



TRAVESSIA

ESTRATÉGIA E MARKETING

FUNDAÇÃO
ULYSSES
GUIMARÃES



Bronze na categoria Melhor Uso de Pesquisa de Opinião (Categoria não eleitoral)

Prata na categoria Melhor Uso de Pesquisa de Opinião

COORDENAÇÃO:

Renato Dorgan Filho



TRAVESSIA
ESTRATÉGIA E MARKETING

ELABORAÇÃO:

Gabriel Pires – Cientista Social

Pedro Camargo – Cientista Social



An aerial, wide-angle photograph of a large, rectangular green field in a city. The field is divided into several sections by roads and walkways. The surrounding area is filled with modern buildings and parking lots. The sky is filled with dramatic, golden clouds, suggesting a sunset or sunrise. The overall scene is bright and vibrant.

CAPÍTULO 3:

SEGURANÇA E SAÚDE

PERFIL DE CLASSES BRASIL*

CLASSE SOCIAL	POPULAÇÃO	RENDA MÉDIA
A	2,9%	R\$ 21.826,74
B1	5,1%	R\$ 10.361,48
B2	16,7%	R\$ 5.755,23
C1	21%	R\$ 3.276,76
C2	26,4%	R\$ 1.965,87
D/E	27,9%	R\$ 900,60



SEGURANÇA

PROBLEMA GLOBAL



A segurança é um serviço público bastante delicado. Quando está mal, é capaz de contaminar uma boa gestão e mudar os ânimos de eleitores que, até então, estavam percebendo elementos positivos na gestão de uma cidade.

Antes de tudo, é preciso ter em mente que a maioria do eleitorado tem dificuldade de determinar as responsabilidades dos entes públicos e suas atribuições. Isso não é diferente quando se trata de segurança. Dessa forma, para as cidades que enfrentam problemas relacionados à violência, não é incomum que as pessoas culpem a prefeitura ou mesmo o governo federal quando estão insatisfeitas com esse aspecto.





No caso do governo federal, existe uma narrativa muito forte de que Lula é complacente com os criminosos, e ou que tenta justificar / humanizar bandidos. Assim, para muitas pessoas, a criminalidade está piorando por conta de um suposto endosso que o atual governo oferece à criminalidade. Em muitos grupos que fizemos em todo o Brasil, vários participantes citam que a vitória do atual presidente foi amplamente comemorada em presídios pelo país. No geral, acreditam que a esquerda não oferece uma resposta efetiva para o problema da segurança pública.

Mesmo que não surta nenhum efeito prático, governos estaduais que se mostrem engajados no combate à criminalidade recebem algum capital político. A maior parte do público gosta de ver as forças policiais engajadas em grandes operações e com uma presença ostensiva nas ruas. Governadores que investem na segurança, seja por meio de aprimoramento de viaturas e equipamentos, seja por abrir novos concursos públicos e ou que convoquem aprovados de concursos parados, tendem a ter o reconhecimento do povo.



FUNDAÇÃO
ULYSSES
GUIMARÃES





Para as administrações municipais, o público tende a relevar mais sobre o que um prefeito pode colaborar com a segurança. Num primeiro momento a gestão municipal colabora oferecendo iluminação, mas também garantindo a segurança de locais públicos através da GCM, nas praças, parques. As pessoas tendem a reclamar da atuação e do efetivo da GCM: para além de serem poucos, são excessivamente patrimoniais. Para muitas realidades a GCM só serve para multar ou para dar informações. É perceptível que o público gostaria de ver uma GCM mais atuante, armada e participando mais ativamente do policiamento na cidade.

Num passado recente (até por volta da década de 90 e anos 2000), a preocupação com a violência era majoritariamente uma questão das classes médias e classes altas. Os mais pobres lembram que havia uma ética nas comunidades, onde as facções proibiam roubos e furtos dentro das comunidades. Dessa forma, os moradores tinham mais medo de sofrer alguma violência por parte da polícia do que por criminosos, traficantes. A nossa experiência mostra que esse “pacto” quase não existe mais, que é muito raro uma comunidade que vive essa “paz” forçada, aos moldes antigos. Isso fez com que a preocupação com a segurança pública explodisse no país, independente de classe social.



