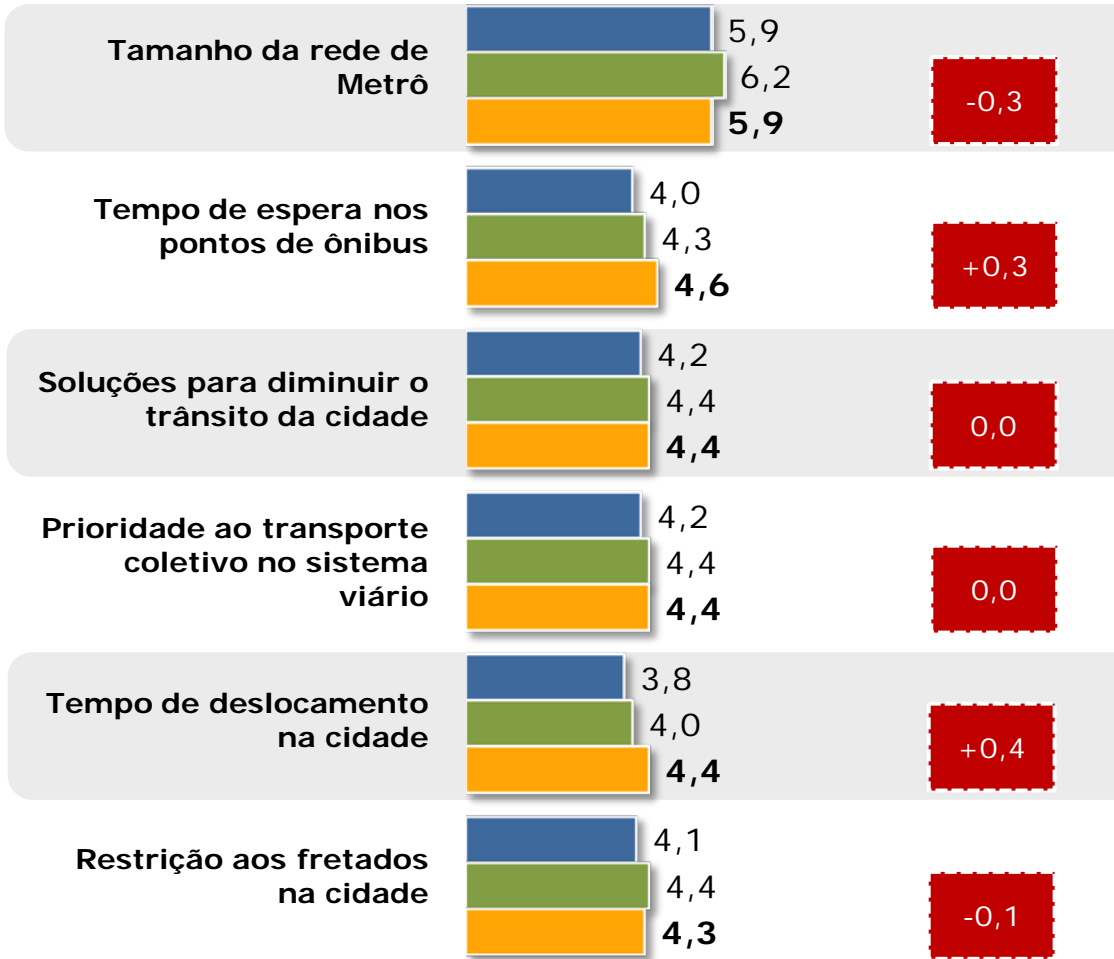
## TRANSPORTE / TRÂNSITO (mobilidade)

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,0 | 2010: 4,2 | 2011: 4,3

Varição na média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Tamanho da rede de Metrô	44	38	18
	39	40	21
	43	40	16
Tempo de espera nos pontos de ônibus	72	24	3
	71	24	5
	64	30	5
Soluções para diminuir o trânsito da cidade	72	23	4
	68	26	5
	67	28	4
Prioridade ao transporte coletivo no sistema viário	73	23	3
	72	23	4
	70	25	3
Tempo de deslocamento na cidade	77	20	2
	76	21	4
	68	28	4
Restrição aos fretados na cidade	73	22	3
	72	20	5
	71	22	3



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

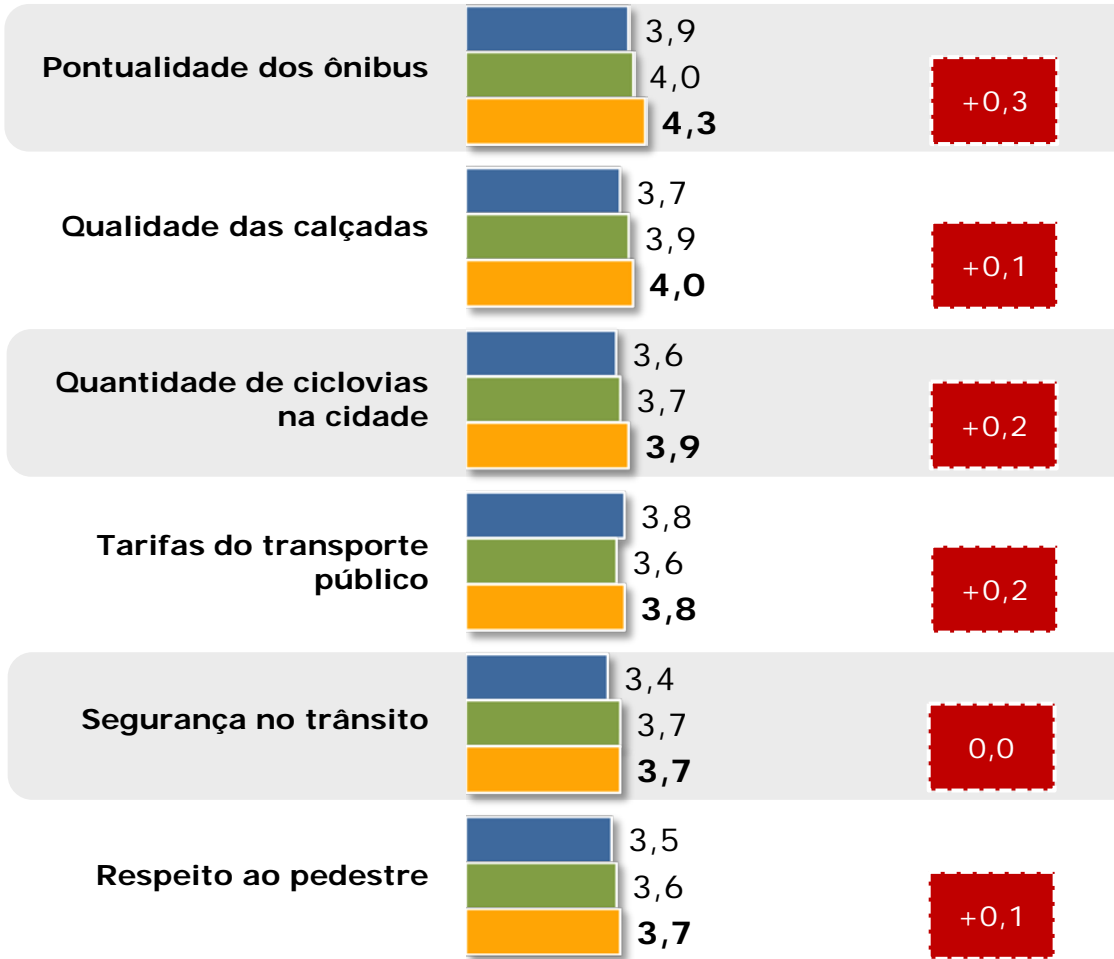
## TRANSPORTE / TRÂNSITO (mobilidade)

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,0 | 2010: 4,2 | 2011: 4,3

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Pontualidade dos ônibus	74	23	3
	74	20	4
	71	25	3
Qualidade das calçadas	78	20	2
	78	18	4
	75	22	2
Quantidade de ciclovias na cidade	78	19	2
	79	18	3
	74	22	2
Tarifas do transporte público	76	21	3
	80	16	4
	77	20	2
Segurança no trânsito	83	16	2
	82	15	3
	78	19	3
Respeito ao pedestre	82	16	2
	81	16	3
	77	20	2



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

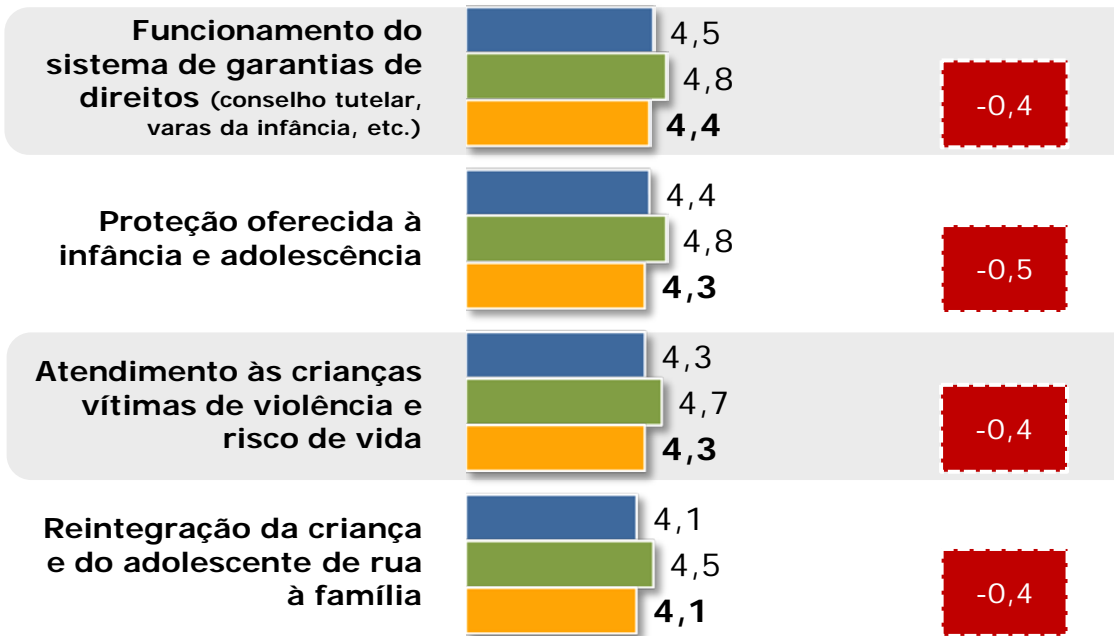
## INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,3 | 2010: 4,7 | 2011: 4,3

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
<b>Funcionamento do sistema de garantias de direitos</b> (conselho tutelar, varas da infância, etc.)	69	26	5
	64	29	7
	69	25	4
<b>Proteção oferecida à infância e adolescência</b>	68	26	5
	64	29	7
	72	23	4
<b>Atendimento às crianças vítimas de violência e risco de vida</b>	69	25	5
	64	28	8
	69	25	4
<b>Reintegração da criança e do adolescente de rua à família</b>	73	22	4
	67	27	5
	71	25	2



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011



# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## DESIGUALDADE SOCIAL

Satisfação média com a área

→ 2009: 3,9 | 2010: 4,1 | 2011: 4,0

Variação na média  
(2010 | 2011)

			% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Igualdade no acesso à educação	2009	4,3	70	25	5
	2010	4,5	68	27	6
	2011	4,4	70	23	7
		-0,1			
Igualdade no acesso à oportunidade de trabalho e emprego	2009	4,0	76	21	3
	2010	4,4	69	26	5
	2011	4,3	70	25	4
		-0,1			
Igualdade no acesso ao serviço de saúde	2009	4,0	74	21	4
	2010	4,0	74	20	5
	2011	3,9	76	20	4
		-0,1			
Igualdade no acesso à moradia	2009	3,7	79	18	3
	2010	3,9	79	16	6
	2011	3,8	78	18	4
		-0,1			
Igualdade no acesso à justiça	2009	3,6	79	18	3
	2010	3,8	76	19	5
	2011	3,8	79	18	3
		0,0			
Distribuição de renda	2009	3,5	81	16	2
	2010	3,8	78	19	3
	2011	3,8	77	19	3
		0,0			

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: total da amostra (2009: 1.512 casos | 2010: 1.512 casos | 2011: 1.512 casos)

# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

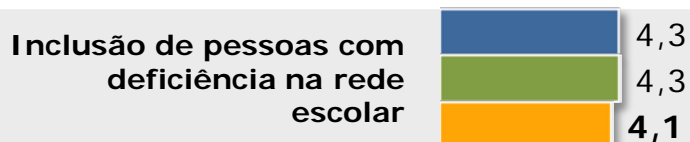
## ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Satisfação média com a área

→ 2009: 4,2 | 2010: 4,1 | 2011: 3,9

Varição na  
média  
(2010 | 2011)

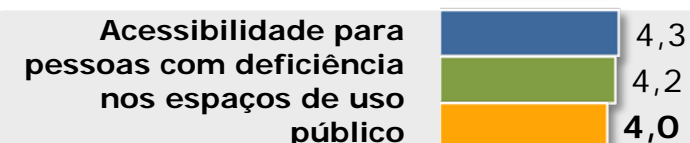
	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Inclusão de pessoas com deficiência na rede escolar	69	24	6
	69	22	7
	74	21	4
Acessibilidade para pessoas com deficiência nos transportes públicos	69	24	7
	70	22	8
	76	20	4
Acessibilidade para pessoas com deficiência nos espaços de uso público	70	24	5
	71	22	7
	76	20	3
Acessibilidade para pessoas com deficiências nas calçadas	78	18	4
	78	16	6
	82	15	3



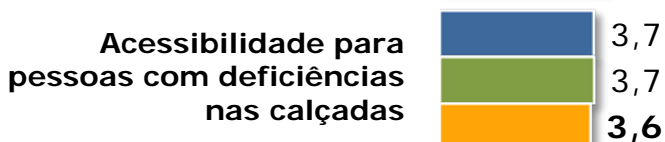
-0,2



-0,3



-0,2



-0,1

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

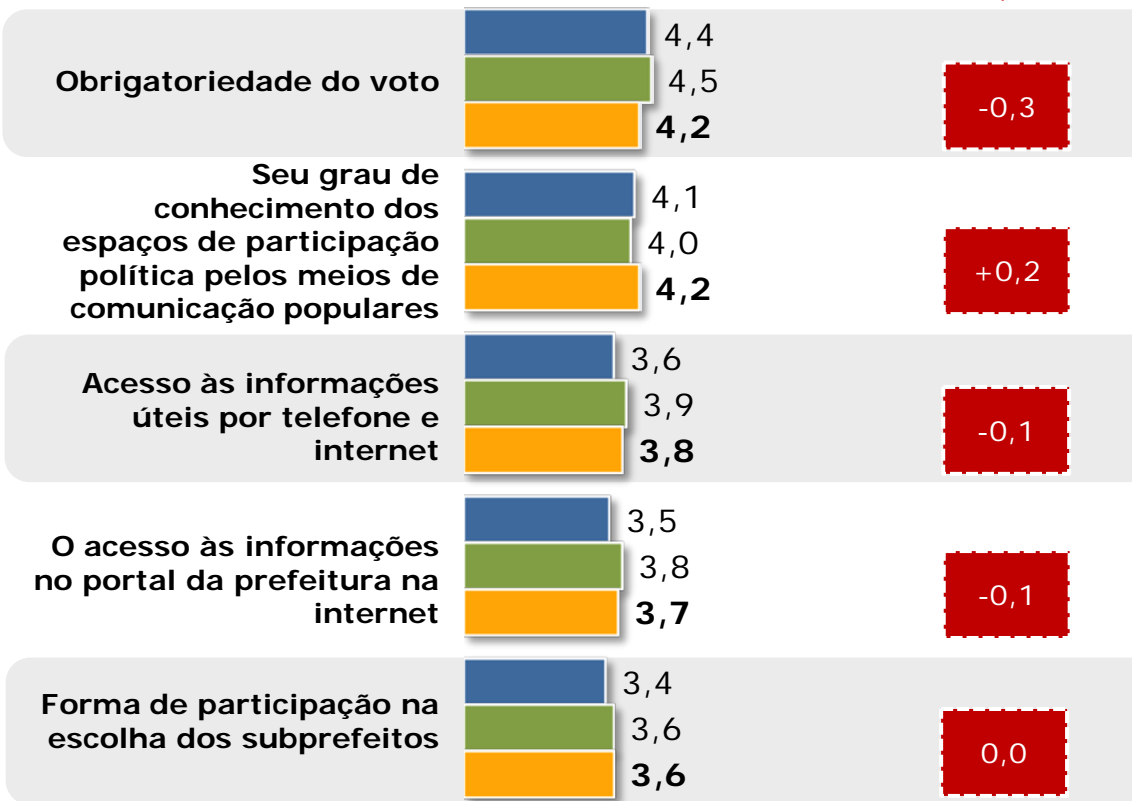
# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

Satisfação média com a área  
 → 2009: 3,3 | 2010: 3,5 | 2011: 3,5

Variação na  
 média  
 (2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Obrigatoriedade do voto	65	21	14
	65	24	11
	68	23	7
Seu grau de conhecimento dos espaços de participação política pelos meios de comunicação populares	72	23	4
	76	21	3
	71	23	4
Acesso às informações úteis por telefone e internet	78	17	4
	75	20	4
	74	21	3
O acesso às informações no portal da prefeitura na internet	79	16	3
	76	18	3
	74	20	3
Forma de participação na escolha dos subprefeitos	82	15	2
	80	16	2
	78	18	1



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

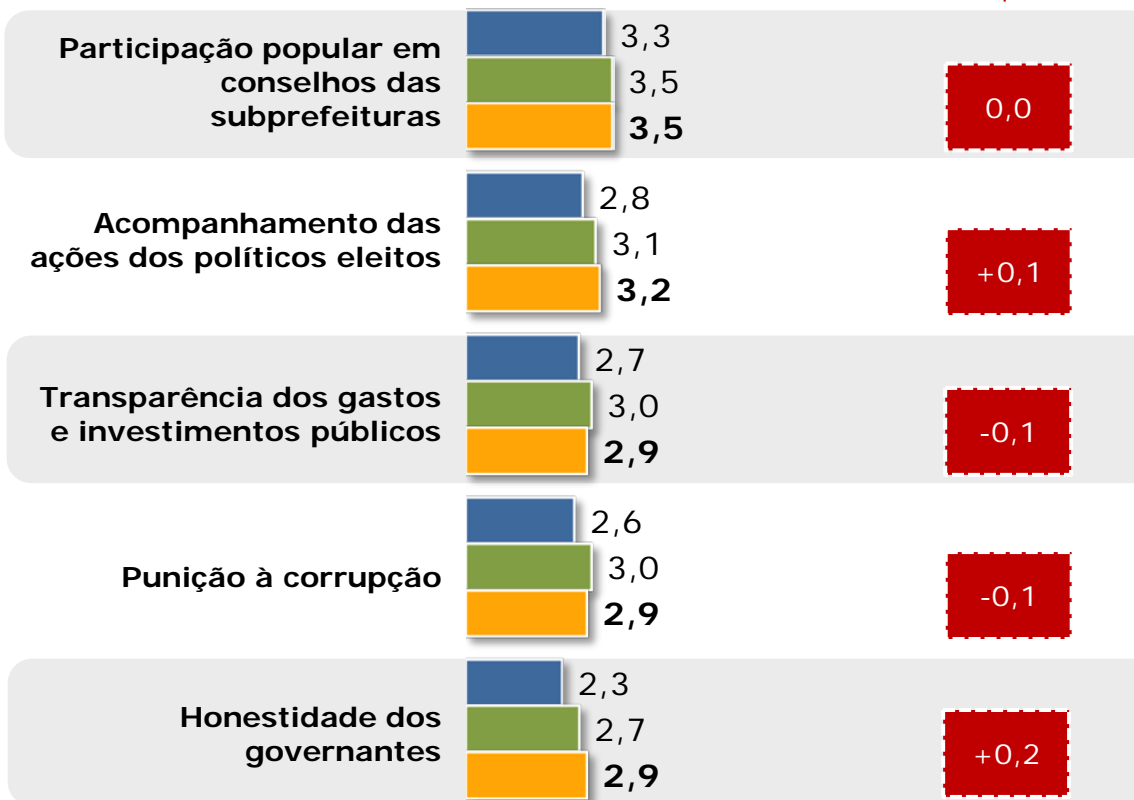
# Satisfação geral com áreas relacionadas à qualidade de vida em São Paulo

## TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

Satisfação média com a área  
 → 2009: 3,3 | 2010: 3,5 | 2011: 3,5

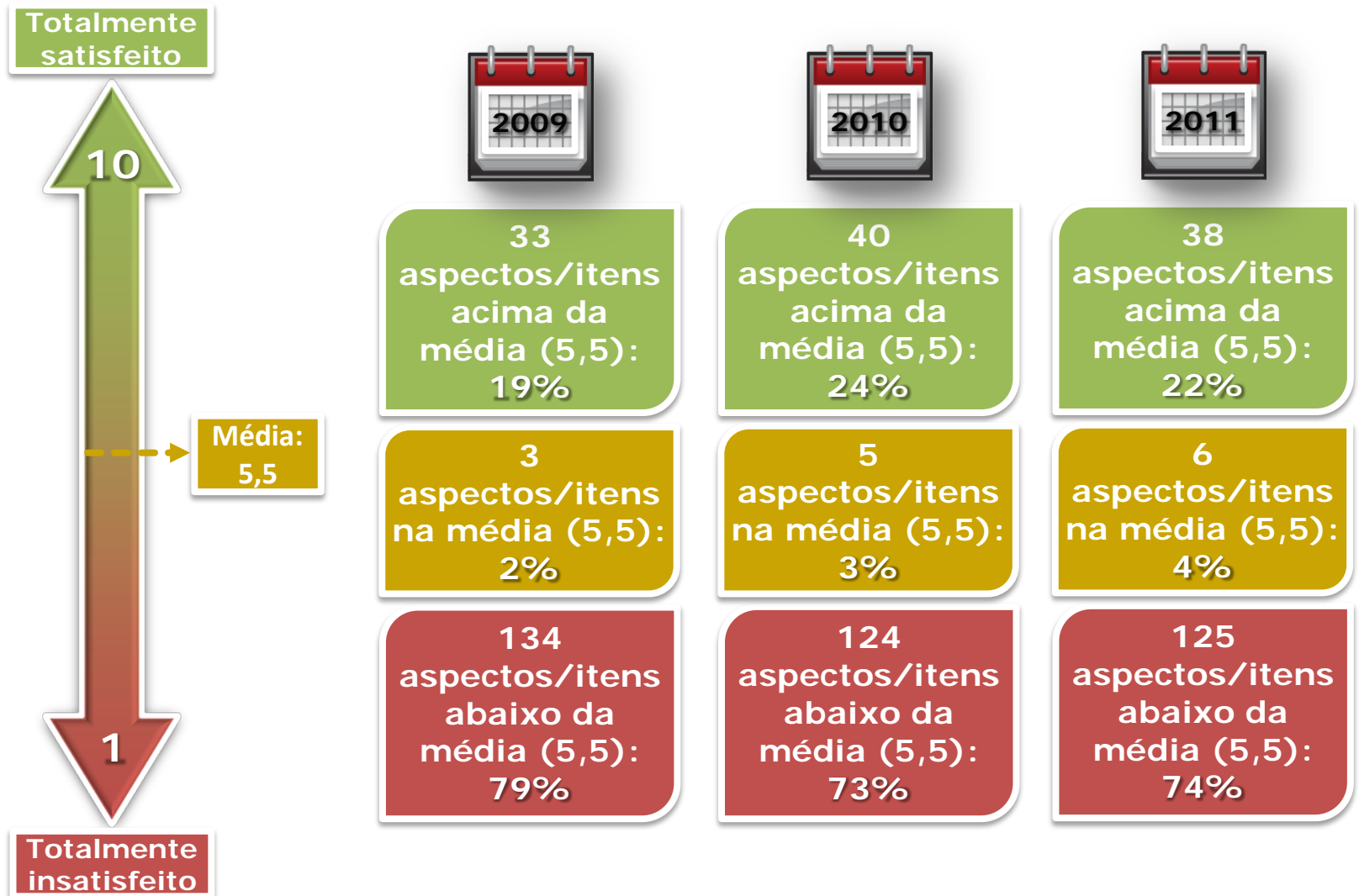
Variação na  
 média  
 (2010 | 2011)

