

# RELATÓRIO DE PESQUISA QUALITATIVA

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE VILHENA-RO



# SUMÁRIO

1. Introdução
2. Metodologia
3. Objetivo da Pesquisa
4. Análise de Dados
  - 4.1 Saúde
  - 4.2 Segurança
  - 4.3 Infraestrutura
  - 4.4 Educação
  - 4.5 Trânsito
5. Conclusão



# 1. Introdução

# INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados de uma pesquisa qualitativa conduzida pelo Instituto Novo Perfil Pesquisas, com o objetivo de compreender, em profundidade, as percepções, experiências e expectativas da população em relação aos serviços públicos ofertados no município de Vilhena. A investigação buscou captar não apenas avaliações gerais (satisfação/insatisfação), mas também os fatores que sustentam essas percepções, como acesso, qualidade do atendimento, estrutura, resolutividade e confiança nos serviços.

O estudo foi desenvolvido por meio da técnica de Focus Group, apropriada para explorar opiniões, narrativas e significados atribuídos pelos usuários aos serviços públicos, permitindo identificar padrões de discurso, convergências, divergências e tensões entre diferentes perfis de participantes. Nesse formato, a interação entre os participantes contribui para aprofundar temas, revelar exemplos práticos do cotidiano e evidenciar critérios espontâneos de julgamento utilizados pela população.

A pesquisa integra um conjunto de levantamentos qualitativos realizados no município de Vilhena, no Estado de Rondônia, com segmentação por faixa etária, contemplando públicos de 18 a 34 anos e de 35 a 60 anos, em grupos mistos, com participantes das classes B, C e D, residentes há mais de dois anos no município.

Os resultados apresentados devem ser interpretados como evidências qualitativas, isto é, achados que descrevem percepções e argumentos recorrentes no universo pesquisado, sem pretensão de estimar percentuais ou representar estatisticamente toda a população. Ainda assim, quando bem analisadas, essas evidências oferecem subsídios robustos para orientar diagnósticos, priorização de problemas, compreensão de barreiras de acesso e definição de pontos de melhoria com foco no usuário.

## 2. Metodologia

# OBJETIVOS

## Objetivos Gerais

- ❖ Realizar Diagnóstico qualitativo sobre as principais necessidades e demandas sociais da população rondoniense, nos municípios selecionados para realização dos grupos focais,

## Objetivos Específicos

- ❖ Levantar as percepções da opinião pública no tocante à incidência de políticas públicas na cidade de Vilhena, bem como averiguar as características gerais que compõem os conceitos de ações públicas da população local;
- ❖ Compreender, em profundidade, as percepções, experiências e expectativas da população em relação aos serviços públicos ofertados no município, identificando fatores que influenciam satisfação e insatisfação;
- ❖ Levantar informações com objetivo à indução do desenvolvimento local nas suas mais diversas esferas, áreas e setores.

# METODOLOGIA

- ❖ Foram realizados 02 grupos focais com moradores do município de Vilhena (RO), segmentados por faixa etária (18 a 34 anos e 35 a 60 anos) e compostos por participantes das classes sociais B, C e D, em grupos mistos quanto ao sexo, conforme quadro de composição apresentado neste relatório.
- ❖ Os encontros ocorreram de forma presencial, com duração aproximada de 1h30 a 2h por grupo, sob condução de moderador(a) com experiência em pesquisa qualitativa e na técnica de Focus Group. Cada grupo foi composto por 08 participantes, totalizando 16 participantes.
- ❖ Todos os grupos foram gravados e posteriormente transcritos, com roteiro estruturado e moderação conduzida por profissional especialista, assegurando padronização na condução das discussões e qualidade analítica do material coletado.

GRUPO	MUNICÍPIO	DATA	IDADE	SEXO	CLASSE	AGRUPAMENTO
1	Vilhena	16/02	18 a 34 Anos	Misto	B/C/D (classe média popular)	Residentes a mais de dois anos na cidade
2	Vilhena	16/02	35 a 60 Anos	Misto	B/C/D (classe média popular)	Residentes a mais de dois anos na cidade

# 3. Análise de Dados

# PERCEPÇÕES SOBRE VILHENA

De modo geral, Vilhena é percebida de forma positiva pelos participantes, especialmente como uma cidade boa para viver, acolhedora e com qualidade de vida relativa quando comparada a outros contextos urbanos. As falas revelam vínculo com o município e reconhecimento de suas potencialidades, destacando aspectos como tranquilidade, receptividade da população e condições favoráveis de convivência, além das grandes oportunidades de emprego. Ao mesmo tempo, essa percepção positiva não elimina críticas: os participantes apontam que a cidade ainda apresenta fragilidades em áreas essenciais, com destaque para saúde e gestão pública, e defendem que a administração municipal precisa acompanhar melhor o crescimento da cidade, com mais organização, planejamento e capacidade de resposta às demandas da população.

***“Eu gosto de morar aqui, é uma cidade boa pra viver, tem tranquilidade e dá pra ter uma qualidade de vida melhor do que em muitos lugares. Mas ainda tem muita coisa que precisa melhorar, principalmente nos serviços públicos.” (G2, adultos, classe média e baixa)***

***“Aqui tem qualidade de vida, sim, mas quando a gente precisa da saúde pública é que aparecem os problemas. No dia a dia é uma cidade boa, só que em serviço essencial ainda complica bastante.” (G2, adultos, classe média e baixa)***

***“Eu gosto daqui porque é uma cidade acolhedora, o pessoal é receptivo, você se sente bem em morar aqui. Tem esse clima mais próximo, mais humano, que é uma qualidade forte de Vilhena.” (G1, jovens, classe média e baixa)***

***“Vilhena tem muito potencial, é uma cidade que pode crescer ainda mais, mas precisa organizar melhor várias coisas. Falta planejamento e mais atenção em áreas que impactam a vida da população.” (G2, adultos, classe média e baixa)***

***“A cidade é boa, tem pontos positivos, mas a gestão precisa acompanhar esse crescimento. Não adianta crescer e os serviços não melhorarem junto, porque aí a população sente.” (G1, jovens, classe média e baixa)***

***“Aqui tem muita vaga de emprego, isso é bom, muita vaga de carteira assinada.” (G1, jovens, classe média e baixa)***

***Vilhena é boa de morar, tem tudo, muita vaga de emprego, mas ainda precisa organizar muita coisa” (G2, adultos, classe média e baixa)***

# PRINCIPAIS DEMANDAS

Embora a percepção geral sobre Vilhena seja majoritariamente positiva, as discussões evidenciaram um conjunto de demandas recorrentes que, na avaliação dos participantes, limitam a melhoria da qualidade de vida e a capacidade de a cidade acompanhar seu próprio crescimento. De forma geral, os relatos apontam que os principais problemas se concentram em **saúde, segurança, infraestrutura, educação, e trânsito**, temas que aparecem de maneira articulada na experiência cotidiana da população.