FUNDAÇÃO
ULYSSES
GUIMARÃES





Políticas públicas que ofereçam, minimamente, um horizonte de melhora na segurança pública, são muito apreciadas, a ponto de tornar um secretário de segurança desconhecido, numa figura pública de relevância. O público é bastante sensível a melhorias na segurança: percebem rapidamente ações que impactem no número de moradores de rua, de usuários de drogas trôpegos, da redução de assaltos.



Da mesma forma, são bastante sensíveis (principalmente os mais pobres e os negros) ao aumento de abordagens policiais. O que culmina em relatos pesados sobre abusos policiais. Não que o público tenha reservas em relação a brutalidade policial ou ao tratamento desumano contra criminosos: contanto que ela jamais recaia em um trabalhador inocente, a maioria não se importa. A despeito do que qualquer comunicação oficial diga, os moradores tendem a saber quem são as pessoas que estão e que não estão envolvidas com a criminalidade.



FUNDAÇÃO
ULYSSES
GUIMARÃES





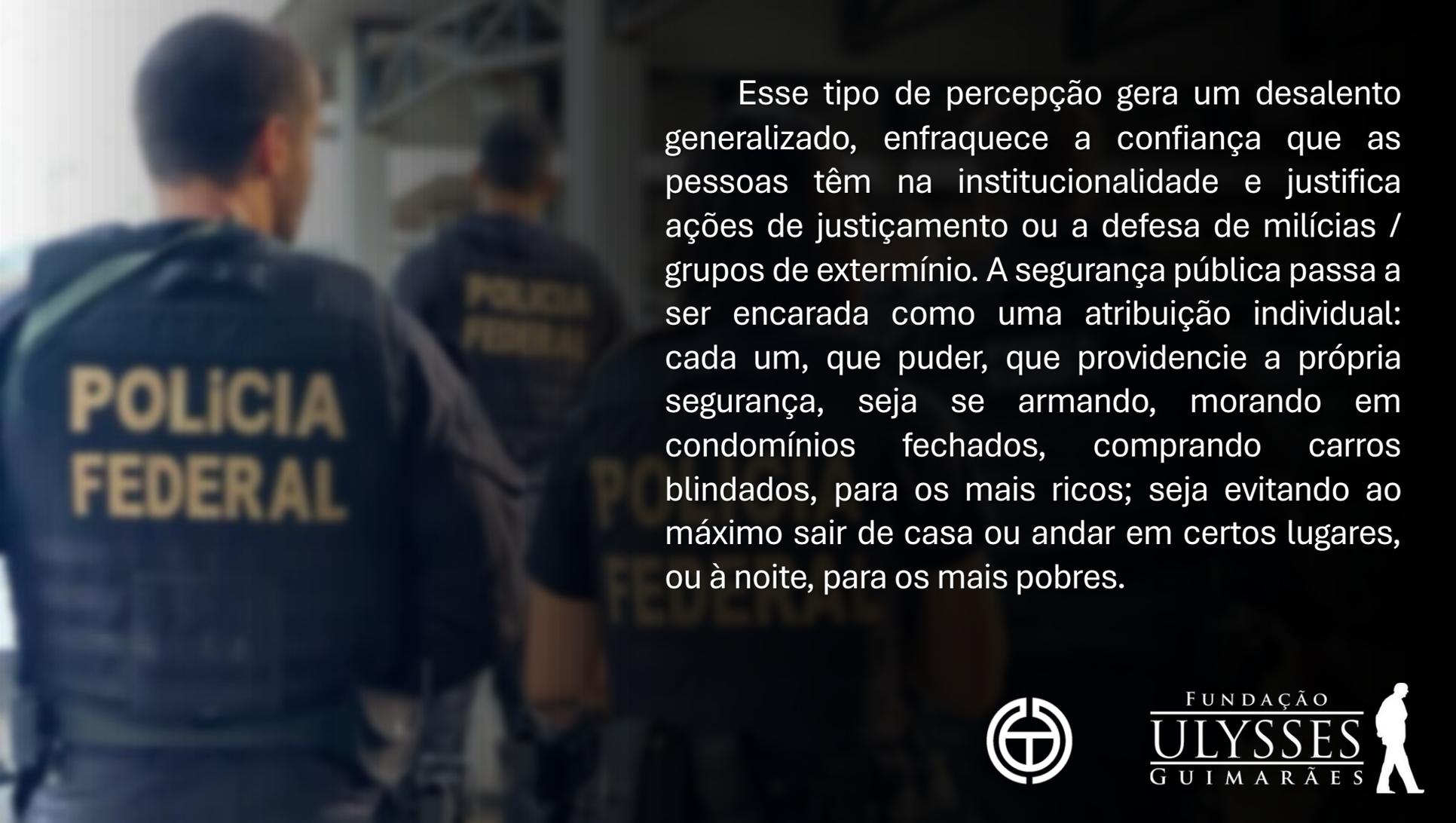
A percepção de que a polícia é racista ou violenta com os mais pobres é bastante mais vívida entre o público de classe baixa. Mesmo assim, apesar de incomum, já encontramos negros de classe A/B que sofreram algum episódio desagradável. É comum ouvir relatos que muitas vezes a polícia exagera e tenta forjar um flagrante ou plantar armas ou drogas no corpo de vítimas inocentes para justificar publicamente a execução. Essa situação cria um clima de pavor entre famílias que vivem perto de operações policiais em andamento.

