

# A SAÚDE NA OPINIÃO DOS BRASILEIROS

\* Os gráficos apresentados neste livro aparecem tal como disponibilizados pelo Instituto de Pesquisa Vox Populi.

A SAÚDE  
NA OPINIÃO  
DOS BRASILEIROS  
um estudo prospectivo

conass . progestores

programa de informação e apoio técnico às novas equipes gestoras estaduais do sus de 2003

© 2003 CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE - CONASS

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e a autoria.

PROGESTORES 2003 - Programa de Informação e Apoio Técnico às Novas Equipes Gestoras Estaduais do SUS de 2003

Brasil. Conselho Nacional de Secretários de Saúde.  
A saúde na opinião dos brasileiros / Conselho Nacional de Secretários de Saúde. - Brasília : CONASS, 2003.

244 p.

ISBN 85-89545-03-2

1. SUS (BR). 2. Pesquisa sobre serviços de saúde. I. Título.

NLM WA 525

CDD - 20 ed. 362.1068

# apresentação

A pesquisa nacional **A Saúde na Opinião dos Brasileiros** foi encomendada pelo Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS) para identificar o nível de conhecimento, opiniões, avaliações, grau de satisfação e posicionamentos da população brasileira frente a diversas questões relativas ao atendimento à saúde prestado pelo SUS em todo o País. O objetivo maior foi oferecer as informações coletadas aos gestores como mais um elemento para a tomada de decisões e o desenho de políticas de saúde que possibilitem um desenvolvimento do SUS contínuo e consistente.

A realização da pesquisa foi possível graças à iniciativa do Ministério da Saúde, sob a gestão do ministro Barjas Negri, de quem partiu a idéia e o apoio financeiro para o projeto e a quem dirigimos especial agradecimento. Queremos agradecer a Maria Helena Brandão e Lúcia Queiroz, da Secretaria de Assistência à Saúde do Ministério da Saúde, pela indispensável contribuição para a elaboração de questões que garantiram à pesquisa maior sensibilidade aos temas mais atuais da gestão do Sistema Único de Saúde. Também agradecemos ao Professor Délcio Fonseca Sobrinho, da Universidade Federal de Minas Gerais, pelo cuidadoso trabalho de análise que resultou no relatório síntese da pesquisa.

Esperamos que, ao analisar os resultados da pesquisa, os gestores se sintam estimulados a se empenharem ainda mais para dar ciência aos brasileiros da dimensão e da importância do sistema público de saúde, que atualmente lhes garante a assistência. Em sua segunda década de existência, o SUS tem pleno potencial para obter o reconhecimento da população brasileira e tornar-se motivo de orgulho para o Brasil, expressão concreta de garantia dos direitos de cidadania inscritos na Constituição da República: “Saúde é direito do cidadão e dever do Estado”.

FERNANDO PASSOS CUPERTINO DE BARRO

conass . progestores

# conass

Fernando Passos Cupertino de Barros (GO)  
**presidente**

José da Silva Guedes (SP)  
Marta Oliveira Barreto (SE)  
João José Cândido da Silva (SC)  
Francisco Deodato Guimarães (AM)  
**vice-presidentes**

Ricardo F. Scotti  
**secretário executivo**

Gilvânia Westin Cosenza  
Júlio Strubing Müller Neto  
Lucimery Lima Cardoso  
Maria Esther Janssen  
Regina Helena Arroio Nicoletti  
René José Moreira dos Santos  
**assessoria técnica**

Sheyla Cristina Ayala Macedo  
Luciana Toledo Lopes  
Júlio Barbosa de Carvalho Filho  
Paulo Arbués Carneiro  
**apoio administrativo**

Secretaria Executiva do Conass  
coordenação do Progestores 2003

Ricardo F. Scotti  
organização

Délcio Fonseca Sobrinho  
análise e relatório síntese

José Agenor Álvares da Silva  
Lúcia de Fátima Nascimento de Queiroz  
Maria Helena Brandão Oliveira  
Regina Helena Arroio Nicoletti  
colaboradores