A **saúde** surge como uma das áreas mais sensíveis, especialmente em razão de dificuldades relacionadas ao acesso, tempo de espera, estrutura de atendimento e continuidade do cuidado. **A infraestrutura**, por sua vez, é mencionada em associação a problemas urbanos que afetam diretamente a rotina dos moradores, como pavimentação, drenagem, manutenção e organização dos espaços públicos. Na **educação**, as falas tendem a enfatizar tanto questões de qualidade do ensino quanto limitações estruturais e de suporte, incluindo preocupações com a capacidade da rede de atender adequadamente diferentes perfis de alunos.

A segurança também aparece como tema de preocupação, com relatos que apontam aumento da sensação de insegurança, mudanças de comportamento no uso dos espaços urbanos e expectativa por maior presença e resposta do poder público. Já o trânsito é mencionado como um eixo em crescimento dentro das demandas locais, relacionado à ampliação da cidade, ao aumento do fluxo de veículos e à necessidade de melhorias na organização viária e na mobilidade urbana. Em conjunto, esses temas compõem o núcleo das prioridades percebidas pelos participantes em Vilhena e orientam a análise dos achados qualitativos apresentados nas seções seguintes.

# PRINCIPAIS DEMANDAS

Para sintetizar visualmente os temas que emergiram com maior recorrência nas discussões realizadas em Vilhena, apresenta-se a seguir uma nuvem de palavras com as principais demandas mencionadas pelos participantes. O recurso destaca, em maior dimensão, os eixos de maior centralidade no discurso, como saúde, infraestrutura, educação, segurança e trânsito, além de termos associados à experiência cotidiana da população, como acesso, atendimento, planejamento e qualidade de vida. Trata-se de uma representação ilustrativa das evidências qualitativas levantadas nos grupos.



# PRINCIPAIS DEMANDAS-SAÚDE

A saúde aparece como a principal demanda em Vilhena, com elevada recorrência de queixas e uma percepção predominante de insatisfação com a capacidade de resposta da rede pública. Os relatos apontam para um cenário de sobrecarga da UPA, com filas longas, demora no atendimento e pressão assistencial ampliada pelo atendimento de pacientes de outros municípios da região. Também foram mencionados como problemas graves a insuficiência de leitos de UTI, a lentidão no atendimento de urgência e emergência e a sensação de que a estrutura existente não acompanha o volume da demanda local e regional.

*“Os postos de saúde poderiam receber mais médicos, isso já ia ajudar as UPAS, mas nunca tem um médico no postinho, não tem um exame simples lá. E daí nossa UPA ainda atende cidades dos arredores, temos só 10 leitos de UTI pra várias cidades.” (G2, classe média e baixa)*

*“A UPA é realmente insuportável de ir, sempre lotado de gente, vem muita gente de outra cidade, precisa urgente de mais pessoas pra atender, na UPA, nos postinhos e até no regional. Se tivesse mais gente, dava conta.” (G1, jovens classe média e baixa)*

*“Saúde tá ruim, não tem vagas pra consultas, emergências demora horas pra atender. Na saúde você espera 6 meses por um exame e mais 6 por um atendimento”. (G2, classe média e baixa)*

*“Vemos que a situação da saúde não é algo pontual de um local ou outro, nosso sistema público está em colapso, será que ninguém percebe isso? Para onde vai todos os impostos que pagamos? Não temos o básico” (G1, jovens classe média e baixa)*

*“Acredito que o que precisa ser feito é um processo padronizado, organizado, tanto para as Upas quanto para os postos de saúde, não dá pra passar a vida inteira esperando exames, quando ver a pessoa já até morreu e nunca foi atendido” (G2, classe média e baixa)*

# PRINCIPAIS DEMANDAS-SAÚDE

Além da superlotação, os participantes destacam fragilidades relacionadas à falta de médicos, especialistas e medicamentos, bem como críticas à qualidade e à resolutividade do atendimento em parte das unidades. Surgem ainda preocupações com a preparação dos profissionais para atender públicos com necessidades específicas e com a insuficiência da estrutura de saúde nas áreas rurais, o que amplia barreiras de acesso para parcelas da população. Embora algumas falas reconheçam melhorias pontuais, o diagnóstico predominante é de que a rede ainda opera no limite, reforçando demandas por maior investimento, ampliação da estrutura (incluindo nova UPA), contratação de profissionais e qualificação do atendimento.

***“Posto de saúde aqui vive sem médico. E mesmo quando tem atendimento, ainda é difícil conseguir consulta, porque a demanda é grande e quase nunca tem vaga quando a gente precisa.”(G1, jovens, classe baixa)***

***“Às vezes falta remédio, falta especialista e a gente fica sem saber o que fazer. Ou espera muito tempo, ou tem que procurar atendimento fora e gastar o que não tem.”(G2, classe média e baixa)***

***“A UPA já foi melhor na minha opinião. Hoje você chega lá e fica inseguro, porque está sempre cheia e nem sempre você sente que vai ser atendido direito ou no tempo que precisa.”(G2, classe média e baixa)***

***“Quem mora na zona rural sofre mais ainda, porque é longe e o acesso já é difícil. Quando consegue chegar, nem sempre tem atendimento disponível ou profissional para resolver.”(G2, classe média e baixa)***

***“Meu filho precisa de um atendimento mais específico, e nem sempre os profissionais estão preparados para lidar com isso. Falta capacitação e estrutura para atender melhor quem tem necessidades diferentes.”(G1, jovens, classe média e baixa)***