Apesar da desconfiança que muitos possam nutrir em relação à corporação, a polícia é respeitada pela maioria. Acreditam que existem maus policiais, mas o grande vilão da segurança pública, para o brasileiro médio, é o sistema judiciário e a legislação penal. O grosso das críticas de segurança se sustentam no argumento de que a impunidade impera no Brasil. Acreditam que as leis são demasiadamente brandas, que os criminosos têm uma infinidade de benefícios e que a maioria dos bandidos capturados pela polícia são soltos nas audiências de custódia. Dessa maneira, os bons policiais estariam desmotivados e cansados de se colocar em risco, uma vez que o sistema devolve rapidamente os bandidos para as ruas.



FUNDAÇÃO
ULYSSES
GUIMARÃES





Esse tipo de percepção gera um desalento generalizado, enfraquece a confiança que as pessoas têm na institucionalidade e justifica ações de justiçamento ou a defesa de milícias / grupos de extermínio. A segurança pública passa a ser encarada como uma atribuição individual: cada um, que puder, que providencie a própria segurança, seja se armando, morando em condomínios fechados, comprando carros blindados, para os mais ricos; seja evitando ao máximo sair de casa ou andar em certos lugares, ou à noite, para os mais pobres.



CONSIDERAÇÕES SOBRE SEGURANÇA





- Um dos temas principais de discussão e de frustração.
- É global, sendo no geral relacionado à problemas amplos e de alcance estadual e nacional.
- A sensação de segurança é terrível onde existe disputa entre facções ou milícias.



- **Povo sente um aumento brutal no número de andarilhos usuários de drogas, isso desmonta bastante a sensação de segurança.**
- **A população, cada vez mais, acredita que a solução para a insegurança está na legislação e no sistema judiciário. Uma grande parte não se convence mais com propostas de aumentar o número de policiais, rondas, etc.**



- As saidinhas são criticadas por quase toda a sociedade, que acreditam que isso é um escárnio e uma prova da "justiça branda", corroborando com as queixas de falhas no sistema judiciário.
- As audiências de custódia geram revolta, em muitos casos é visto como um rito burocrático para soltar bandidos capturados pela polícia, desmotivando os policiais de fato atuantes.



- **A maioria quer soluções para a segurança, mas as propostas tradicionais não surtem efeito e isso tende a extremar o público, que percebe a piora da segurança e não consegue dar uma resposta para essa situação.**
- **Milícias são mais criticadas do que o tráfico, os milicianos costumam ser mais brutais do que o crime organizado.**



- **Câmeras corporais nas polícias dividem um pouco as opiniões: a maioria é favorável, acreditam que isso protege o público e o policial. Porém, os mais extremados, que acreditam que a solução é aumentar a repressão policial, são contra.**



SAÚDE

PROBLEMA LOCAL

A saúde pública é considerada um dos serviços mais importantes, para a maior parte da população, e um dos fatores mais determinantes para a aprovação de um governo. De modo geral, todos aprovam a existência do SUS, mas percebemos que as classes mais altas têm dificuldade em avaliar os serviços de saúde, simplesmente por quase nunca utilizar a saúde pública. São raríssimas as cidades cuja saúde pública é utilizada tanto por ricos quanto por pobres.