	% Notas de 1 a 5	% Notas de 6 a 8	% Notas 9 e 10
Participação popular em conselhos das subprefeituras	83	14	2
	82	15	2
	77	18	2
Acompanhamento das ações dos políticos eleitos	89	10	1
	87	12	1
	83	14	2
Transparência dos gastos e investimentos públicos	88	9	2
	87	10	2
	85	13	2
Punição à corrupção	88	8	4
	86	11	3
	84	12	3
Honestidade dos governantes	92	7	1
	90	8	2
	85	12	2



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

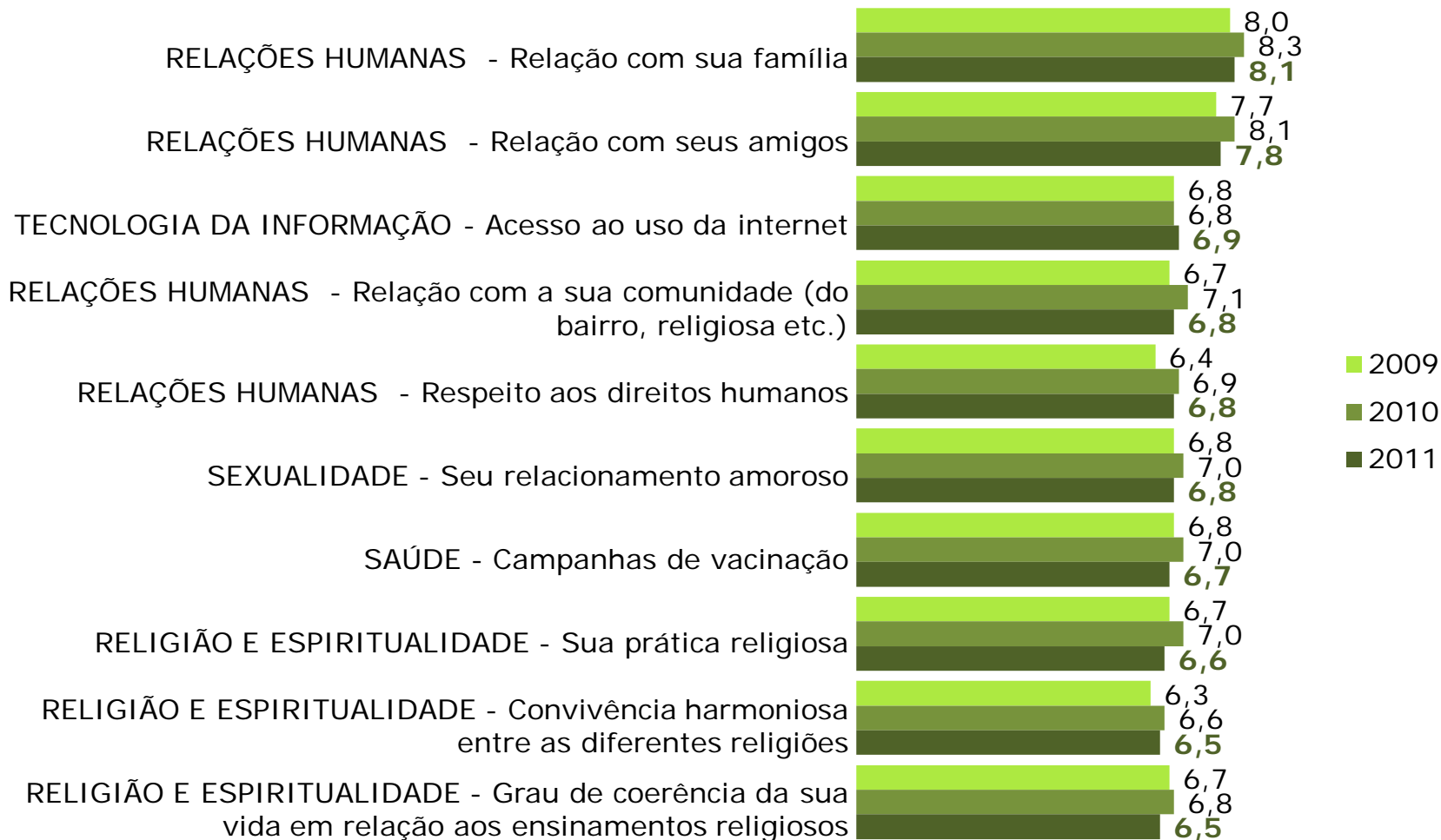
# Satisfação com aspectos relacionados à qualidade de vida em São Paulo



# Satisfação com aspectos relacionados à qualidade de vida em São Paulo

## Aspectos/itens com maior nível de satisfação em 2011

(média 1-10)



# Satisfação com aspectos relacionados à qualidade de vida em São Paulo

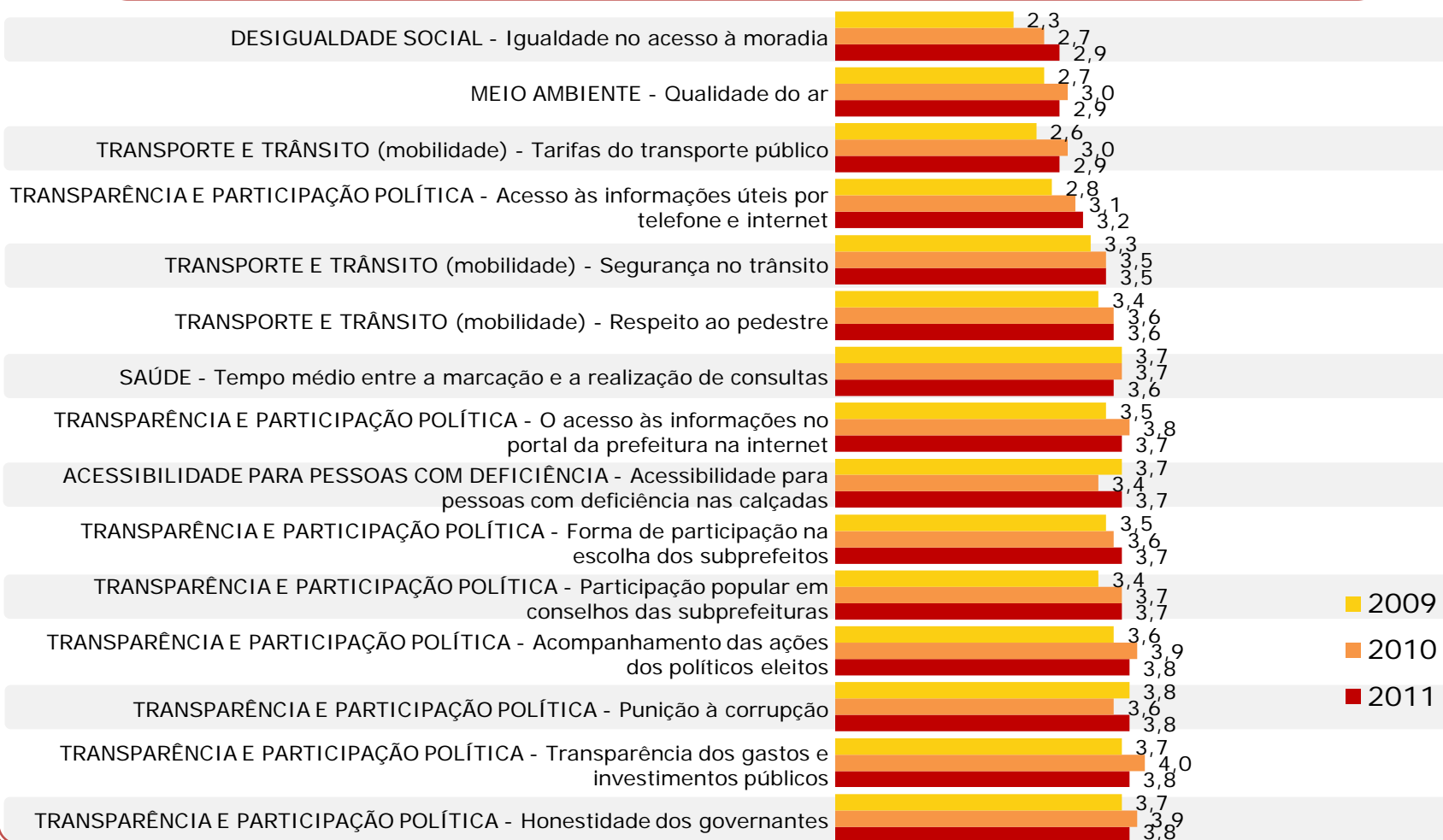
*Aspectos/itens com maior melhoria do nível de satisfação entre 2010 e 2011  
(variação na média 1-10)*

Frequência com que vai a clubes ou espaços de lazer e recreação	2010: 4,1 → 2011: 4,6	0,5
Frequência com que vai ao cinema	2010: 3,8 → 2011: 4,3	0,5
Frequência com que viaja	2010: 4,0 → 2011: 4,4	0,4
Tempo de deslocamento na cidade	2010: 4,0 → 2011: 4,4	0,4
Tempo médio entre a marcação e a realização de consultas	2010: 3,4 → 2011: 3,7	0,3
Tempo de espera nos pontos de ônibus	2010: 4,3 → 2011: 4,6	0,3
Pontualidade dos ônibus	2010: 4,0 → 2011: 4,3	0,3
Políticas de combate a qualquer tipo de discriminação	2010: 5,5 → 2011: 5,8	0,3
Frequência com que pratica ações voluntárias e comunitárias	2010: 5,6 → 2011: 5,3	0,3
A facilidade para agendar consultas, retornos, exames e resultados	2010: 3,8 → 2011: 4,1	0,3
Tempo médio entre a marcação e a realização de procedimentos mais complexos (cirurgias e exames especializados)	2010: 3,7 → 2011: 4,0	0,3
Acesso às informações sobre sexualidade	2010: 5,2 → 2011: 5,5	0,3
Oportunidades de trabalho para a terceira idade	2010: 3,7 → 2011: 4,0	0,3
Proximidade de teatros	2010: 4,0 → 2011: 4,3	0,3
Frequência com que visita museus e exposições	2010: 3,7 → 2011: 4,0	0,3

# Satisfação com aspectos relacionados à qualidade de vida em São Paulo

## Aspectos/itens com menor nível de satisfação em 2011

(média 1-10)





# Satisfação com aspectos relacionados à qualidade de vida em São Paulo

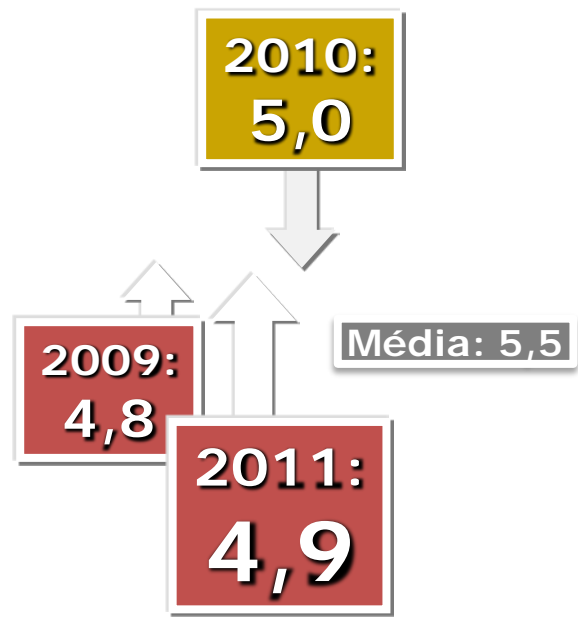
Aspectos/itens com maior *piora* do nível de satisfação entre 2010 e 2011  
(variação na média 1-10)