# DISCUSSÃO DOS DADOS-SAÚDE

- ❑ **Sobrecarga da UPA e pressão sobre a urgência:** As falas apontam a UPA como principal símbolo da crise na saúde local, com relatos recorrentes de lotação, filas longas e demora no atendimento. Os participantes descrevem a unidade como sobrecarregada e, em alguns casos, associam essa pressão ao atendimento de pacientes de municípios vizinhos, o que amplia a percepção de que a estrutura disponível é insuficiente para responder à demanda regional. **Análise:** a UPA aparece como expressão mais visível da insatisfação com a saúde em Vilhena. Mais do que uma crítica pontual à unidade, as falas indicam percepção de capacidade assistencial insuficiente frente ao volume de demanda local e regional.
- ❑ **Fragilidade da atenção primária e efeito de sobrecarga em cascata:** Os participantes relatam que os postos de saúde frequentemente operam com falta de médicos e dificuldade de oferta de consultas, além de limitações para exames básicos. Essa fragilidade da atenção primária é mencionada como fator que empurra a população para as UPAs, inclusive em situações que poderiam ser resolvidas em atendimento básico, agravando a superlotação da urgência. **Análise:** as falas revelam percepção de desarticulação entre níveis de atenção, em que a baixa capacidade dos postos compromete o funcionamento da rede como um todo. O problema é percebido em cadeia: posto fragilizado → maior procura por urgência → UPA ainda mais sobrecarregada.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-SAÚDE

- ❑ **Demora para exames, especialistas e baixa resolutividade da rede:** Além das críticas ao atendimento inicial, os relatos enfatizam demora para exames, consultas especializadas e encaminhamentos, com menções a longos períodos de espera. Esse ponto indica que a insatisfação não se limita ao acesso à porta de entrada, mas alcança a continuidade do cuidado, gerando sensação de que o sistema não resolve o problema de saúde em tempo adequado. **Análise:** a população avalia a saúde a partir da trajetória completa de atendimento, e não apenas pela consulta imediata. O principal problema percebido é de baixa resolutividade, isto é, dificuldade de avançar do atendimento inicial para diagnóstico, acompanhamento e tratamento.
- ❑ **Falta de insumos e percepção de precariedade do atendimento:** As falas também mencionam falta de medicamentos e insuficiência de profissionais, reforçando uma percepção de precariedade estrutural e operacional da rede. Em alguns relatos, a crítica aparece acompanhada de forte indignação com a sensação de que o serviço público não entrega sequer o básico, apesar da carga tributária e da centralidade da saúde como direito essencial. **Análise:** : esse conjunto de relatos amplia a crítica para além da demora e aponta uma percepção de fragilidade institucional, na qual a população associa falhas de atendimento à ausência de investimento, planejamento e gestão eficaz dos recursos disponíveis.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-SAÚDE

- ❑ **Desigualdade de acesso: zona rural e públicos com necessidades específicas:** Os relatos indicam que a precariedade da saúde é percebida de forma mais intensa entre moradores da zona rural, que enfrentam barreiras geográficas e maior incerteza quanto à disponibilidade de atendimento. Também aparecem menções à dificuldade de atendimento de pessoas com necessidades específicas, com críticas à preparação dos profissionais para lidar com demandas diferenciadas. **Análise:** as falas mostram que a insatisfação com a saúde não é homogênea: ela se agrava em contextos de maior vulnerabilidade. Isso sugere que, além de ampliar a oferta, a população percebe necessidade de respostas territorialmente mais equilibradas e tecnicamente mais qualificadas para públicos específicos.
- ❑ **Demanda por organização, padronização e ampliação da capacidade:** Parte dos participantes não apenas critica, mas apresenta sugestões de melhoria, como mais médicos nos postos, contratação de profissionais, ampliação da estrutura e maior padronização dos processos entre UPAs, postos e hospital. A construção de nova UPA e o fortalecimento da rede básica aparecem como caminhos recorrentes para reduzir filas e melhorar o atendimento. **Análise** : esse padrão de fala mostra que a população não está apenas em posição reativa; há formulação clara de prioridades de gestão. A expectativa central é por uma combinação de expansão de capacidade + organização de fluxos, capaz de melhorar o acesso e a resolutividade da rede pública.

# QUADRO DE SÍNTESE- SAÚDE

Principais Problemas	Impactos	Expectativas da População
UPA sobrecarregada e atendimento demorado	Com postos fragilizados, cresce a pressão sobre a UPA e o tempo de espera aumenta	Fortalecer a atenção primária com mais médicos e regularidade de atendimento
Postos de saúde com baixa capacidade de absorção da demanda e exames	A demora para exames e especialistas prolonga tratamentos e eleva o risco de agravamento dos casos	Melhorar tempo de resposta e capacidade de atendimento à demanda local/regional.
Demoras para exames, especialistas e encaminhamentos prolongam o problema de saúde e aumentam a insatisfação	Repetidas experiências de espera e baixa resolutividade geram frustração e cansaço nas famílias	Integrar postos, UPA, exames e especialistas para aumentar resolutividade.
Moradores da zona rural e famílias com necessidades específicas relatam maior dificuldade de acesso e atendimento adequado	Usuários de áreas rurais e com necessidades específicas enfrentam obstáculos mais intensos para conseguir cuidado adequado.	forçar atendimento em áreas rurais e capacitação para necessidades diferenciadas.

# PRINCIPAIS DEMANDAS-SEGURANÇA

As falas sobre segurança pública em Vilhena revelam um quadro de forte preocupação entre os moradores, marcado pela percepção de agravamento da violência nos últimos anos. Entre os pontos mais recorrentes, destacam-se relatos sobre o envolvimento de jovens e adolescentes com facções criminosas e tráfico de drogas, além da presença de diferentes grupos criminosos atuando na região, o que, na percepção dos participantes, contribui para o aumento de homicídios e para a ampliação do medo na cidade.

Assaltos, conflitos entre grupos, circulação de drogas e episódios de violência urbana foram mencionados como problemas frequentes, com maior incidência percebida em bairros mais vulneráveis. De modo geral, os participantes expressam sensação de que a cidade está se tornando mais insegura no cotidiano, acompanhada da percepção de ausência ou insuficiência de respostas efetivas por parte do poder público para enfrentar o problema de forma mais estruturada.