# equipe de elaboração

Fernanda Goulart  
projeto gráfico

André Falcão  
edição

Mariana Henriques  
Júlia Brasil  
arte final

Cláudia Camargos  
Lídia Balduino  
revisão

**PARTE I**

**RELATÓRIO SÍNTESE**

<b>1</b>	INTRODUÇÃO.....	12
<b>2</b>	INFORMAÇÕES METODOLÓGICAS.....	13
<b>3</b>	PRINCIPAIS RESULTADOS.....	14
3.1-	Problemas E Demandas Em Geral .....	14
3.2-	Problemas Percebidos Na Área Da Saúde .....	14
3.3-	Planos De Saúde .....	16
3.4-	Uso De Serviços De Saúde .....	17
3.5-	Algumas Características Dos Usuários Do Sus .....	19
3.6-	Avaliações Sobre O Sus .....	21
3.6.1-	Nível De Conhecimento Sobre O Sus .....	21
3.6.2-	Algumas Idéias E Valores Associados Ao Sus .....	21
3.6.3-	Avaliação Geral Do Sus Segundo Tipo De Atendimento .....	22
3.6.4-	Avaliação Geral Do Sus Entre Usuários E Não Usuários .....	23
3.6.5-	Avaliação Geral Do Sus Segundo Escolaridade E Renda .....	23
3.6.6-	Evolução Da Qualidade Dos Serviços Do Sus .....	24
3.6.7-	Tempo De Espera: Fonte De Insatisfação .....	24
3.6.8-	Avaliação Do Sus: Atendimento Feito Pelos Médicos .....	26
3.6.9-	Avaliação Do Sus: Equipes De Enfermagem .....	27
3.6.10-	Avaliação Do Sus: Recepção E Portaria .....	28

3.7- Pacs - Programa De Agente Comunitário De Saúde .....	28
3.8- Programa De Saúde Da Família (PSF) .....	29
3.9- Vacinação .....	31
3.10- Serviços Odontológicos .....	32
3.11- Consultas Médicas Em Geral .....	33
3.12- Consultas Médicas Especializadas .....	34
3.13- Exames Laboratoriais .....	36
3.14- Radiologia E Ultra-Sonografia .....	37
3.15- Internações Hospitalares .....	38
3.16- Cirurgias .....	40
3.17- Atendimento De Alta Complexidade .....	40

## 4 ALGUMAS COMPARAÇÕES COM A PESQUISA DE 1998.....42

4.1- Advertência Inicial .....	42
4.2- De 1998 A 2002: Algumas Semelhanças E Diferenças .....	42

### PARTE II

## 5 DETALHAMENTO DA PESQUISA.....46



---

parte



RELATÓRIO

---

SÍNTESE

# 1 . INTRODUÇÃO

A versão 2002 da pesquisa *A Saúde na Opinião dos Brasileiros* amplia o escopo de sua primeira versão, publicada pelo CONASS em 1998, com algumas mudanças de ordem metodológica e com a abordagem de novos temas. Essas mudanças, no entanto, não impedem a comparação entre os resultados das duas versões, sendo possível observar a evolução nos últimos quatro anos na forma como a população brasileira avalia e percebe os serviços de saúde que estão à sua disposição.

Este trabalho apresenta, em primeiro lugar, notas de ordem metodológica, que dão uma visão geral do público entrevistado, classificado segundo seu local de residência. Em seguida, são analisados os resultados do primeiro segmento da pesquisa, que procurou identificar de que forma a saúde é vista como um problema ou demanda entre todas aquelas que de algum modo preocupam os brasileiros.

Entrando no tema específico da saúde, a pesquisa apresenta os principais problemas identificados pelos entrevistados nessa área, com especial destaque para a disponibilidade e o tempo de atendimento. Logo após, é traçado um perfil econômico dos usuários de planos de saúde e os níveis de satisfação com os serviços suplementares de saúde. Segue-se, então, um perfil dos usuários dos serviços de saúde em geral, que é bastante semelhante ao perfil dos usuários do Sistema Único de Saúde, apresentado logo depois com um notável resultado: mais de 90% da população brasileira é usuária do SUS.

A pesquisa segue com uma série de avaliações sobre o SUS, revelando, de saída, que apenas 35% dos entrevistados souberam o significado da sigla SUS. Apesar de este número ter crescido desde 1998 (25% de acerto), ainda é baixo o nível de identificação do SUS pela população. A imagem que a população tem do SUS é então traçada com base em diversos critérios, como o tipo de atendimento e condição de usuário, que mostra uma sensível melhora na avaliação geral do sistema. Cerca de 32% dos entrevistados afirmaram que o SUS melhorou nos últimos dois anos.