FUNDAÇÃO
ULYSSES
GUIMARÃES





Grande parcela da população enfrenta dificuldades para identificar a natureza dos serviços de saúde, se são federais, estaduais ou municipais. E, mesmo quando estão cientes de que a gestão da saúde é dividida entre diferentes níveis de governo, muitos não têm certeza sobre qual ente é responsável pelo serviço que utilizam, ou simplesmente não refletem sobre essa questão.

Como a percepção das responsabilidades e atribuições no sistema de saúde não é individualizada (para essa parcela da população), qualquer mudança, seja positiva ou negativa, em uma parte do circuito da saúde, acaba se refletindo para todos os níveis.



A saúde federal, materializada em hospitais federais, hospitais universitários, institutos especializados, costumam ter muito prestígio. Porém, o acesso a essas instituições não é nada fácil, especialmente para as cidades distantes dos grandes centros.

A saúde estadual depende muito do estado em questão. Em alguns lugares os hospitais regionais são referência, com atendimentos elogiados e experiências que surpreenderam os usuários. Em outros lugares a situação da saúde estadual é caótica e, quando podem, o público tende a evitar ou a utilizar somente em último caso.

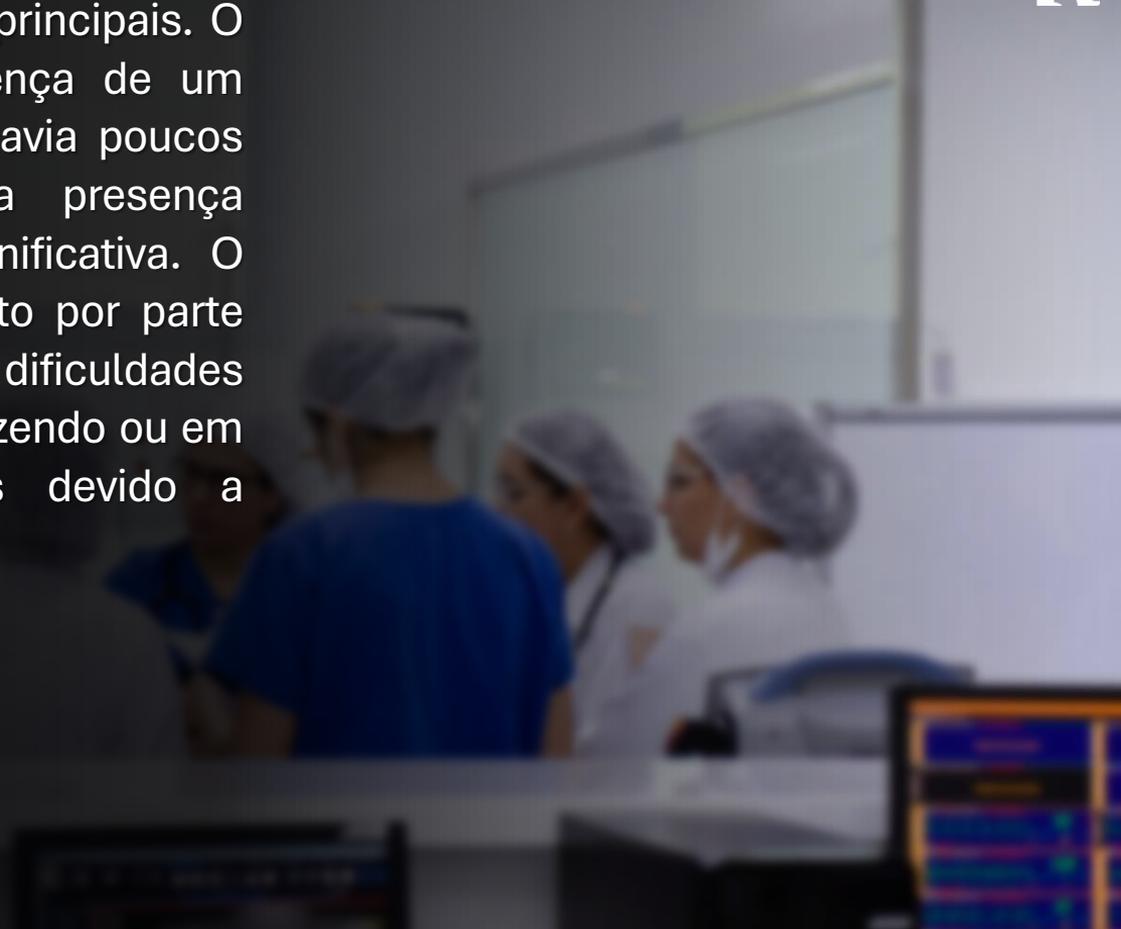


Independentemente da natureza da instituição, é comum haver insatisfação com os servidores de saúde por diversos motivos, que variam conforme a função. Atendentes, técnicos e enfermeiros frequentemente são criticados por falta de paciência, desinteresse nas situações dos usuários, critérios questionáveis na definição de prioridades durante triagens e por não reconhecerem casos potencialmente graves. Em relação aos médicos, as reclamações costumam girar em torno de indiferença e desprezo. Há muitos relatos de médicos que não fazem contato visual com os pacientes, atendem enquanto estão no celular, mostram pressa, ou não conseguem identificar sintomas ou fornecer diagnósticos sem recorrer ao Google durante a consulta.

No que diz respeito aos médicos estrangeiros, existem dois cenários principais. O primeiro é de alívio, pois a presença de um médico em um contexto em que havia poucos profissionais ou quase nenhuma presença médica, representa um alento significativa. O segundo cenário envolve desconforto por parte de alguns usuários, que enfrentam dificuldades em entender o que o médico está dizendo ou em interpretar as receitas prescritas devido a barreiras linguísticas.