***“Está precisando de mais polícia na rua, porque a gente quase não vê viatura circulando com frequência. Isso passa uma sensação de abandono, como se alguns bairros ficassem sem presença do poder público.”(G1, jovens, classe média)***

***“Tem lugares da cidade em que já não dá mais para andar tranquilo, principalmente à noite. A gente evita passar em certos pontos porque o medo aumentou e a sensação de insegurança está muito maior.”G2, classe média e baixa)***

***“Está acontecendo muita tentativa de assalto, e isso muda a rotina da gente. Hoje você sai de casa já olhando para os lados, desconfiado, sem aquela tranquilidade que antes ainda tinha.”G2, adultos, classe baixa)***

***A segurança aqui tá piorando muito nos últimos anos, as facções estão tomando conta da cidade, pegando os jovens e levando pro mal caminho (G1, jovens. Classe média e baixa)***

***“A violência aqui tá muito alta entre os jovens, temos umas 3 organizações criminosas aqui. A questão do narcotráfico aqui tá muito forte, ainda mais porque somos uma cidade de fronteira.” (G3, jovens e adultos, servidores públicos)***

***“Essa questão das facções está tomando proporções bem sérias mesmo, são crianças e adolescentes envolvidas com tráfico.” (G2, classe média e baixa)***

# DISCUSSÃO DOS DADOS-SEGURANÇA

- ❑ **Crescimento da sensação de insegurança no cotidiano:** As falas indicam que a segurança pública é percebida como um tema em agravamento, com aumento da sensação de medo na rotina dos moradores. Os participantes descrevem mudanças concretas de comportamento, como evitar determinados locais e horários, sair de casa com maior estado de alerta e circular com menos tranquilidade, o que demonstra que a insegurança é vivida de forma prática, e não apenas como preocupação abstrata. **Análise:** a segurança aparece como um problema de experiência cotidiana, capaz de alterar hábitos, restringir circulação e reduzir a sensação de liberdade urbana. Esse tipo de relato indica que a violência já impacta diretamente a qualidade de vida no município.
- ❑ **Percepção de baixa presença policial e insuficiência do patrulhamento:** Um ponto recorrente nas falas é a percepção de que há baixa presença policial nas ruas, com pouca circulação de viaturas e sensação de ausência do Estado em determinados territórios. Esse aspecto reforça o sentimento de vulnerabilidade, sobretudo em bairros onde a população já percebe maior exposição a assaltos, tráfico e conflitos. **Análise:** a crítica à segurança não se resume ao aumento da criminalidade, mas também à percepção de resposta pública insuficiente no território. A presença visível do policiamento é tratada pelos participantes como elemento central de prevenção e sensação de proteção.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-SEGURANÇA

- ❑ **Bairros vulneráveis e percepção de desigualdade territorial da segurança:** As falas sugerem que a insegurança é percebida de forma desigual entre áreas da cidade, com alguns locais identificados como mais perigosos e menos assistidos. Essa leitura gera sensação de injustiça e reforça a percepção de que determinadas regiões ficam mais expostas à criminalidade e à ausência de ações preventivas. **Análise:** a segurança em Vilhena é percebida também sob uma lógica territorial, em que a distribuição da presença do Estado e das condições urbanas influencia diretamente a sensação de proteção. Isso sugere demanda por respostas mais focalizadas, e não apenas ações genéricas para toda a cidade.
- ❑ **Facções, tráfico e preocupação com jovens e adolescentes:** Os relatos sobre facções criminosas, tráfico de drogas e envolvimento de jovens e adolescentes indicam uma preocupação que ultrapassa o tema do policiamento imediato. Os participantes associam a insegurança a uma dinâmica social mais complexa, marcada por recrutamento de jovens, presença de grupos criminosos e aumento de conflitos violentos. **Análise:** esse conjunto de falas mostra que a população percebe a segurança como problema policial e social ao mesmo tempo. A leitura dos participantes aponta para a necessidade de ações que combinem repressão qualificada, prevenção e políticas voltadas à juventude em territórios vulneráveis.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-SEGURANÇA

- ❑ **Bairros vulneráveis e percepção de desigualdade territorial da segurança:** As falas sugerem que a insegurança é percebida de forma desigual entre áreas da cidade, com alguns locais identificados como mais perigosos e menos assistidos. Essa leitura gera sensação de injustiça e reforça a percepção de que determinadas regiões ficam mais expostas à criminalidade e à ausência de ações preventivas. **Análise:** a segurança em Vilhena é percebida também sob uma lógica territorial, em que a distribuição da presença do Estado e das condições urbanas influencia diretamente a sensação de proteção. Isso sugere demanda por respostas mais focalizadas, e não apenas ações genéricas para toda a cidade.
- ❑ **Facções, tráfico e preocupação com jovens e adolescentes:** Os relatos sobre facções criminosas, tráfico de drogas e envolvimento de jovens e adolescentes indicam uma preocupação que ultrapassa o tema do policiamento imediato. Os participantes associam a insegurança a uma dinâmica social mais complexa, marcada por recrutamento de jovens, presença de grupos criminosos e aumento de conflitos violentos. **Análise:** esse conjunto de falas mostra que a população percebe a segurança como problema policial e social ao mesmo tempo. A leitura dos participantes aponta para a necessidade de ações que combinem repressão qualificada, prevenção e políticas voltadas à juventude em territórios vulneráveis.
- ❑ **Expectativa por resposta efetiva e percepção de baixa capacidade de enfrentamento:** De forma geral, os participantes expressam a sensação de que a cidade está mais perigosa e que não há respostas efetivas suficientes para enfrentar o problema. O sentimento predominante é de preocupação, associado à expectativa de maior atuação do poder público para conter a violência e restabelecer a confiança da população.