A qualidade da assistência é o tema seguinte da pesquisa, São avaliados o atendimento feito pelos médicos e enfermeiros, bem como os serviços de recepção e portaria dos estabelecimentos do SUS. Essas questões revelam por um lado, que a demora no atendimento ainda é um motivo de grande insatisfação dos usuários. Por outro, mostra que a qualidade do atendimento prestado pelos profissionais do SUS é motivo de satisfação dos usuários.

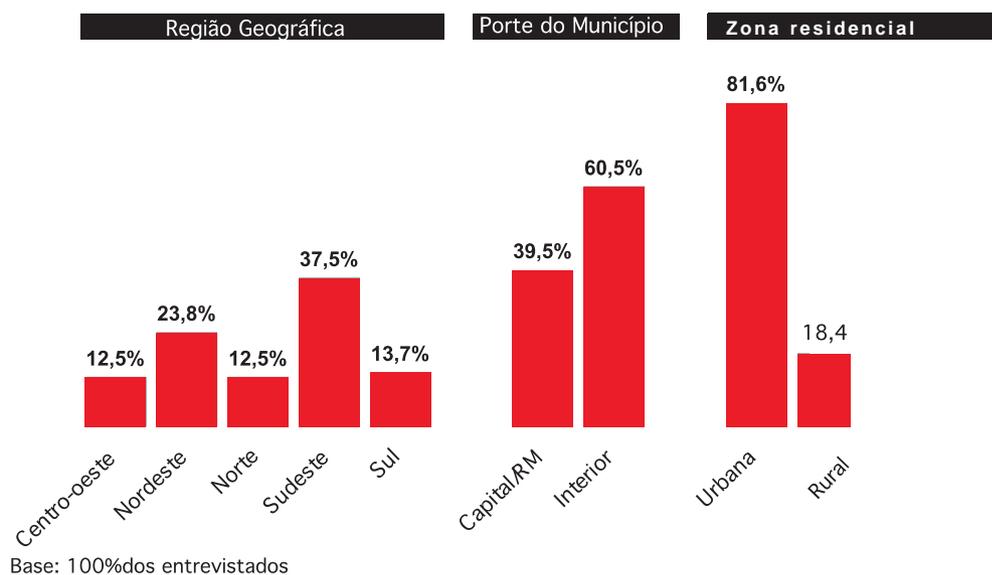
A avaliação da assistência é detalhada, em seguida, por nível de complexidade, desde a atenção básica e as ações de vacinação até as cirurgias eletivas. A pesquisa mostra, então, de que modo satisfação do usuário se relaciona com a complexidade e a resolutividade da assistência recebida.

No caso, por exemplo, do atendimento de alta complexidade, que inclui cirurgia cardíaca, tratamento do câncer, entre outros, 61% dos entrevistados que precisaram dessa assistência foram atendidos pelo SUS, e, desses, mais de 80% avaliaram o serviço como bom ou excelente.

A presente publicação contém uma síntese analítica dos resultados mais relevantes encontrados pela pesquisa nacional, bem como uma análise comparativa entre as versões de 1998 e 2002. A versão completa dos resultados será posteriormente publicada pelo CONASS, como parte do projeto PROGESTORES 2003, desenvolvido em parceria com o Ministério da Saúde.

## 2 . INFORMAÇÕES METODOLÓGICAS

- A pesquisa *A Saúde na Opinião dos Brasileiros* envolveu a aplicação de 3.200 questionários a uma amostra aleatória de pessoas com idade mínima de 16 anos, residentes em municípios dispersos por todo o território nacional. A amostra foi calculada de forma a permitir resultados significativos não apenas para o conjunto do país, mas também para cada uma de suas grandes regiões geográficas.
- O questionário foi aplicado em ambiente domiciliar, em entrevistas face-a-face, e contém 243 perguntas, que se desdobram em 468 variáveis. Variáveis adicionais foram posteriormente criadas, por meio de processamento estatístico, para viabilizar alguns desenvolvimentos da análise pretendida.
- A distribuição das entrevistas por região geográfica, porte dos municípios e zona residencial pode ser examinada no gráfico abaixo. A distribuição da amostra segundo sexo, idade, escolaridade e renda do chefe do domicílio acompanhou as proporções encontradas no censo demográfico de 2000.
- Os resultados para o conjunto da população brasileira estão balizados por intervalo de confiança de 95,5% e margem de erro de 2%. Esta margem de erro é progressivamente maior (até o máximo de 5%) no caso dos resultados referentes às diversas sub-amostras em que os resultados se organizam.