# Satisfação geral com a qualidade de vida em São Paulo

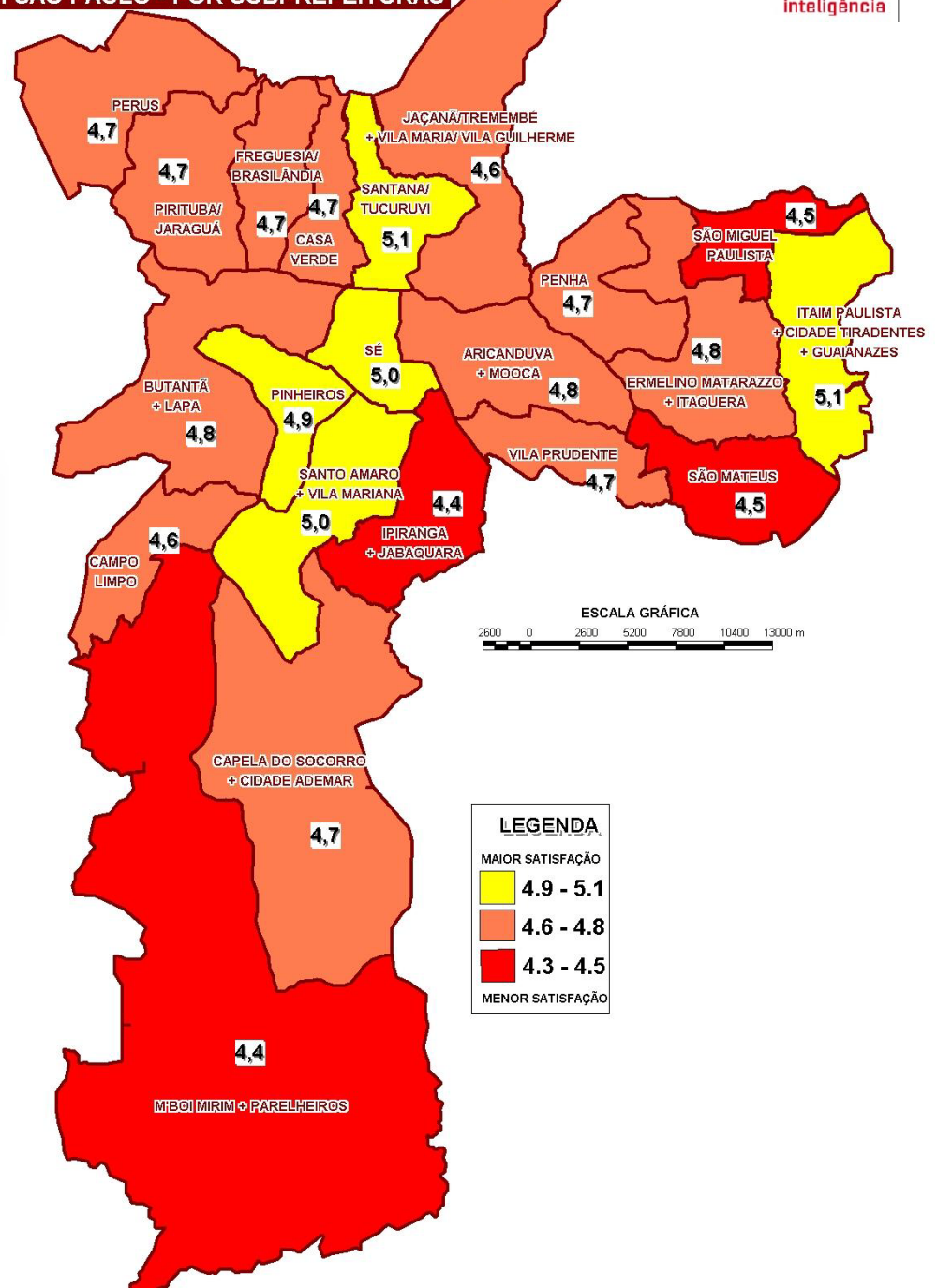


Totalmente insatisfeito



Totalmente satisfeito

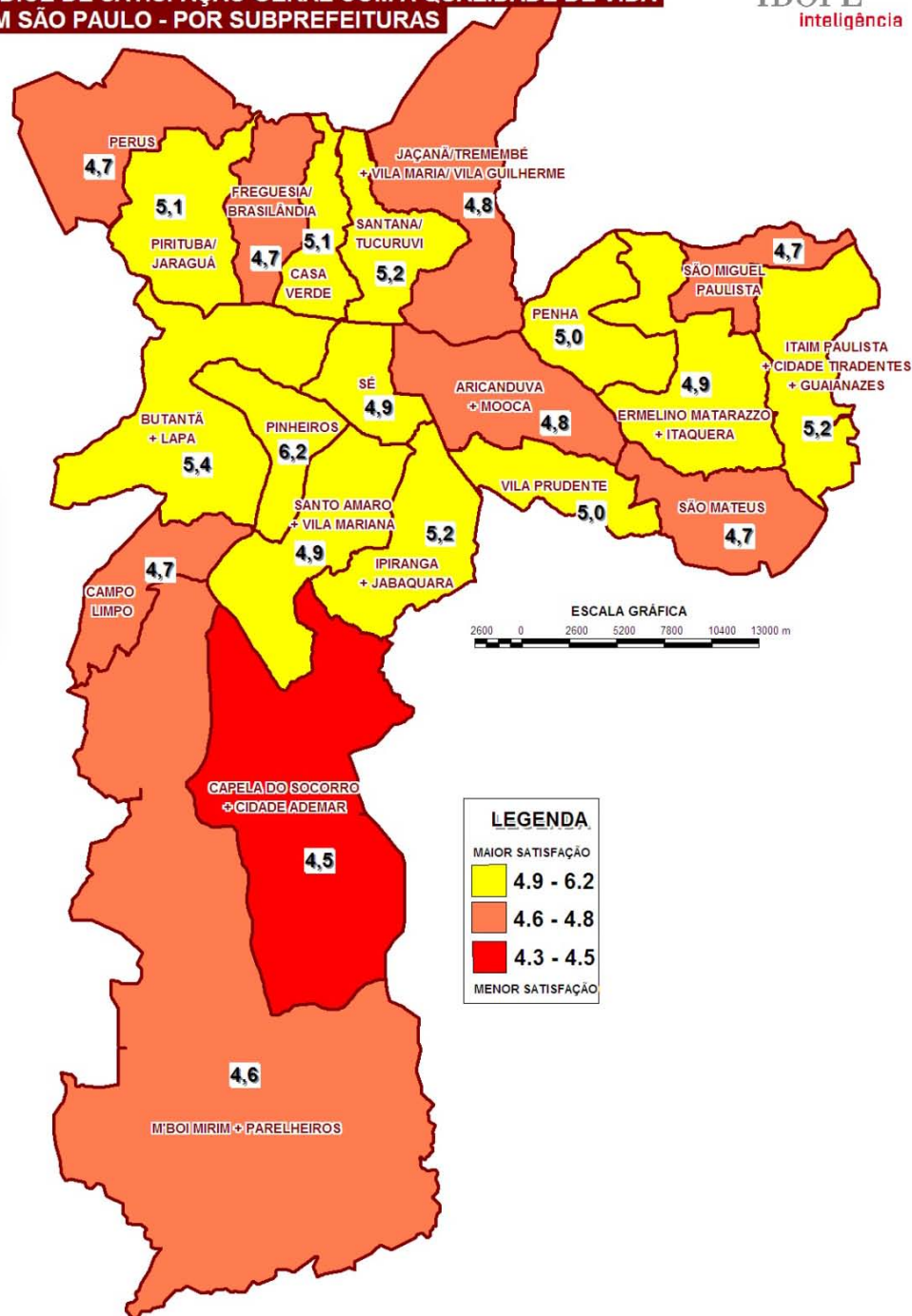
# Satisfação geral com a qualidade de vida em São Paulo



**LEGENDA**

MAIOR SATISFAÇÃO	4.9 - 5.1
	4.6 - 4.8
MENOR SATISFAÇÃO	4.3 - 4.5

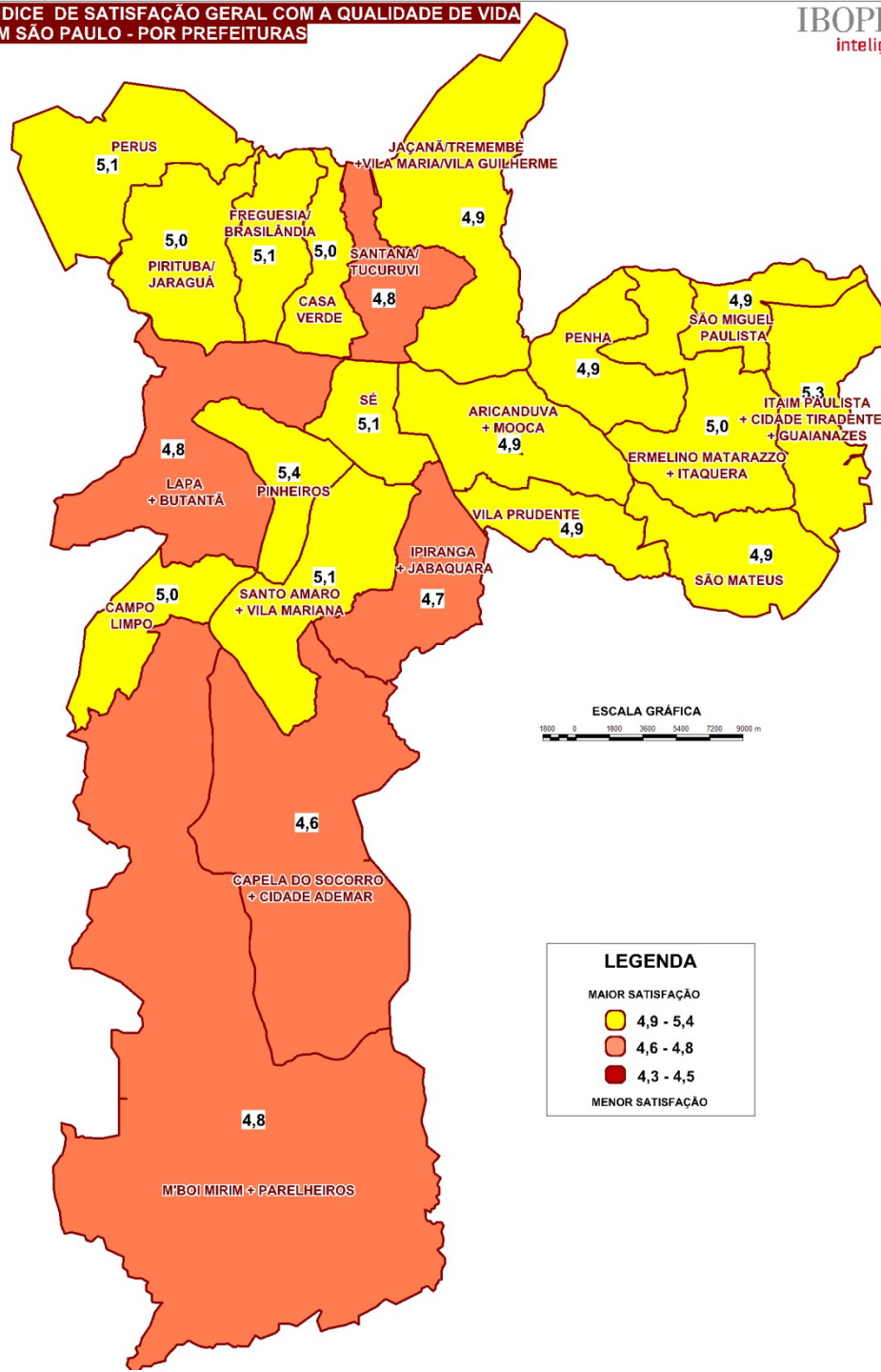
# Satisfação geral com a qualidade de vida em São Paulo



**LEGENDA**

MAIOR SATISFAÇÃO	4.9 - 6.2
	4.6 - 4.8
	4.3 - 4.5
Menor Satisfação	

# Satisfação geral com a qualidade de vida em São Paulo



**LEGENDA**

MAIOR SATISFAÇÃO

- 4,9 - 5,4
- 4,6 - 4,8
- 4,3 - 4,5

MENOR SATISFAÇÃO

# Satisfação geral com a qualidade de vida em São Paulo



Sexo	2009	2010	2011
• Homem	5,0	4,8	5,0
• Mulher	4,9	4,7	4,8

Idade	2009	2010	2011
• 16-24 anos	5,1	4,9	5,1
• 25-29 anos	5,1	4,9	5,1
• 30-39 anos	4,8	4,7	4,9
• 40-49 anos	4,6	4,8	4,9
• 50 anos e mais	4,9	4,8	4,8

Escolaridade	2009	2010	2011
• Até 4ª série	4,9	4,8	4,8
• 5ª até 8ª série	4,9	4,6	4,9
• Ensino médio	5,0	4,8	5,0
• Superior	5,1	4,7	5,0