FUNDAÇÃO
ULYSSES
GUIMARÃES





O pronto atendimento costuma ser o serviço mais bem avaliado quando se discute saúde pública. No entanto, um sinal claro de que a saúde está em crise em determinado lugar é quando nem o pronto atendimento funciona adequadamente. Embora o público esteja ciente de que pode haver certa demora no atendimento, quando essa espera ultrapassa seis horas, a indignação é geral e tendem a se revoltar e criar tumultos na esperança de chamar atenção para resolver sua situação. Isso também é reforçado em locais em que se precisa pegar senhas para conseguir atendimento, onde não há distinção entre atendimento convencional e pediátrico, ou quando mesmo emergências enfrentam longas esperas para atendimento.



O serviço mais crítico na saúde pública geralmente envolve consultas e exames, que são vistos como problemas recorrentes na maioria das cidades. Em locais onde a saúde está em crise, o tempo de espera para uma consulta com um médico especialista pode variar de seis meses a mais de um ano, enquanto, de forma geral, esse tempo costuma ser de dois a seis meses. Além disso, o público frequentemente enfrenta dificuldades até para iniciar o processo, já que é necessário obter um encaminhamento de um clínico para agendar uma consulta com especialistas.

A situação se complica ainda mais com exames mais complexos (de imagem), que também costumam ter longas esperas. Não é raro ouvir queixas de pacientes cujos exames perderam o valor pela demora para conseguir atendimento especializado ou cujas guias de exame venceram devido às longas esperas para realização dos exames.



Dessa maneira, é extremamente comum ouvir que quando se precisa de um exame ou de um especialista, é melhor nem perder tempo no SUS. Quem puder que pague a consulta ou o exame no privado, ou arrisque morrer enquanto espera atendimento pelo SUS. Espontaneamente, muitos citam iniciativas como o Dr. Consulta como uma alternativa popular, mas para a maioria o desespero da espera é a única possibilidade.

De modo geral, a demanda para atendimentos psiquiátricos, apoio psicológico, dentistas e acompanhamento para crianças atípicas é bastante precário. Por outro lado, Traumatologia, Ortopedia e Reabilitação são áreas que costumam funcionar bem para o público, com raras exceções.