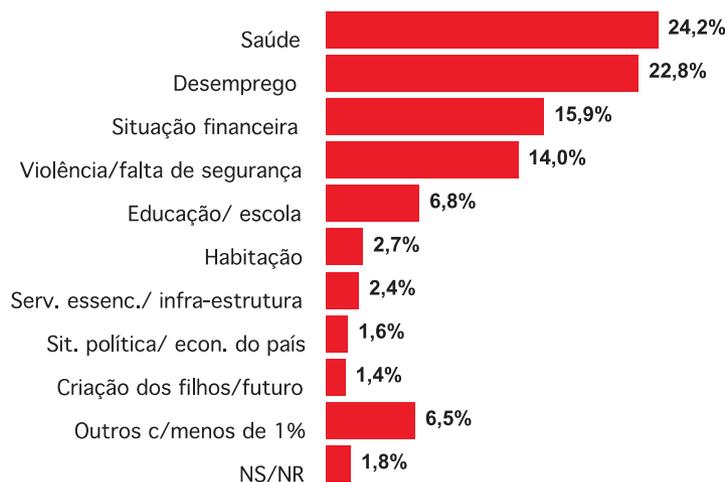
## 3 . PRINCIPAIS RESULTADOS

### 3.1- PROBLEMAS E DEMANDAS EM GERAL

• Saúde é o problema citado em primeiro lugar, espontaneamente, pela maioria dos entrevistados. Em segundo lugar, desemprego. Os percentuais indicados no gráfico seguinte não refletem exatamente a frequência simples de citação de cada um destes itens pelos entrevistados, desde que se efetuou a soma ponderada dos resultados encontrados.

#### Problemas enfrentados no cotidiano

Soma ponderada\* das respostas espontâneas



Base: 100%dos entrevistados

(\*) soma ponderada: respostas que surgem em primeiro lugar obtém peso 3; respostas que surgem em segundo lugar, obtém peso 2 e respostas que surgem em terceiro lugar obtém peso 1.

• Se colocarmos juntas as citações que fazem referência, direta ou indireta, à vida econômica das pessoas e de suas famílias (desemprego, situação financeira, criação dos filhos, “futuro”...) vemos que essas se tornam as mais destacadas, atingindo cerca de 40% das respostas obtidas.

• É importante observar que, na região Nordeste, a soma ponderada das referências específicas ao desemprego ultrapassa o número de citações de saúde (saúde - 24%, desemprego - 27% das citações).

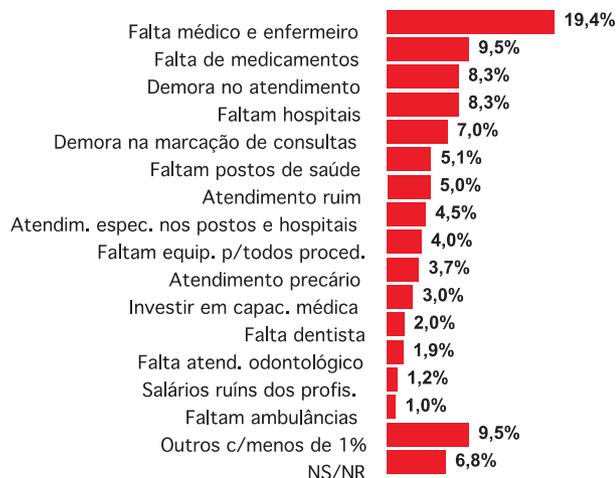
### 3.2- PROBLEMAS PERCEBIDOS NA ÁREA DE SAÚDE

• As respostas espontâneas à pergunta referente aos problemas de saúde “que o governo deveria resolver” indicam como predominantes, entre as respostas, a citação de algumas “faltas” (falta de médicos, enfermeiros, hospitais,

postos de saúde etc). Apontam também para “demoras” (demora na marcação de consultas, no atendimento...) anunciando já o item que, como poderá ser visto depois, aparece como o principal motivo de insatisfação, entre aqueles que se identificam como insatisfeitos com o atendimento prestado pelo SUS.