# QUADRO DE SÍNTESE- SEGURANÇA

Principais Problemas	Impactos	Expectativas da População
Crescimento da sensação de insegurança no cotidiano	A população passa a evitar horários, trajetos e locais, reduzindo circulação e sensação de liberdade no espaço urbano.	Aumentar circulação de viaturas e policiamento visível, especialmente em bairros com maior percepção de risco e no período noturno.
Percepção de baixa presença policial nas ruas	Em áreas percebidas como menos assistidas, cresce a sensação de que determinados bairros ficam mais expostos à criminalidade.	Mapear áreas mais vulneráveis e concentrar ações integradas de segurança, iluminação, fiscalização e cuidado urbano.
Frequência de tentativas de assalto e violência urbana	O medo de assaltos e episódios de violência afeta a rotina de famílias, o uso de espaços públicos e a percepção de qualidade de vida.	Fortalecer políticas para juventude, prevenção ao envolvimento com tráfico e atuação intersetorial em territórios mais sensíveis.
Preocupação com facções, tráfico e envolvimento de jovens	A percepção de agravamento da violência, sem resposta considerada suficiente, amplia a descrença institucional e a cobrança por ações efetivas.	Dar visibilidade às medidas adotadas, operações e resultados para reduzir sensação de ausência estatal e recuperar confiança da população.

# PRINCIPAIS DEMANDAS-INFRAESTRUTURA

As discussões sobre pavimentação e infraestrutura urbana em Vilhena revelaram um sentimento predominante de insatisfação e frustração entre os participantes. Os relatos apontam que ainda existem muitas vias sem asfalto, inclusive em bairros mais antigos, o que mantém problemas recorrentes como poeira, buracos e dificuldade de circulação no cotidiano. Embora alguns participantes reconheçam que o município vem executando obras de pavimentação, há percepção de que essas intervenções ocorrem de forma desigual e pouco planejada, com menções a ruas já asfaltadas recebendo novas camadas enquanto outras seguem sem atendimento.

Também surgem críticas relacionadas à falta de planejamento integrado, especialmente quando se menciona a ausência de saneamento básico em áreas que aguardam melhorias há anos, além de frustração com promessas não cumpridas. De modo geral, os participantes expressam a sensação de que a cidade continua crescendo, mas que a infraestrutura urbana não acompanha esse ritmo, o que compromete a qualidade de vida e reforça desigualdades entre bairros.

***“Tem bairro aqui que existe há mais de 20 anos e até hoje não tem asfalto nem saneamento. Parece que ficou esquecido.”(G1, jovens, classe média e baixa)***

***“É verdade que melhorou a pavimentação em algumas ruas, mas ainda falta muito. E falaram que ia ter esgoto na cidade, só que isso não aconteceu.”(G2, adultos, classe média e baixa)***

***“Tem rua que já tem asfalto e continuam passando mais camada por cima, enquanto outras seguem só na poeira.”(G2, adultos, classe média e baixa)***

***“Minha rua não é asfaltada, mas as do lado são. Fica difícil entender qual é o critério pra escolher onde fazer obra.”(G1, jovens, classe média e baixa)***

***“Quando aparecem as chuvas, a gente sofre. Agora o prefeito tá cuidando um pouco, mas precisava de muito mais apoio.”(G2, PV, classe média e baixa)***

***“A cidade precisava avançar mais na questão do lixo, principalmente na separação. Estamos bem atrasados nisso.”(G1, jovens, classe média e baixa)***

# DISCUSSÃO DOS DADOS-INFRAESTRUTURA

- ❑ **Déficit histórico de pavimentação e saneamento em bairros antigos:** As falas indicam forte insatisfação com a permanência de bairros antigos sem infraestrutura básica, especialmente pavimentação e saneamento. Os participantes demonstram frustração ao relatar que áreas consolidadas da cidade ainda convivem com ruas sem asfalto, poeira, buracos e ausência de serviços **considerados essenciais**, o que reforça a percepção de abandono de determinados territórios. **Análise:** a crítica à infraestrutura não está centrada apenas na ausência de obras novas, mas na percepção de passivos históricos não resolvidos. Quando bairros antigos seguem sem atendimento básico, isso afeta diretamente a credibilidade da gestão pública e a ideia de progresso urbano.
- ❑ **Percepção de distribuição desigual das obras e critérios pouco transparentes:** Um ponto recorrente nas falas é a sensação de que as obras de pavimentação não seguem critérios claros para a população. Os participantes relatam situações em que ruas já asfaltadas recebem novas camadas, enquanto vias próximas permanecem sem intervenção, o que gera dúvida sobre a lógica de priorização e reforça a percepção de injustiça territorial. **Análise:** as falas revelam demanda por maior transparência na priorização das obras. Mais do que criticar apenas a execução, os participantes questionam o processo de decisão, indicando que a percepção de arbitrariedade enfraquece o reconhecimento de avanços pontuais.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-INFRAESTRUTURA

- ❑ **Reconhecimento de melhorias pontuais, mas insuficientes diante da demanda acumulada:** Embora o tom predominante seja crítico, algumas falas reconhecem que houve melhora em trechos pavimentados e que a gestão atual tem realizado intervenções. Ainda assim, esse reconhecimento vem acompanhado da avaliação de que as ações são insuficientes diante do volume de problemas existentes, sobretudo em períodos de chuva, quando os impactos da deficiência de drenagem e infraestrutura se tornam mais intensos. **Análise:** esse padrão de fala é relevante porque mostra que a população não está em negação total dos avanços, mas faz uma leitura de insuficiência de escala e cobertura. Ou seja, existem sinais de ação, porém ainda sem capacidade de alterar de forma ampla a percepção sobre o problema.
- ❑ **Frustração com promessas de saneamento e falta de integração entre obras urbanas:** Os relatos também apontam frustração com promessas de implantação de esgoto/saneamento que não se concretizaram, reforçando a percepção de baixa entrega em temas estruturais. A crítica sugere que a população espera obras mais integradas, e não apenas intervenções isoladas de pavimentação, para que o resultado seja percebido como melhoria real da infraestrutura urbana. **Interpretação:** a infraestrutura é avaliada pelos participantes sob lógica de integração e funcionalidade. Pavimentação sem saneamento, drenagem ou planejamento mais amplo tende a ser percebida como solução parcial, o que reduz o impacto positivo das obras na imagem da gestão.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-INFRAESTRUTURA

- ❑ **Infraestrutura urbana e efeitos das chuvas no cotidiano:** As menções ao sofrimento da população no período chuvoso mostram que a infraestrutura é percebida também pela sua capacidade (ou incapacidade) de responder às condições climáticas locais. As chuvas funcionam como momento de teste da estrutura urbana, evidenciando limitações de drenagem, escoamento e manutenção, especialmente em áreas mais vulneráveis. **Interpretação:** esse ponto indica que a avaliação da infraestrutura não é abstrata; ela é fortemente baseada na experiência prática do cotidiano, sobretudo em situações críticas. Assim, a percepção de melhora depende não apenas da existência de obras, mas do desempenho concreto da cidade em períodos de maior estresse urbano.
- ❑ **Resíduos e reciclagem como demanda complementar de infraestrutura urbana:** Além da pavimentação e do saneamento, aparece nas falas a percepção de atraso na política de resíduos, especialmente na separação e reciclagem do lixo. Esse tema surge como demanda complementar, mas relevante, por estar associado à organização urbana, ao cuidado com a cidade e à modernização de serviços públicos. **Interpretação:** a inclusão da reciclagem no debate mostra que os participantes têm uma visão ampliada de infraestrutura, que vai além de obras viárias. Há demanda por uma cidade mais organizada e sustentável, o que sugere espaço para políticas de gestão de resíduos com impacto positivo na percepção urbana.