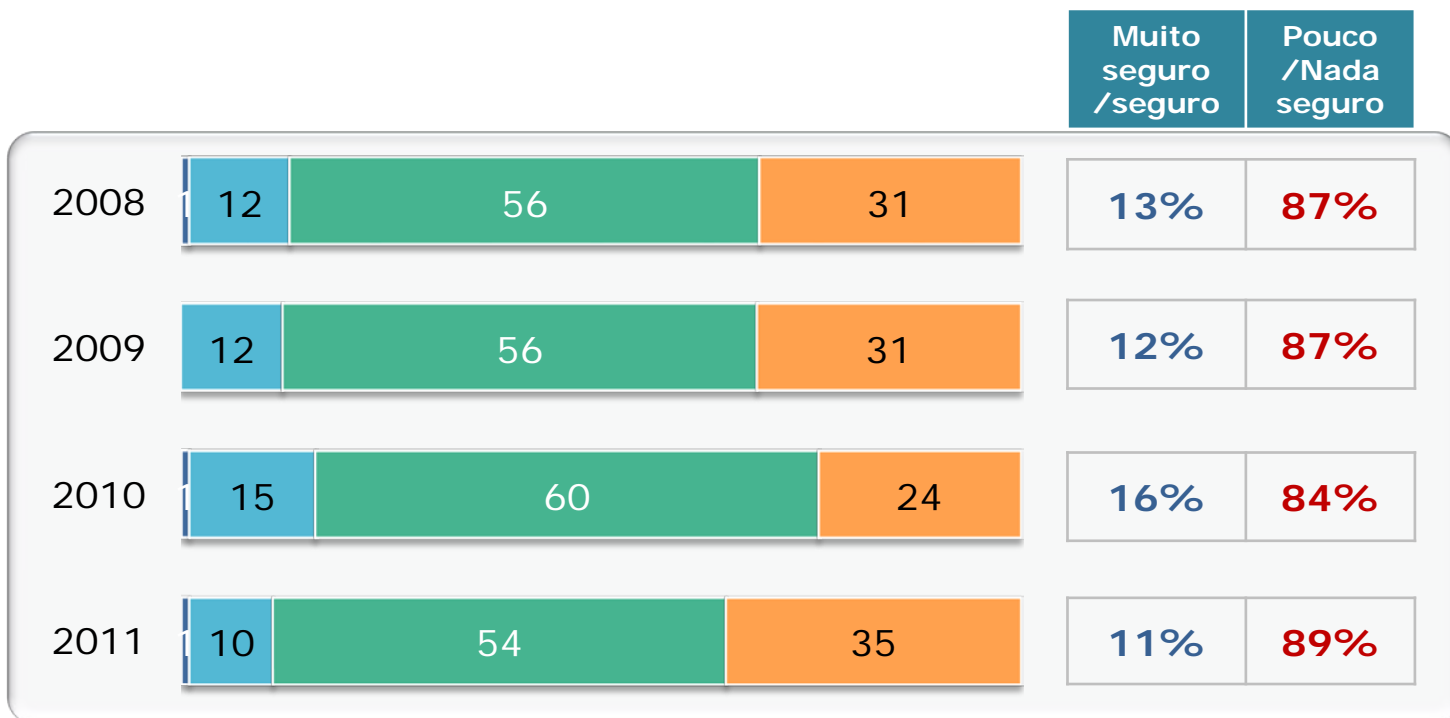
Renda Familiar	2009	2010	2011
• Até 2 SM	5,2	4,7	4,9
• Mais de 2 a 5 SM	4,9	4,7	4,9
• Mais de 5 SM	4,9	4,9	4,9

Raça /Cor	2009	2010	2011
• Branca /amarela	5,0	4,7	4,9
• Parda	4,9	4,7	5,0
• Preta /Indígena	4,9	4,9	4,8



# Sensação de (in)segurança e a satisfação com a qualidade de vida em São Paulo

%



■ Muito seguro     
 ■ Seguro     
 ■ Pouco seguro     
 ■ Nada seguro

# Sensação de (in)segurança e a satisfação com a qualidade de vida em São Paulo

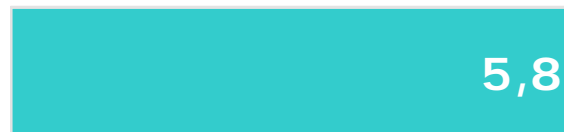
Satisfação geral com a qualidade de vida em São Paulo (1-10)

2009:  
4,8

2010:  
5,0

2011:  
4,9

Muito seguro para se viver (1%)



A cidade de São Paulo é um lugar muito seguro, seguro, pouco seguro ou nada seguro para se viver?

Seguro (10%)



Pouco seguro (54%)



Nada seguro para se viver (35%)





# Sensação de insegurança em São Paulo

Do que tem mais **medo** no dia-a-dia em São Paulo

	2008		2009		2010		2011	
	%	rank	%	rank	%	Rank	%	rank
• Assalto /roubo	57	(2º)	65	(1º)	59	(2º)	69	(1º)
• Violência em geral	78	(1º)	65	(2º)	65	(1º)	67	(2º)
• Tráfico de drogas	37	(3º)	37	(3º)	40	(3º)	43	(3º)
• Sair à noite	17	(4º)	26	(5º)	25	(4º)	20	(4º)
• Trânsito	16	(5º)	18	(6º)	18	(6º)	20	(5º)
• Alagamentos	6	(7º)	28	(4º)	23	(5º)	19	(6º)
• Atropelamentos	7	(6º)	13	(7º)	12	(7º)	17	(7º)
• Torcidas de futebol	6	(8º)	11	(8º)	9	(8º)	12	(8º)
• Multidão	3	(9º)	5	(9º)	8	(9º)	5	(9º)
• Dirigir	2	(10º)	5	(10º)	5	(10º)	3	(10º)
• Andar de metrô /ônibus /trem	1	(11º)	3	(11º)	2	(11º)	1	(11º)
• Não sente medo de nada	2		3		3		4	
• Nenhuma destas opções /outras	-		2		1		1	

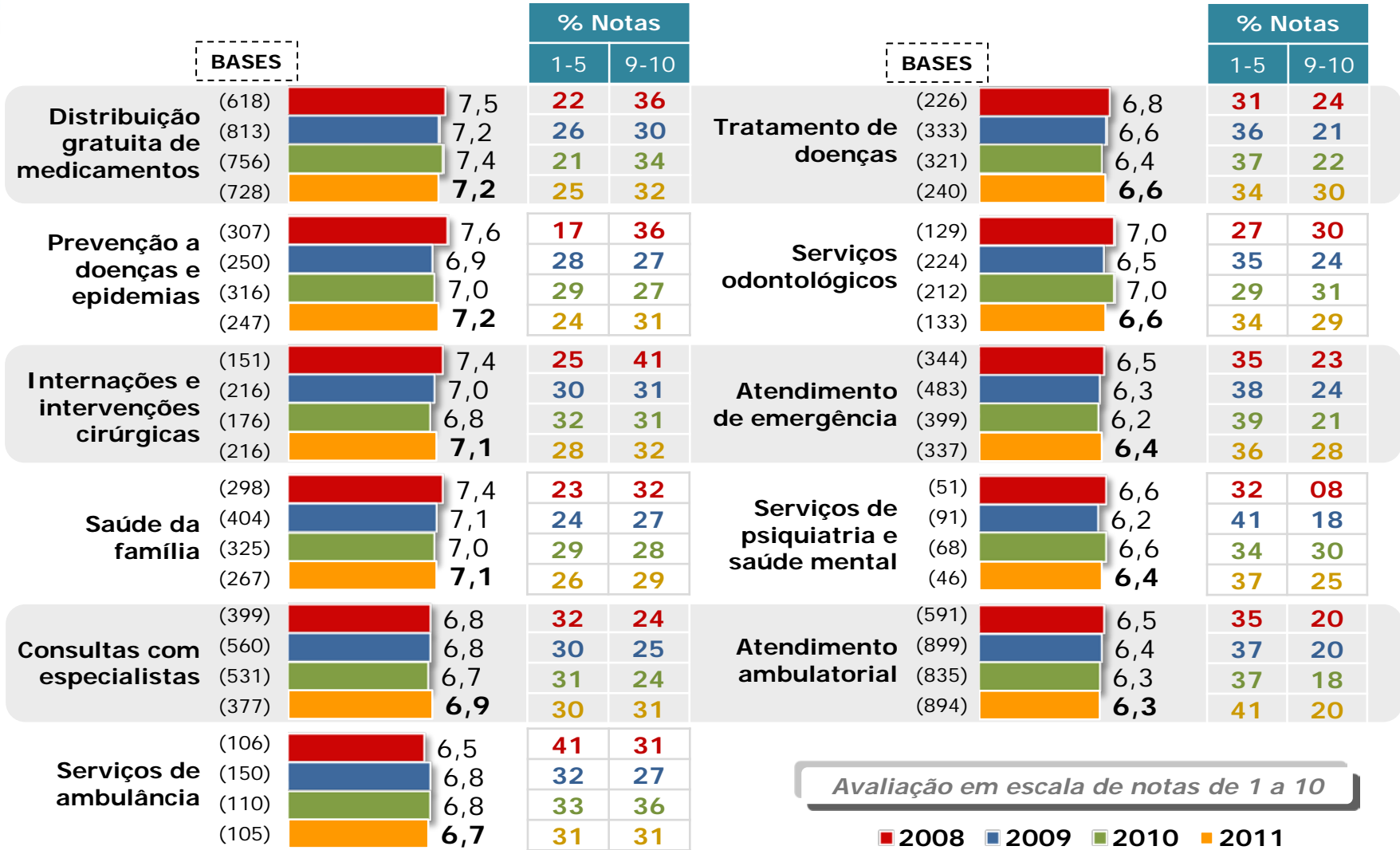
Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

P.13) Pensando no seu dia-a-dia em São Paulo, gostaria de saber que situações mais fazem com que você sinta medo na cidade de São Paulo? Dessa lista, do que você tem mais medo? (ATÉ TRÊS MENÇÕES)



# Avaliação e confiança em serviços e instituições públicas

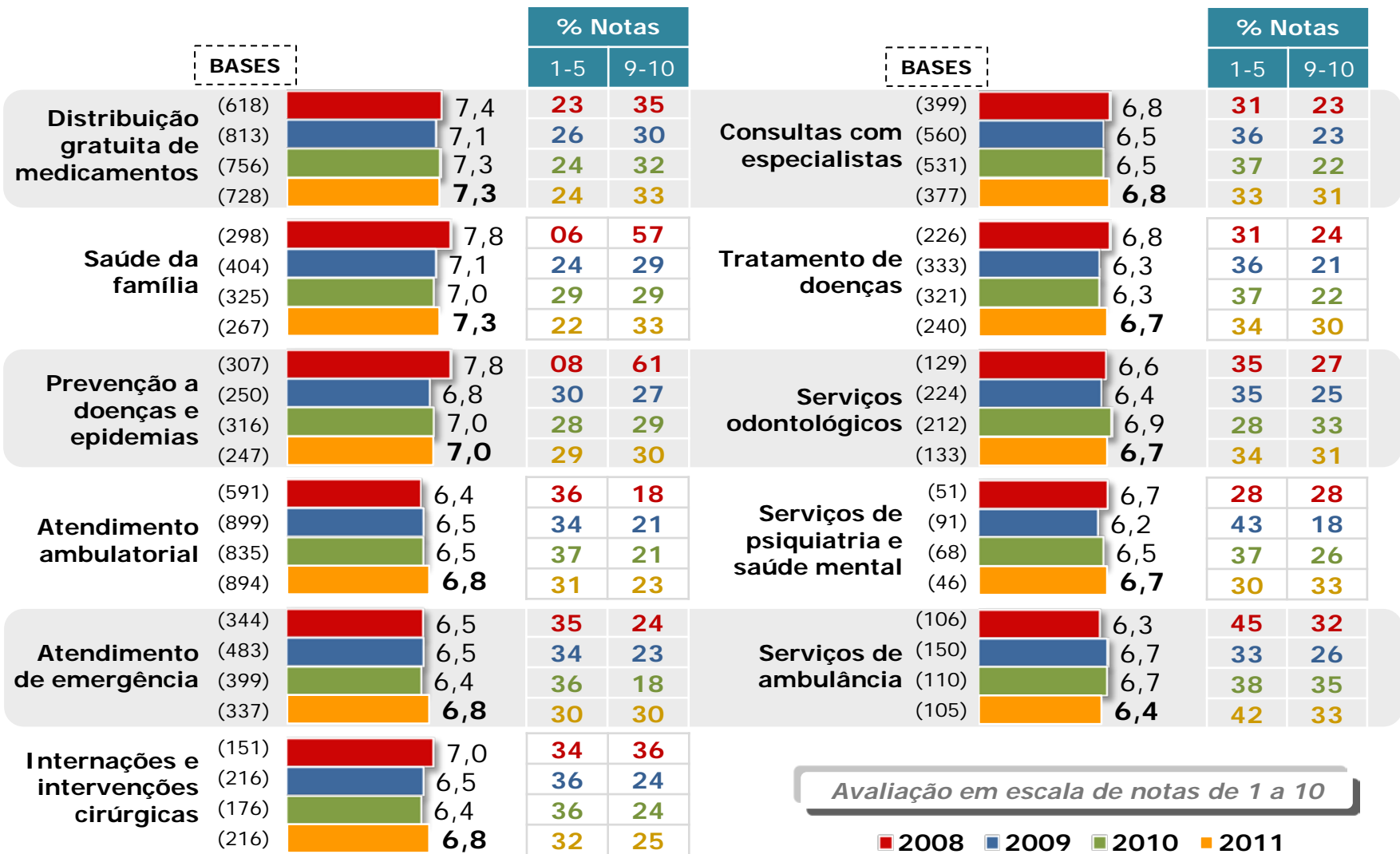
# Avaliação da qualidade dos serviços de saúde pública