## Problemas da área de saúde que o governo deveria resolver

Soma ponderada\* das respostas (múltiplas) espontâneas



Base: 100%dos entrevistados

• A referência às “demoras” fica mais evidente ainda quando a pergunta é direcionada ao atendimento prestado pelo SUS. Assim, quando somamos as referências ao fator “tempo” (filas de espera) no conjunto das respostas mostradas no próximo gráfico, atingimos um total de 67%, o que evidencia a importância deste fator, na percepção dos entrevistados.

## Principais problemas que os brasileiros enfrentam no SUS

Soma ponderada\* das respostas (múltiplas) espontâneas

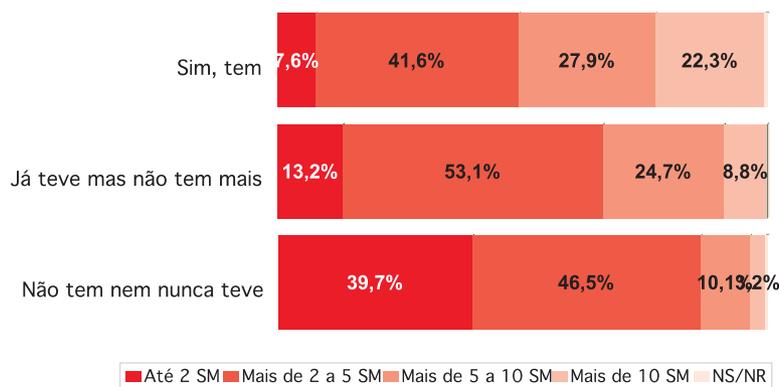


Base: 88,5% dos entrevistados, que foram a algum estabelecimento SUS

### 3.3- PLANOS DE SAÚDE

- Apenas 25% de todos os entrevistados declararam estar cobertos, na atualidade, por algum plano de saúde. Na região Nordeste, esta proporção cai para 14% e reduz-se a pouco mais de 9% quando estamos falando apenas do conjunto das pessoas que vivem na zona rural do Brasil.
- Entre todas as regiões geográficas, a que abriga a maior proporção dos que estão cobertos por um plano de saúde é o Sudeste (33%).
- Cerca de 18% dos entrevistados “já tiveram um plano de saúde mas não têm mais”. Entre os assim classificados, mais da metade (53%) encontra-se entre os que têm renda familiar entre 2 e 5 salários mínimos. Os principais motivos de abandono de planos de saúde: seu preço e o fato de que o entrevistado perdeu o emprego que proporcionava o plano.
- 57% não têm nem nunca tiveram plano de saúde.

#### “Tem plano de saúde?” segundo Renda Familiar

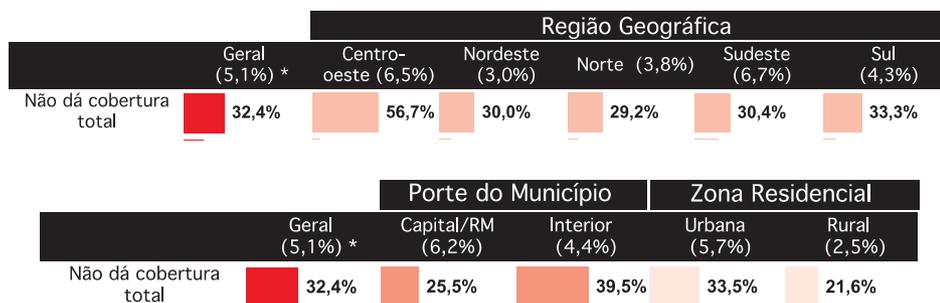


Base: 100% dos entrevistados

- Um pouco mais de 35% dos que tiveram um plano e depois o deixaram, viveram esta transição no decorrer dos últimos dois anos. Isto é especialmente evidente nas regiões Norte e Sul, onde mais de 40% dos que se situam neste sub-grupo de entrevistados deixaram de ter planos de saúde nos últimos dois anos.
- Entre os 57% que declararam que “não têm nem nunca tiveram” qualquer plano de saúde, apenas 2% têm renda familiar acima de 10 salários mínimos. O principal motivo alegado para não ter um plano é, novamente, seu preço. Em cidades do interior, um segundo motivo ganha algum destaque: o fato de não existirem planos disponíveis na cidade onde reside o entrevistado.
- Entre os 25% que atualmente têm plano de saúde, um pouco mais da metade (56%) está vinculada a um plano corporativo, e não a um plano individual ou familiar.