# QUADRO DE SÍNTESE- INFRAESTRUTURA

Principais Problemas	Impactos	Expectativas da População
Déficit histórico de pavimentação e saneamento em bairros antigos	Ruas sem asfalto, poeira e buracos afetam deslocamentos, manutenção de veículos e qualidade de vida, especialmente em áreas mais antigas.	Ampliar pavimentação e saneamento em áreas antigas e ainda não atendidas, com foco em redução de desigualdades territoriais.
Percepção de distribuição desigual das obras	A percepção de distribuição desigual das intervenções reforça sentimento de abandono e dificulta o reconhecimento de avanços realizados em outras áreas.	Comunicar de forma clara os critérios técnicos e a sequência das intervenções para reduzir sensação de arbitrariedade e ampliar confiança pública.
Reconhecimento de melhorias pontuais, mas insuficientes	As chuvas expõem fragilidades de drenagem e escoamento, ampliando transtornos, riscos e insatisfação da população com a estrutura urbana.	Planejar obras de forma articulada para que o resultado seja funcional e perceptível, especialmente em áreas com recorrência de problemas nas chuvas..
Infraestrutura urbana percebida de forma integrada (saneamento, drenagem e resíduos)	A ausência de avanços mais visíveis em saneamento e reciclagem contribui para a leitura de que a cidade cresce sem planejamento suficiente para sustentar esse desenvolvimento.	Avançar em programas de separação de lixo, educação ambiental e organização dos serviços de limpeza, reforçando percepção de cidade mais moderna e bem cuidada.

# OUTRAS DEMANDAS- EDUCAÇÃO

As discussões sobre educação em Vilhena evidenciam uma percepção de fragilidade estrutural e operacional da rede, com críticas que vão além da qualidade pedagógica e alcançam condições de atendimento, organização da oferta e suporte às famílias. Um dos pontos mais recorrentes foi a insuficiência de estrutura escolar para atender adequadamente crianças atípicas, com relatos que apontam limitações de apoio especializado e dificuldades de inclusão no ambiente escolar.

Também surgiram queixas relacionadas a mudanças na organização das escolas e redistribuição de vagas, que, na percepção dos participantes, resultaram em matrículas em unidades mais distantes das residências, aumentando o custo e a complexidade da rotina familiar. Outro aspecto mencionado foi a situação dos profissionais da educação, especialmente no que se refere à remuneração e à sobrecarga de trabalho. Na visão dos moradores, esse cenário afeta diretamente a qualidade do ensino e limita a capacidade da rede de oferecer atendimento mais qualificado e consistente. De modo geral, mesmo com reconhecimento de tentativas de melhoria, a avaliação predominante é de que a educação, tanto na esfera municipal quanto estadual, ainda está abaixo do nível que a cidade demanda.

***“As escolas estão sem professores. Ai estão remanejando turmas pra todo mundo ter aula, isso tá ruim. Meu filho tá estudando dois bairros depois a minha casa”  
(G1, jovens, classe média e baixa)***

***“Mexeram nas escolas, ficam até trocando os alunos de escola, isso tá uma bagunça. Tiraram a 5 série da escola do meu filho, agora tenho que levar ele pra outro bairro.” (G1, jovens, classe média e baixa)***

***“Tá 50% na educação e saúde. Eu sou mãe atípica e não consigo atendimento para meus filhos. A escola tem professoras que deixam muito a desejar, falta também formação.” (G2, classe média e baixa)***

***“Na educação a parte salarial também deixa a desejar e isso gera prejuízo pra todos, porque muitos colegas trabalham em 2 serviços e estão sobrecarregados, isso afeta a qualidade do trabalho.” (G1, jovens, classe média e baixa)***

***“Falta gente pra atender as crianças nas escolas, não tem profissional especializado em todas, nem no município e nem no estado, meus filhos estudam cada um em uma e tá bem precário” (G2, classe média e baixa)***

# OUTRAS DEMANDAS- TRÂNSITO

O trânsito aparece como outro eixo de forte insatisfação entre os moradores de Vilhena, associado não apenas às condições da pavimentação, mas também à percepção de circulação desorganizada, risco viário e aumento de acidentes. Os participantes descrevem o tráfego urbano como cada vez mais problemático, especialmente diante do crescimento da cidade e da ampliação do fluxo de veículos, sem que haja, na mesma proporção, intervenções estruturantes de mobilidade e ordenamento viário.

As falas indicam que a população percebe ausência de planejamento compatível com a dinâmica atual de circulação, o que se traduz em congestionamentos em horários de maior movimento e dificuldades para deslocamento em pontos estratégicos da cidade. Nesse contexto, surgem demandas por obras de maior porte, como viadutos, passarelas e soluções de travessia, vistas como alternativas para melhorar a fluidez e reduzir riscos no trânsito urbano.