Base: somente para quem usou pessoalmente ou alguém da família utilizou nos últimos 12 meses

**P.06)** Numa escala de 1 a 10, em que 1 significa que o(a) sr(a) está totalmente INSATISFEITO(A), e 10 significa que o(a) sr(a) está totalmente SATISFEITO(A), que nota o(a) sr(a) daria para a qualidade desse serviço, mesmo que não tenha sido o(a) sr(a) que o utilizou:

# Avaliação da facilidade de acesso aos serviços de saúde pública



Avaliação em escala de notas de 1 a 10

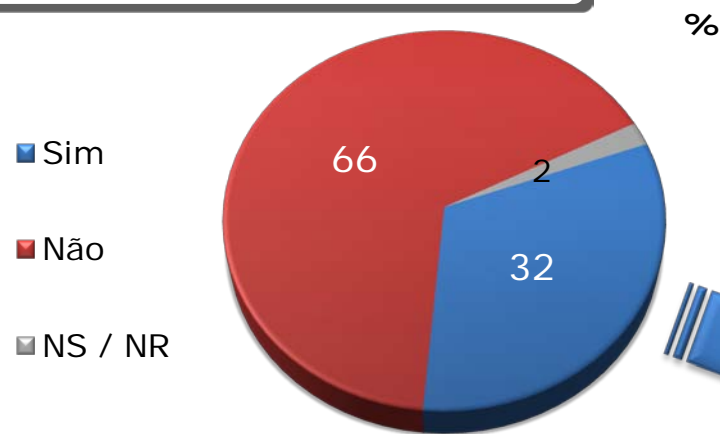
■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: somente para quem usou pessoalmente ou alguém da família utilizou nos últimos 12 meses

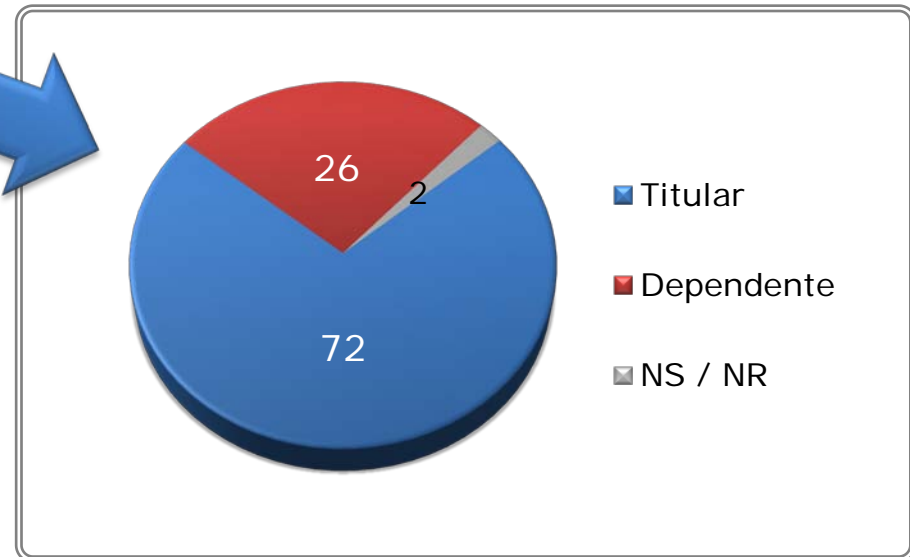
**P.07** E pensando na facilidade que o(a) sr(a) e as pessoas da sua família têm para utilização deste serviço, ou seja, na proximidade do local e horários disponíveis, por favor me diga, numa escala de 1 a 10, em que 1 significa que o(a) sr(a) está totalmente insatisfeito(a), e 10 significa que o(a) sr(a) está totalmente satisfeito(a), que nota o(a) sr(a) daria para a facilidade de acesso a este serviço: :

# Posse de plano de saúde privado

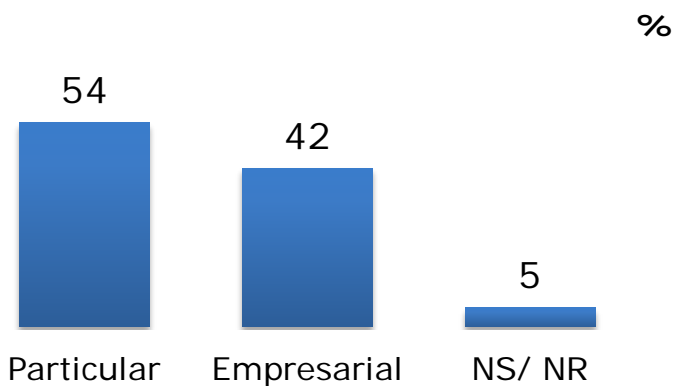
## Plano de Saúde Privado



Base: 1.512 entrevistas



Base: 491 entrevistados que tem plano de saúde privado



Base: 491 entrevistados que tem plano de saúde privado

# Avaliação de serviços de saúde pública e do plano de saúde privado

Indicadores previstos na lei 14.173/06

% Saúde Pública		Até 1 semana	Mais de 1 a 2 semanas	Mais de 2 semanas a 1 mês	Mais de 1 a 3 meses	Mais de 3 a 6 meses	Mais de 6 meses a 1 ano	Mais de 1 ano	NS /NR	MÉDIA (dias)
Consultas	2009	10	10	19	38	14	3	1	4	<b>65</b>
	2010	8	8	24	39	13	3	1	5	<b>61</b>
	2011	7	7	35	35	9	2	1	5	<b>52</b>
Exames	2009	6	9	19	36	18	5	2	5	<b>77</b>
	2010	7	6	23	34	18	5	2	5	<b>76</b>
	2011	4	7	29	34	12	4	1	8	<b>65</b>
Procedimentos mais complexos (internações, intervenções cirúrgicas)	2009	6	4	13	20	19	14	21	3	<b>162</b>
	2010	3	2	7	23	24	17	16	9	<b>166</b>
	2011	1	2	11	29	26	12	6	14	<b>146</b>

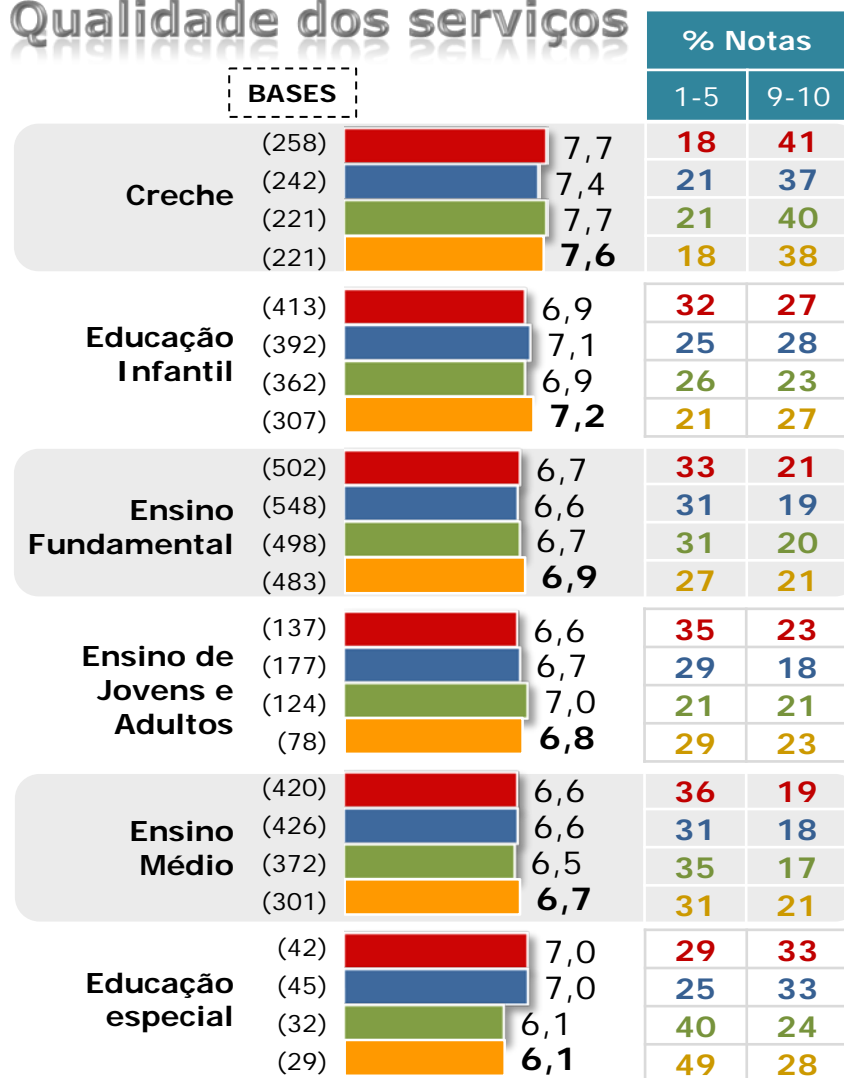
Base: usou pessoalmente ou alguém da família utilizou os serviços de saúde pública nos últimos 12 meses (2009: 1.139 | 2010: 1.149 | 2011: 1.118 entrevistas)

% Saúde Privado		Até 1 semana	Mais de 1 a 2 semanas	Mais de 2 semanas a 1 mês	Mais de 1 a 3 meses	Mais de 3 a 6 meses	Mais de 6 meses a 1 ano	Mais de 1 ano	NS /NR	MÉDIA (dias)
Consultas	2011	41	18	30	4	-	-	-	5	<b>15</b>
Exames	2011	34	24	28	6	1	-	-	6	<b>17</b>
Procedimentos mais complexos (internações, intervenções cirúrgicas)	2011	9	11	34	13	4	2	-	27	<b>39</b>