- A grande maioria (76%) daqueles que têm planos de saúde declara-se satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento obtido através desses planos e cita, como motivos que sustentam essa avaliação, razões relacionadas principalmente à rapidez do acesso aos serviços buscados e também ao bom atendimento recebido.
- O maior grau de insatisfação com planos de saúde (entre os que se sentem insatisfeitos) está vinculado à percepção de que os citados planos não dão cobertura total às demandas por atendimento. Esta queixa é proporcionalmente maior nas cidades do interior e na região Centro-Oeste.

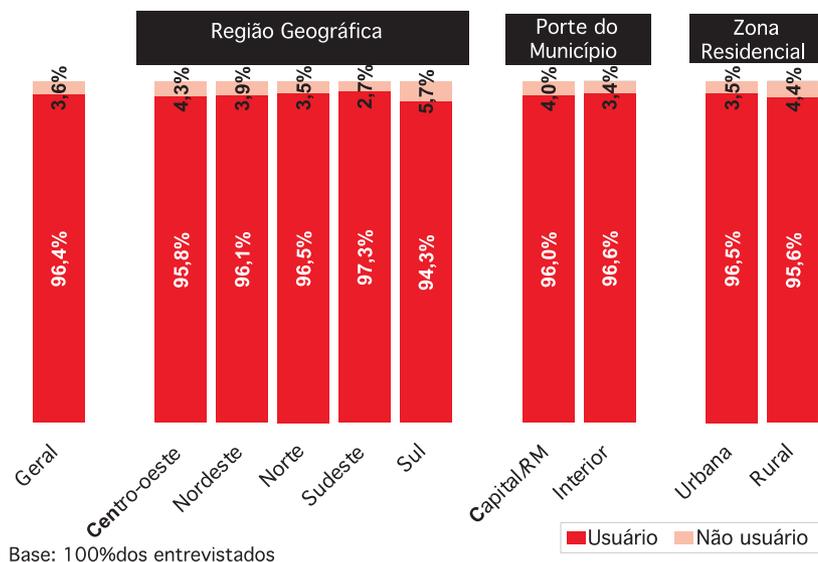
## Motivos para insatisfação com planos de saúde



## 3.4 - USO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

- Mais que 96% dos entrevistados (incluindo os que vivem na mesma residência dos entrevistados) utilizaram algum serviço de saúde pelo menos uma vez, durante os dois anos que precederam à pesquisa. De certo modo, pode-se dizer, portanto, que os entrevistados representam, simultaneamente, tanto a população em geral quanto o conjunto de usuários de serviços de saúde (sejam ou não classificados como “serviços do SUS”).

## Usuários e não usuários de serviços de saúde



• É extremamente variada a frequência com que os diversos serviços de saúde são utilizados, dependendo do serviço específico considerado. Foi perguntado a cada entrevistado se ele próprio ou alguém que reside na mesma moradia fez uso de algum dos serviços colocados na lista abaixo, no decorrer dos últimos 2 anos. A frequência das múltiplas respostas “sim” pode ser examinada a seguir, com os resultados em ordem decrescente:

- Consultas médicas – 75,9%
- Vacinação – 71,2%
- Exames em laboratórios – 67%
- Serviços odontológicos – 54,9%
- Serviço de radiologia ou ultra-sonografia – 44,6%