***“A cidade precisa de uma obra como viaduto ou passarela para melhorar a travessia e dar fluidez ao trânsito. No horário de meio-dia, por exemplo, fica muito difícil cruzar a cidade. Já passou da hora de pensar mobilidade de forma mais moderna.” (G1, jovens, classe média e baixa)***

***“Vilhena cresceu muito e ficou grande, então precisa tratar o trânsito como prioridade. Não dá mais para administrar a circulação como se a cidade ainda tivesse o mesmo fluxo de anos atrás.” (G2, classe média e baixa)***

***“A gente sofre com a questão do transporte coletivo, porque praticamente só uma empresa opera e isso pesa no preço e na qualidade. O serviço é caro e ruim, então muita gente acaba dependendo de carro ou moto.” (G1, jovens, classe média e baixa)***

***“Os índices de acidente aqui são realmente muito altos, e isso preocupa bastante. A sensação é de que falta mais organização e medidas para reduzir esse risco no trânsito.” (G2, classe média e baixa)***

***“O trânsito da cidade está bem problemático. Em vários horários e pontos, a circulação é ruim e isso já virou uma dificuldade constante para quem precisa se deslocar.” (G2, classe média e baixa)***

# DISCUSSÃO DOS DADOS-EDUCAÇÃO E TRÂNSITO

- ❑ **Educação percebida como serviço abaixo da demanda da cidade:** As falas sobre educação apontam uma percepção de que a rede municipal e estadual ainda opera aquém das necessidades atuais de Vilhena, tanto em estrutura quanto em organização da oferta. Os participantes reconhecem que existem tentativas de melhoria, mas avaliam que os avanços ainda são insuficientes diante das dificuldades concretas enfrentadas por alunos, famílias e profissionais. **Interpretação:** a educação é percebida não apenas como tema pedagógico, mas como um eixo de capacidade institucional do município/estado de acompanhar o crescimento da cidade. A crítica central é de insuficiência estrutural e funcional, e não apenas de problemas pontuais.
- ❑ **Inclusão escolar fragilizada e insuficiência de suporte para crianças atípicas:** Um dos pontos mais sensíveis nas falas é a percepção de falta de estrutura e de apoio adequado para o atendimento de crianças atípicas. Os participantes mencionam limitações de suporte especializado e insuficiência de preparo institucional para responder às necessidades de inclusão, o que gera insegurança nas famílias e sensação de atendimento incompleto. **Interpretação:** esse eixo revela que a avaliação da educação passa, de forma importante, pela qualidade da inclusão. A fragilidade percebida nesse atendimento aumenta a sensação de desigualdade dentro da própria rede e expõe uma demanda por estrutura e qualificação mais específicas.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-EDUCAÇÃO E TRÂNSITO

- ❑ **Organização da oferta escolar e impacto na rotina das famílias:** As falas também indicam insatisfação com mudanças na organização das escolas e na distribuição de vagas, especialmente quando isso resulta em matrícula em unidades mais distantes da residência. Soma-se a isso a percepção de que os horários escolares nem sempre atendem às necessidades de pais e mães que trabalham em período integral, o que amplia a sobrecarga da rotina familiar. **Interpretação:** os participantes avaliam a educação também pela sua compatibilidade com a vida real das famílias. Quando distância e horários dificultam a conciliação entre trabalho e cuidado, o problema educacional deixa de ser apenas escolar e passa a ser percebido como problema de organização urbana e social.
- ❑ **Profissionais da educação: remuneração, sobrecarga e reflexos na qualidade:** Outro ponto recorrente é a preocupação com a situação dos profissionais da educação, especialmente em relação a salários baixos e sobrecarga de trabalho. Na percepção dos moradores, esse cenário compromete a motivação, a estabilidade da equipe e, por consequência, a qualidade do ensino oferecido. **Interpretação:** as falas mostram que a população associa diretamente condições de trabalho dos profissionais à qualidade da educação. Isso indica uma leitura mais madura do problema, em que ensino fraco é entendido como resultado também de limitações estruturais de gestão e valorização profissional.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-EDUCAÇÃO E TRÂNSITO

- ❑ **Trânsito como problema urbano em expansão e sinal de crescimento sem planejamento:** No eixo de trânsito/mobilidade, as falas revelam percepção de que Vilhena enfrenta um aumento do fluxo de veículos sem planejamento compatível, o que gera tráfego mais difícil, sensação de desorganização e preocupação com acidentes. O problema é descrito como crescente e mais visível em horários de pico e em pontos estratégicos de circulação. **Interpretação:** o trânsito é percebido como indicador de uma cidade que cresceu, mas cuja infraestrutura viária e mobilidade não evoluíram no mesmo ritmo. A crítica não se limita ao incômodo diário; ela comunica uma percepção mais ampla de insuficiência de planejamento urbano.
- ❑ **Acidentes, risco viário e demanda por obras estruturantes:** As menções a índices elevados de acidentes e à necessidade de viadutos/passarelas mostram que os participantes associam o problema do trânsito não apenas à lentidão, mas também à segurança viária. As falas indicam demanda por intervenções estruturantes que melhorem a fluidez e reduzam riscos, especialmente em travessias e eixos mais movimentados. **Interpretação:** a população enxerga o trânsito sob dupla chave: mobilidade + segurança. Isso amplia a urgência do tema, porque o problema deixa de ser apenas operacional (engarrafamento) e passa a envolver risco concreto à integridade física dos usuários.

# DISCUSSÃO DOS DADOS-EDUCAÇÃO E TRÂNSITO

- ❑ **Transporte coletivo percebido como insuficiente e fator de agravamento do tráfego:** Os participantes também criticam a baixa qualidade e o alto custo do transporte coletivo, com menções à concentração da operação em poucas empresas e à ausência de alternativa eficiente. Esse cenário é percebido como incentivo ao uso de carro e moto, contribuindo para o aumento do fluxo e para o agravamento dos problemas de trânsito. **Interpretação:** as falas mostram que a mobilidade é percebida de forma sistêmica: trânsito ruim e transporte coletivo frágil se retroalimentam. Sem transporte público competitivo, cresce a dependência de veículos individuais; com mais veículos, piora a circulação e aumentam os riscos.
- ❑ **Conexão entre educação e mobilidade na experiência das famílias:** Quando observados em conjunto, os dois eixos se conectam na rotina dos moradores: distância entre casa e escola, horários pouco compatíveis e trânsito difícil aumentam custos de tempo, desgaste e complexidade para as famílias. Essa articulação aparece de forma implícita nas falas e ajuda a explicar por que educação e mobilidade são percebidos como problemas que se somam no dia a dia. **Interpretação:** a leitura integrada desses temas revela que parte importante da insatisfação não decorre apenas da qualidade isolada de cada serviço, mas da falta de coordenação entre políticas urbanas e sociais. Educação e mobilidade passam a ser avaliadas em conjunto pela capacidade de permitir uma rotina viável, segura e previsível para a população.