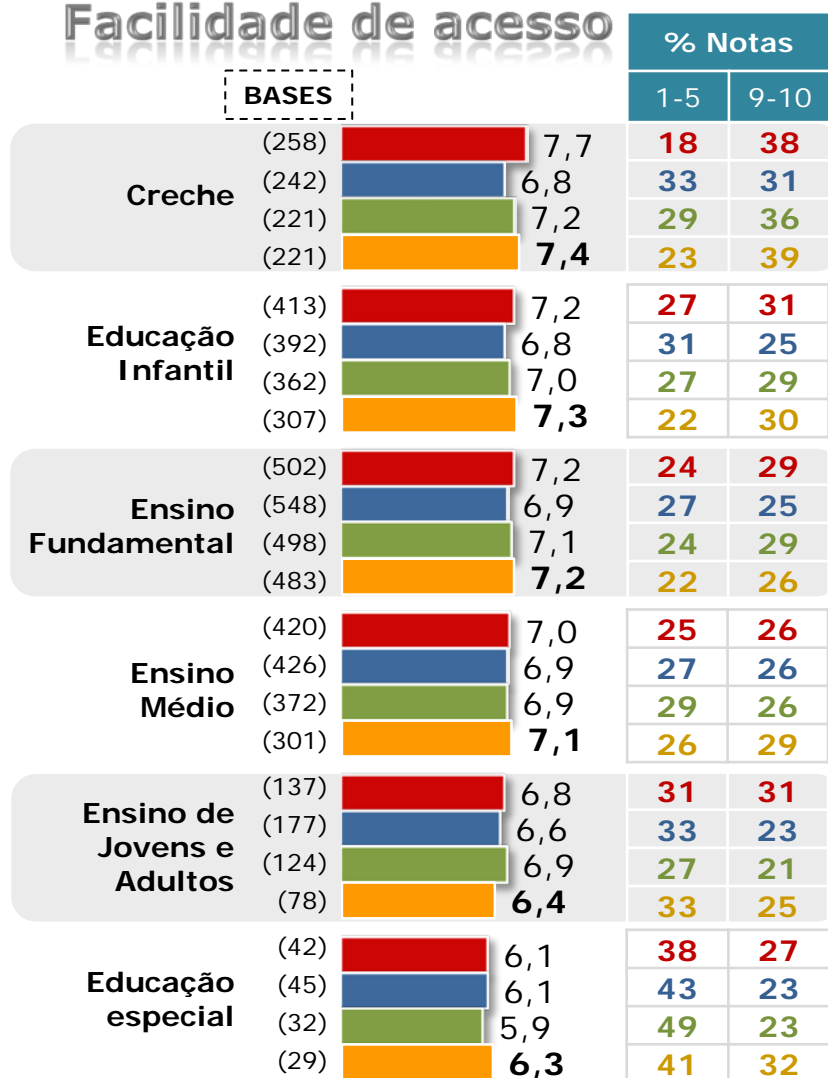
Base: 491 entrevistados que tem plano de saúde privado

# Avaliação dos serviços de educação pública

## Qualidade dos serviços



## Facilidade de acesso



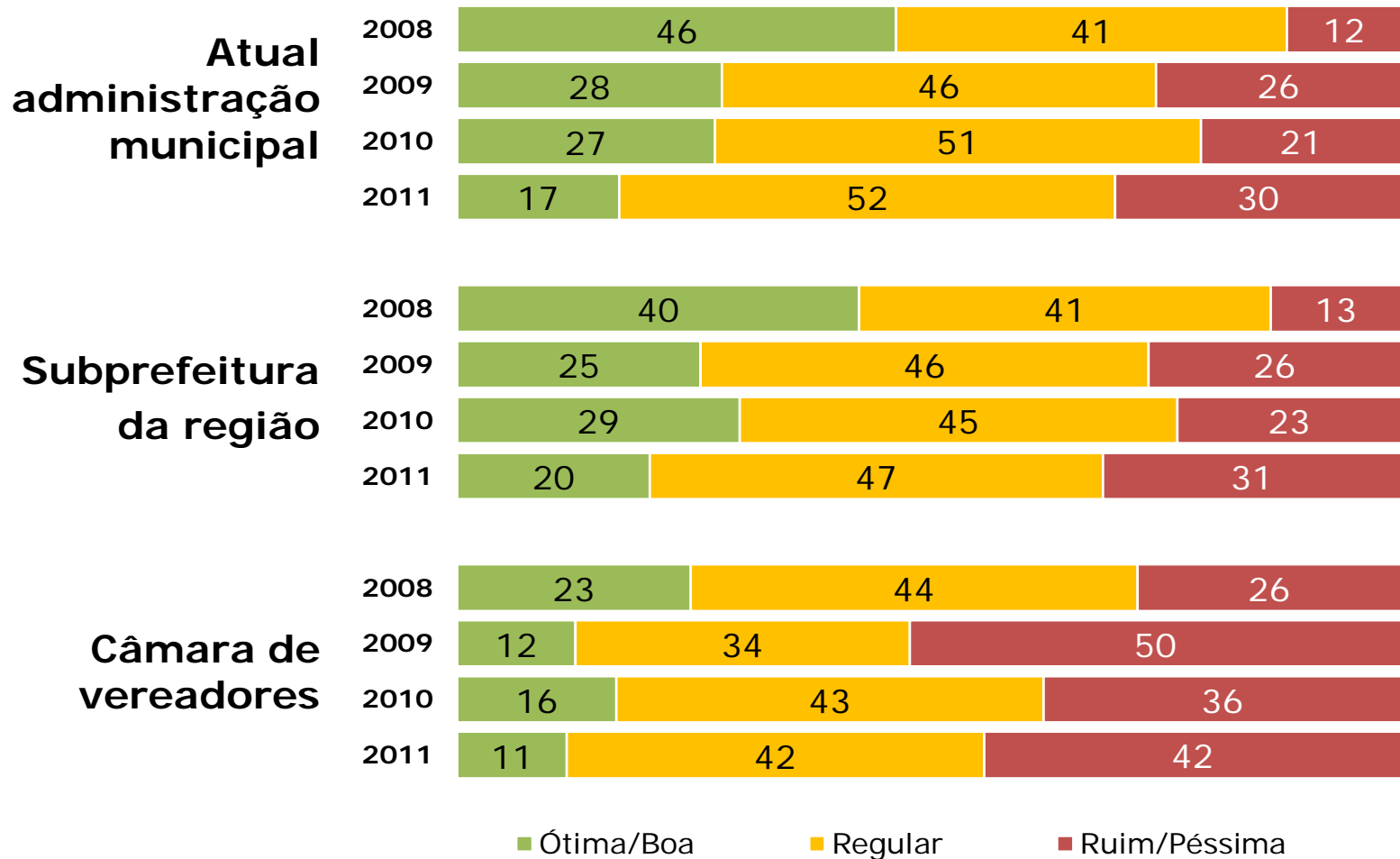
■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Base: somente para quem usou pessoalmente ou alguém da família utilizou nos últimos 12 meses

P.06) Numa escala de 1 a 10, em que 1 significa que o(a) sr(a) está totalmente INSATISFEITO(A), e 10 significa que o(a) sr(a) está totalmente SATISFEITO(A), que nota o(a) sr(a) daria para a qualidade desse serviço, mesmo que não tenha sido o(a) sr(a) que o utilizou: | P.07) E pensando na facilidade que o(a) sr(a) e as pessoas da sua família têm para utilização deste serviço, ou seja, na proximidade do local e horários disponíveis, por favor me diga, numa escala de 1 a 10, em que 1 significa que o(a) sr(a) está totalmente INSATISFEITO(A), e 10 significa que o(a) sr(a) está totalmente SATISFEITO(A), que nota o(a) sr(a) daria para a facilidade de acesso a este serviço:

# Avaliação do Poder Público Municipal

%



Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)



# Avaliação do Poder Público Municipal e satisfação com a qualidade de vida em São Paulo

Satisfação geral com a qualidade de vida em São Paulo (1-10)

2009:  
4,8

2010:  
5,0

2011:  
4,9

Avaliação da atual administração municipal

Avaliação da subprefeitura da região

Avaliação da câmara de vereadores

Ótima/Boa (17%)

5,2

(2009: 5,3)  
(2010: 5,5)

Ótima/Boa (20%)

5,4

(2009: 5,3)  
(2010: 5,6)

Ótima/Boa (11%)

5,6

(2009: 5,6)  
(2010: 5,7)

Regular (52%)

4,9

(2009: 4,8)  
(2010: 4,9)

Regular (47%)

4,9

(2009: 4,8)  
(2010: 4,9)

Regular (42%)

5,0

(2009: 4,9)  
(2010: 5,1)

Ruim/Péssima (30%)

4,7

(2009: 4,2)  
(2009: 4,3)

Ruim/Péssima (31%)

4,7

(2009: 4,2)  
(2010: 4,3)

Ruim/Péssima (42%)

4,7

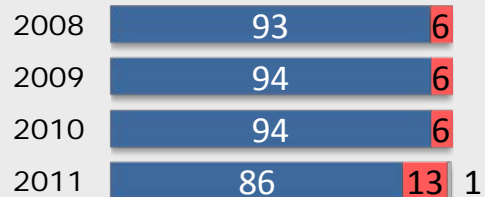
(2009: 4,4)  
(2010: 4,5)

Base: total da amostra (2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

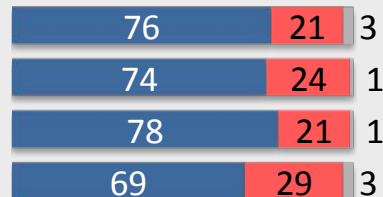
P.17) De uma maneira geral, como o(a) sr(a) avalia a atual administração municipal? O(a) sr(a) acha que ela está sendo: | P.18) E como o(a) sr(a) avalia a atuação da Subprefeitura da sua região? O(a) sr(a) acha que ela está sendo: | P.19) E como o(a) sr(a) avalia a atuação da Câmara de Vereadores de São Paulo? O(a) sr(a) acha que ela está sendo:

# Confiança nas instituições e órgãos públicos

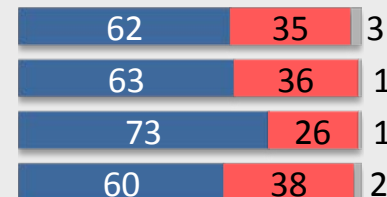
## Corpo de Bombeiros



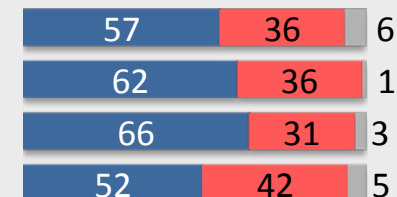
## PROCON



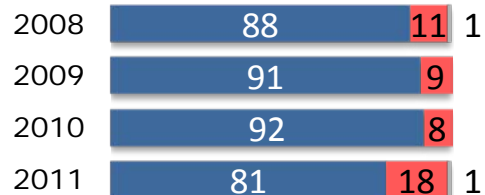
## Forças Armadas



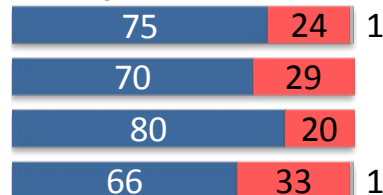
## CET



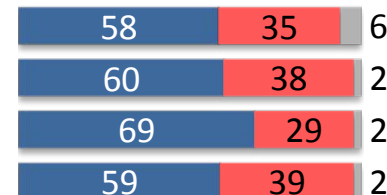
## Correios



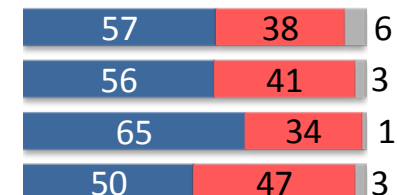
## Eletropaulo



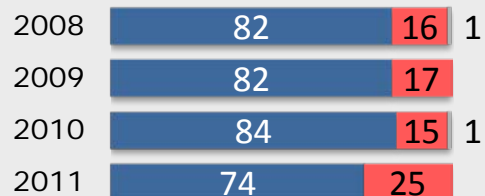
## CPTM



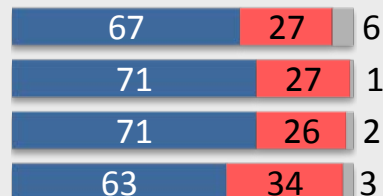
## Conselho Tutelar



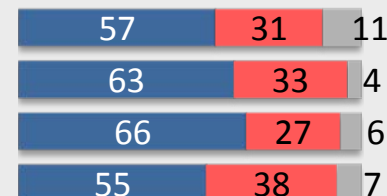
## Metrô



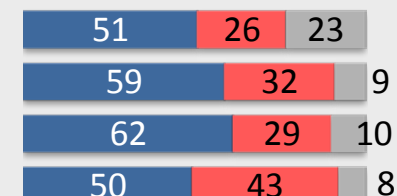
## Serviço de Táxi



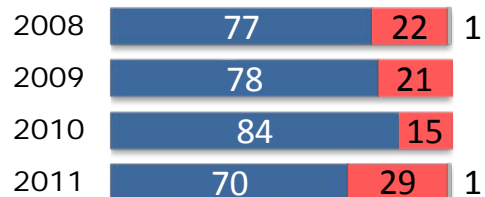
## CETESB



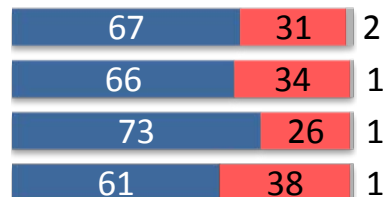
## COMGÁS



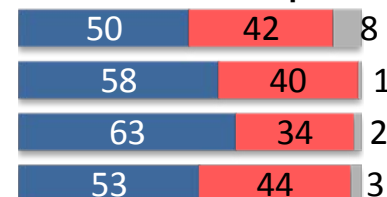
## SABESP



## SPTTrans



## Conselhos Municipais



■ Confia ■ Não confia ■ NS/NR

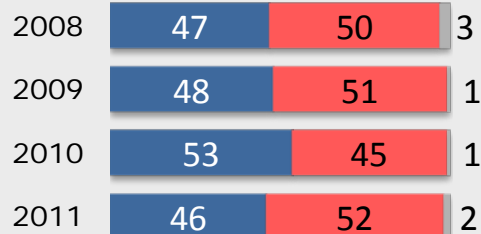
50% ou mais  
CONFIAM  
(2011)

Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

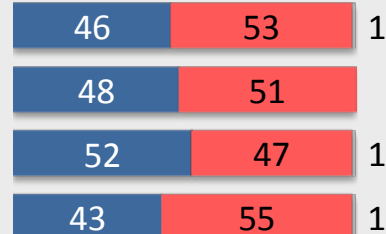
P.15) De maneira geral, o(a) sr(a) diria que confia ou não confia em cada uma destas instituições que vou ler:

# Confiança nas instituições e órgãos públicos

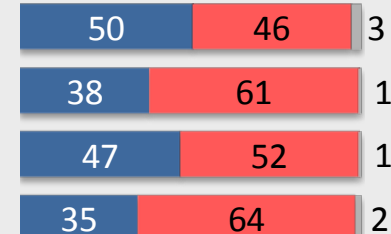
## Guarda Municipal



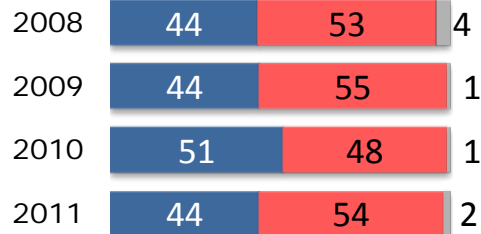
## Polícia Militar



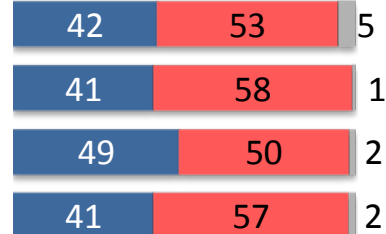
## Prefeitura de São Paulo



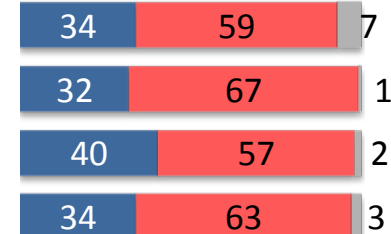
## Poder Judiciário



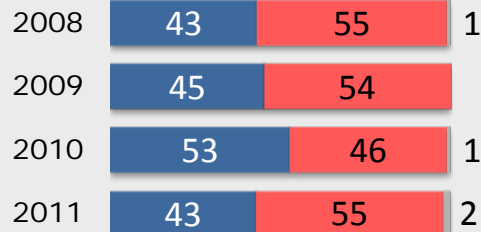
## Ministério Público



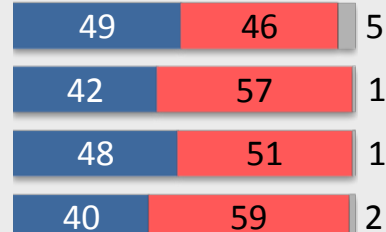
## Tribunal de Contas do Município



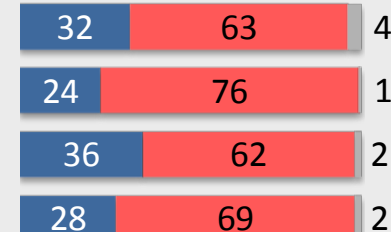
## Polícia Civil



## Subprefeituras



## Câmara Municipal de São Paulo



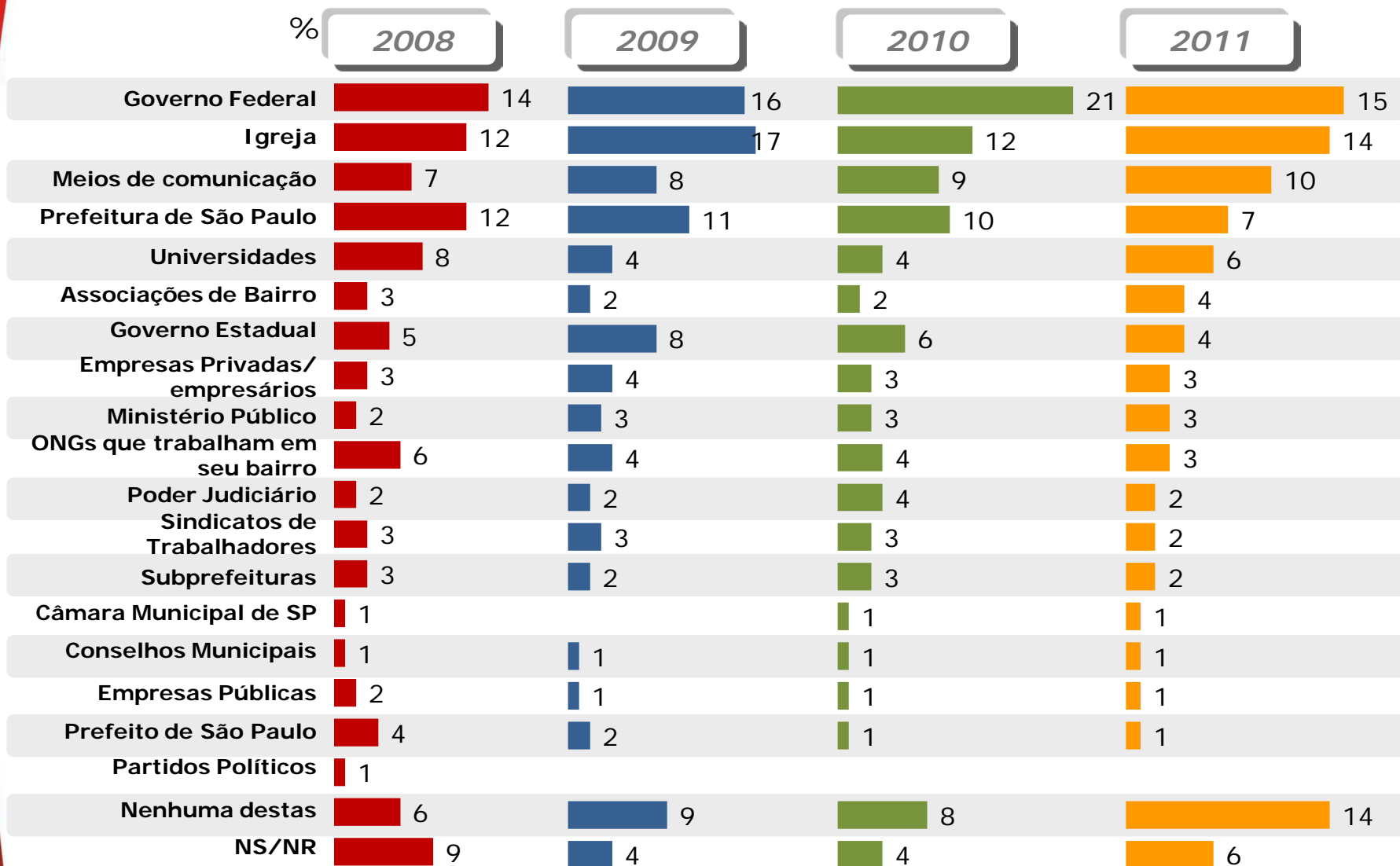
■ Confia ■ Não confia ■ NS/NR

50% ou mais  
DESCONFIAM  
(2011)

Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

P.15) De maneira geral, o(a) sr(a) diria que confia ou não confia em cada uma destas instituições que vou ler:

# Instituição que mais está contribuindo para melhorar a qualidade de vida



Base: total da amostra (2008 | 2009 | 2010 | 2011: 1.512 entrevistas)

P.16) Qual destas instituições o(a) sr(a) acredita que está mais contribuindo para melhorar a sua qualidade de vida? E em segundo lugar? E em terceiro?



# Conclusões

# Conclusões: percepções sobre a qualidade de vida em São Paulo

- ❖ Em 2011, a satisfação geral com a qualidade de vida em São Paulo se manteve abaixo da média (5,5 numa escala de 1 a 10, onde 1 significa total insatisfação e 10 total satisfação), perfazendo 4,9. A variação é pequena quando comparado à 2009 (4,8) e 2010 (5,0).
- ❖ Quando observado o conjunto dos 169 aspectos, distribuídos em 25 diferentes temas, observa-se que  $\frac{3}{4}$  deles são avaliados abaixo da média (5,5), assim como nos anos anteriores.
- ❖ Os temas avaliados, que se mantiveram acima da média, continuam sendo aqueles relacionados aos aspectos subjetivos ou pessoais da vida do paulistanos, como as relações com amigos e família, com religião ou espiritualidade, com informatização, com a carreira profissional, ou ainda com sexualidade e consumo.

# Conclusões: percepções sobre a qualidade de vida em São Paulo

- ❖ Entre os aspectos que ficaram abaixo da média, vale destacar aqueles relacionados a transparência e participação política em São Paulo, que ainda são os piores avaliados, perfazendo média de 3,5. Considerando uma ordem de classificação destes aspectos, houve uma piora na percepção da população para aspectos referentes a segurança e a infância e adolescência.
- ❖ Alguns aspectos apresentaram pequena melhoria de 2010 para 2011, como aqueles ligados aos valores pessoais, lazer e modo de vida, cultura e esportes.
- ❖ Há uma tênue melhora na percepção da população, quando observa-se os índices de satisfação por subprefeituras. Neste ano, há um maior número de subprefeituras concentradas em um intervalo de médias consideradas de maior satisfação (12 em 2010 para 16 em 2011).

# Conclusões: percepções sobre a qualidade de vida em São Paulo

- ❖ Nos serviços públicos de saúde o prazo entre a marcação e a realização de consultas, exames ou outros procedimentos complexos são bem superiores, comparado aos dos planos privados, mesmo sendo visível que em 2011 estes períodos de tempo diminuíram em relação aos anos anteriores.
- ❖ Outro ponto observado na pesquisa foi que, entre 2010 e 2011, a sensação de insegurança da população aumentou destacadamente para aspectos como assalto/roubo (10 pontos percentuais) e atropelamentos (5 pontos percentuais). De maneira geral, neste último ano, o paulistano se sente mais inseguro.
- ❖ As esferas do poder público municipal avaliadas são tidas como regulares pela maioria. Contudo, o percentual de paulistanos que disseram que piorou, cresceu em relação aos anos anteriores.



# Conclusões: percepções sobre a qualidade de vida em São Paulo

- ❖ Em 2011, é acentuado o nível de desconfiança da população em relação à algumas instituições importantes que nos anos anteriores já enfrentavam este problema, tais como, a Câmara Municipal, Ministério Público ou a Prefeitura de São Paulo.
- ❖ Mesmo entre os órgãos em que se observa maior confiança, observa-se uma queda no percentual de confiança que a população deposita neles, como por exemplo, o Corpo de Bombeiros, a Eletropaulo, a CET, a Sabesp ou o Conselho Tutelar.
- ❖ Por fim, há uma parcela menor da população que acredita que a qualidade de vida em São Paulo tenha melhorado (42%), comparado à 2010 (47%). Reflexo disso, quase 6 em cada 10 paulistanos afirmam que sairiam de São Paulo, se pudessem, para morar em outra cidade.

**REDE** **NOSSA**  
**SÃO PAULO**

**IBOPE**

**inteligência**