### Consultas Médicas Especializadas - 42,2%

### Pronto Atendimento - 40,2%

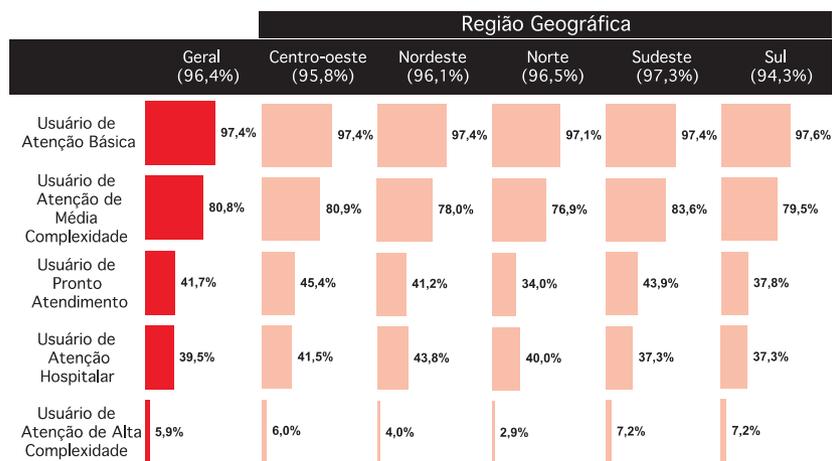
- Internação – 27,1%
- PACS – 26,4%
- Cirurgia – 15,3%
- Parto – 12,5%
- Alta complexidade – 5,7%
- PSF – 5,5%

• Outra forma possível de classificação geral dos usuários de serviços de saúde foi quanto à frequência com que procuraram serviços de diferentes tipos e graus de complexidade, nos dois anos que precederam a pesquisa: se

atenção básica, de média complexidade, atenção hospitalar, atendimento de alta complexidade ou pronto atendimento. Os resultados estão representados no gráfico seguinte, que demonstra uma grande uniformidade na proporção das respostas dadas, quando comparamos cada um dos segmentos amostrais considerados. Esta distribuição não se altera, como se observará adiante, mesmo quando consideramos apenas os usuários de serviços do SUS.

## Tipo de serviço utilizado

(Múltipla Resposta)

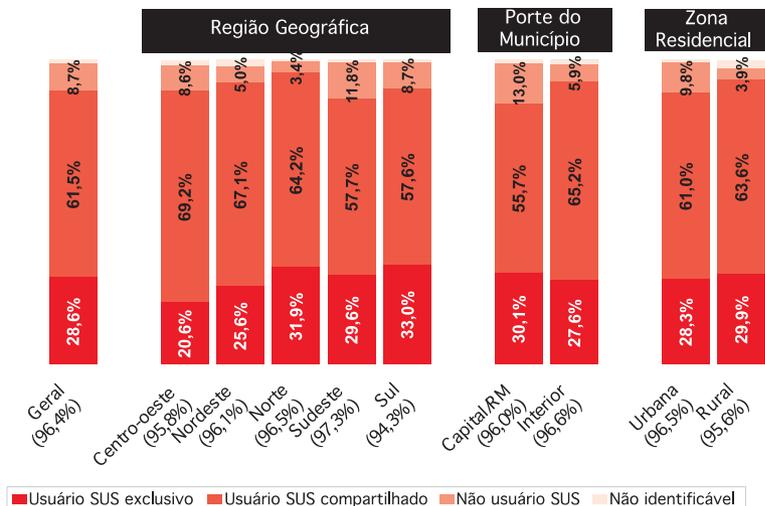


Base: % dos entrevistados, usuários de serviços de saúde

## 3.5- ALGUMAS CARACTERÍSTICAS DO SUS

- As questões aplicadas permitiram distinguir três grupos diferentes entre as pessoas entrevistadas, segundo sua experiência de utilização dos serviços do SUS: a)usuários exclusivos do SUS, b)usuários não exclusivos do SUS e c)não usuários do SUS.