# CONCLUSÃO

- Os achados qualitativos em Vilhena revelam um município percebido, ao mesmo tempo, como bom para viver e pressionado por demandas estruturais que a gestão pública ainda não conseguiu equacionar plenamente. As falas demonstram vínculo afetivo com a cidade, reconhecimento de qualidades como acolhimento, potencial de crescimento e qualidade de vida relativa, mas esse capital simbólico convive com uma percepção consistente de que os serviços públicos e a infraestrutura urbana não acompanham, na mesma velocidade, as necessidades da população e a dinâmica de expansão do município.
- A saúde emerge como o eixo de maior criticidade e centralidade no discurso. A recorrência de relatos sobre superlotação, demora no atendimento, dificuldade de acesso a exames e especialistas, fragilidade da atenção básica e baixa resolutividade da rede indica que a população percebe o sistema público em condição de forte pressão. Mais do que queixas isoladas, as falas apontam para uma leitura sistêmica: postos com baixa capacidade de resposta, UPA sobrecarregada, continuidade do cuidado comprometida e barreiras adicionais para públicos mais vulneráveis, como moradores da zona rural e famílias que demandam atendimento especializado. Trata-se, portanto, de uma agenda prioritária não apenas por sua gravidade objetiva, mas por seu peso na avaliação da capacidade do poder público de garantir o básico.

# CONCLUSÃO

- No campo da segurança pública, os relatos mostram intensificação da sensação de insegurança, com impacto direto na rotina e na liberdade de circulação dos moradores. A percepção de aumento da violência urbana, tentativas de assalto, presença de facções e tráfico, bem como a preocupação com o envolvimento de jovens, compõe um cenário em que a segurança é vivida como problema cotidiano e não apenas como tema de noticiário. A leitura dos participantes sugere que o problema é duplo: por um lado, aumento do risco percebido; por outro, sensação de baixa presença estatal e resposta insuficiente, especialmente em determinados territórios. Isso reforça a necessidade de políticas que combinem presença ostensiva, inteligência territorial, prevenção e proteção social.
- A infraestrutura urbana aparece como um eixo de frustração associado à percepção de crescimento sem planejamento proporcional. O tema da pavimentação mobiliza fortemente os participantes, sobretudo pela permanência de bairros antigos sem asfalto e sem saneamento, pela sensação de distribuição desigual das obras e por dúvidas sobre os critérios de priorização. Ainda que haja reconhecimento de melhorias pontuais e de intervenções em andamento, prevalece a avaliação de que a escala das ações é insuficiente diante dos passivos acumulados. Além disso, as falas indicam que a população não avalia infraestrutura apenas por obras viárias, mas por um conjunto integrado de condições urbanas: pavimentação, drenagem, saneamento e gestão de resíduos, o que amplia a exigência por planejamento funcional e resultados perceptíveis.

# CONCLUSÃO

- No eixo de educação, os participantes apontam fragilidades que combinam estrutura escolar, organização da oferta, inclusão e condições de trabalho dos profissionais. A insuficiência de suporte para crianças atípicas, a dificuldade gerada por vagas distantes e horários incompatíveis com a rotina de quem trabalha em período integral, e a percepção de sobrecarga e baixa valorização dos profissionais da educação compõem um diagnóstico de baixa aderência da rede às necessidades concretas das famílias. As falas mostram que a educação é avaliada não apenas por aprendizagem, mas pela capacidade de a política educacional funcionar de forma estável, inclusiva e compatível com a realidade social do município.
- O trânsito e a mobilidade também aparecem como eixo crescente de preocupação, em especial pela percepção de aumento do fluxo de veículos sem planejamento viário correspondente. Os relatos sobre acidentes, tráfego desorganizado, necessidade de obras estruturantes (como viadutos e passarelas) e precariedade do transporte coletivo indicam que a mobilidade urbana em Vilhena passou a ser percebida como problema estruturante da vida cotidiana. O tema se conecta diretamente à organização da cidade e, de forma indireta, a outros eixos como educação e trabalho, ao impactar deslocamentos, tempo, custo e previsibilidade da rotina das famílias.

# CONCLUSÃO

- Quando analisados em conjunto, os achados mostram que a percepção da população sobre Vilhena não é de rejeição à cidade, mas de cobrança por maturidade de gestão compatível com o estágio atual do município. Há reconhecimento do potencial local e até de avanços pontuais, mas a expectativa social é de maior capacidade de planejamento, priorização transparente, coordenação entre políticas e entrega de resultados que sejam percebidos no cotidiano. Em outras palavras, a crítica presente nas falas não elimina o vínculo com a cidade; ao contrário, ela expressa uma demanda por um modelo de desenvolvimento urbano e social que preserve as qualidades de Vilhena e enfrente, com maior efetividade, suas fragilidades mais sensíveis.
- Do ponto de vista analítico, o material qualitativo sugere que agendas de maior impacto na percepção pública tendem a ser aquelas que combinam resposta imediata e melhora de experiência do usuário (especialmente em saúde e segurança) com intervenções estruturantes e comunicação clara de critérios e cronogramas (sobretudo em infraestrutura, educação e mobilidade). Esse ponto é relevante porque muitos relatos demonstram não apenas insatisfação, mas também capacidade de reconhecer avanços quando eles são visíveis, coerentes e territorialmente percebidos. Assim, para além da execução de políticas, emerge como dimensão central a necessidade de fortalecer confiança pública por meio de entregas consistentes, previsibilidade e maior legibilidade das ações governamentais.

# CONCLUSÃO

- Por fim, este relatório reafirma a utilidade da abordagem qualitativa para captar aquilo que indicadores gerais nem sempre revelam: como a população organiza suas prioridades, interpreta os problemas e conecta experiências cotidianas à avaliação da gestão pública. Em Vilhena, o conjunto de falas evidencia uma população atenta, crítica e comparativa, que valoriza a cidade, mas exige que o poder público acompanhe seu crescimento com mais estrutura, planejamento e capacidade de resposta. Esse diagnóstico oferece base relevante para orientar ações, comunicação e priorização de políticas com foco em problemas concretos e percepção social de efetividade.



**PERFIL**

P E S Q U I S A S