Para determinados procedimentos e cirurgias, a experiência dos pacientes é frequentemente associada ao prestígio do hospital. A reputação dos hospitais, boa ou má, é geralmente unânime entre aqueles que já passaram por intervenções ou tiveram parentes internados. No entanto, dependendo da região, é comum ouvir relatos de longas filas para a realização de cirurgias, muitas vezes para condições de saúde que exigem atendimento urgente. Muito disso em função de hospitais que atendem um conjunto de várias cidades e ficam sobrecarregados.



FUNDAÇÃO
ULYSSES
GUIMARÃES





O acesso aos medicamentos no SUS é bastante dividido. Nos lugares de situação mais grave existe não somente uma falta crônica de remédios, dos mais simples aos mais caros, mas também uma escassez de insumos básicos. Na maior parte das vezes a disponibilidade de remédios é errática, exigindo que os pacientes circulem em diversas unidades de saúde para garantir todos os medicamentos. São poucos os casos em que o acesso a remédios não apresenta falhas. A distribuição de preservativos e anticoncepcionais é apreciada e respeitada.



O público é sensível a reformas e melhorias nas unidades de saúde, mas reclamam que o maior problema é a baixa disponibilidade de médicos, frente a uma demanda gigantesca que sobrecarrega os agentes de saúde e frustra a população. Muitas vezes, o público percebe que algumas gestões tentam instrumentalizar as reformas como argumento de melhorias na saúde, quando o que interessa, que é a quantidade de médicos, continua a mesma coisa ou segue diminuindo frente a uma demanda crescente. Em paralelo a isso e, principalmente onde se percebe mais fragilidades na saúde pública, é comum ouvir que sem a ajuda de um político ou de um contato que trabalhe na saúde, é muito difícil ter a sua necessidade atendida.



Por fim, é evidente que o público deseja melhorias, como a unificação de prontuários e métodos mais eficazes para o agendamento e acompanhamento de demandas de saúde. No entanto, iniciativas locais, especialmente aquelas que dependem do uso de smartphones e internet, muitas vezes acabam sendo caóticas, burocráticas e confusas, particularmente para os mais pobres e para aqueles que não têm acesso à internet ou ao letramento necessário. Essas soluções, embora destinadas a facilitar o agendamento de consultas e exames, frequentemente ignoram as necessidades e limitações das populações mais vulneráveis, que são justamente as mais dependentes dos serviços públicos.

CONSIDERAÇÕES SOBRE SAÚDE





- **Um dos aspectos mais importantes para o público e que é sentido localmente, é um dos piores elementos avaliados no geral.**
- **Lotação em pronto socorro é um problema, mas o mais criticado é a dificuldade para conseguir especialistas e exames.**
- **A distribuição de remédios varia bastante, em alguns lugares funciona.**



- **Médicos estrangeiros costumam gerar transtorno, ou o público os consideram rudes ou não conseguem entendê-los.**
- **Muita reclamação a respeito da falta de médicos e do tratamento dos médicos. A escassez pode explicar a tensão e a sobrecarga dos que estão disponíveis.**



- **Exames de imagem são muito difíceis de conseguir.**
- **Acessar a saúde pública, em muitos lugares, é inviável sem um padrinho ou sem recorrer à rede privado.**



- **A população mais pobre muitas vezes apresenta dificuldade de acessar programas da saúde que envolvam o uso de celular, internet e afins. Programas que envolvam o uso de algum app específico, tendem a excluir os que mais precisam.**
- **Reclamações contra médicos muito jovens são recorrentes.**



- **Em muitos lugares é comum ouvir sobre pessoas em filas para cirurgias esperando meses e até anos para ser chamado.**
- **O público anseia por melhorias na saúde, mas muitos já não acreditam mais nessa possibilidade. Mesmo elegendo médicos, situação e oposição, o cenário raramente apresenta algum avanço.**



tel. +55 11 3564.3212

site: www.travessiapesquisas.com.br

twitter: x.com/TravessiaE

instagram: www.instagram.com/travessiapesquisas/



TRAVESSIA
ESTRATÉGIA E MARKETING

FUNDAÇÃO

ULYSSES

GUIMARÃES