### Usuários exclusivos, não exclusivos e não usuários do SUS



Base: % dos entrevistados, usuários dos serviços de saúde

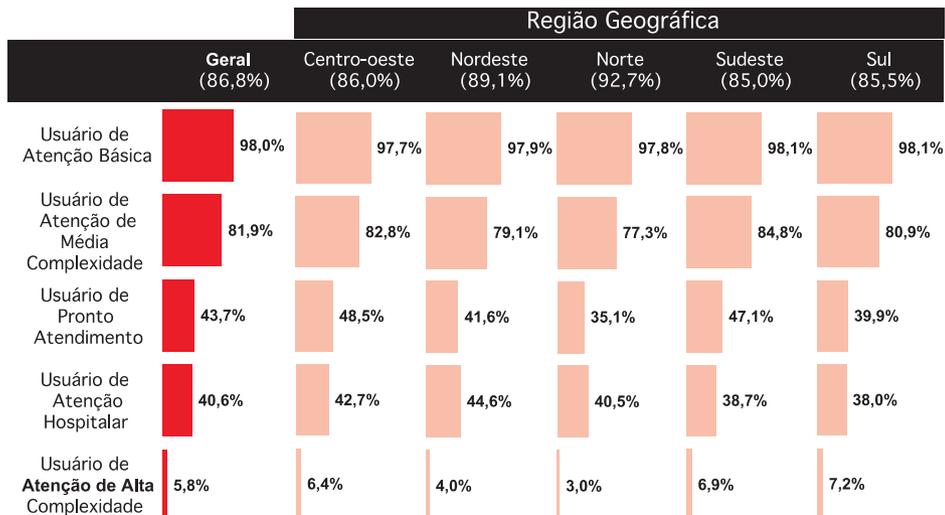
• O gráfico demonstra que há, no país, apenas uma minoria (8,7%) de “não usuários” do Sistema Único de Saúde. As demais pessoas são todas usuárias do SUS, exclusivas (28,6%) ou não exclusivas, ou seja, utilizam-se também de modalidades de atendimento “não SUS” (61,5%). Em síntese, tendo como base a experiência vivida pelos entrevistados e seus familiares nos últimos 2 anos, pode-se afirmar que mais de 90% da população brasileira é, de algum modo, usuária ativa do SUS.

• Foi possível identificar, entre os usuários do SUS (exclusivos ou não), 3 grupos de pessoas, discriminadas agora segundo a intensidade, frequência ou “volume de uso”, no decorrer dos últimos 2 anos, dos diferentes serviços anteriormente listados. Segue-se o resultado:

- Usuários do SUS tipo “alta intensidade” (9 a 12 serviços utilizados): 6,8%
- Usuários do SUS tipo “média intensidade” (5 a 8 serviços utilizados): 52,4%
- Usuários do SUS tipo “baixa intensidade” (1 a 4 serviços utilizados): 40,7%

• Os usuários do SUS foram também classificados (como antes já se fizera para os usuários de serviços de saúde “em geral”) quanto aos diferentes graus de complexidade dos serviços que utilizaram, no período de 2 anos: se serviços de atenção básica, de média complexidade, atenção hospitalar, atendimento de alta complexidade ou pronto atendimento. Os resultados estão representados no gráfico seguinte:

## Tipos de serviço do SUS utilizados nos últimos dois anos (Resposta Múltipla)



Base: % dos entrevistados, usuários exclusivos e compartilhados do SUS

• O gráfico permite observar o mesmo padrão de distribuição verificado anteriormente, para os usuários de serviços de saúde “em geral”. Na realidade, podemos dizer que o recurso a serviços do SUS é de tal forma generalizado, em todo o país, que a distinção genérica entre usuários “SUS” e “não SUS” propicia, de modo geral, pouco esclarecimento.

## 3.6- AVALIAÇÕES SOBRE O SUS

### 3.6.1- Nível de Conhecimento sobre o SUS

- Apenas 35% dos entrevistados souberam citar, espontaneamente, com precisão, o que significa “SUS”. Mais de 55% admitiram não conhecer o significado da sigla. Entre as regiões, o maior nível de desconhecimento ocorreu no Nordeste (62%) e o menor, no Sul (49%).

#### Saberia dizer o que significa SUS?

	Região Geográfica					
	Geral	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Acertou	35,0%	36,0%	24,1%	41,4%	37,6%	43,2%
Não acertou mas aproximou	6,8%	6,8%	10,2%	3,5%	5,8%	5,2%
Outros	2,9%	2,0%	3,3%	2,3%	3,0%	2,5%
NS/NR/Nunca ouviu falar	55,3%	55,3%	62,4%	52,9%	53,5%	49,1%

Base:100%dos entrevistados

Independente da resposta dada, o entrevistador lia para o entrevistado que o Sistema Único de Saúde, o SUS, foi criado pelo Congresso Nacional em 1988 e tem por objetivo prestar serviços de saúde a toda a população brasileira.

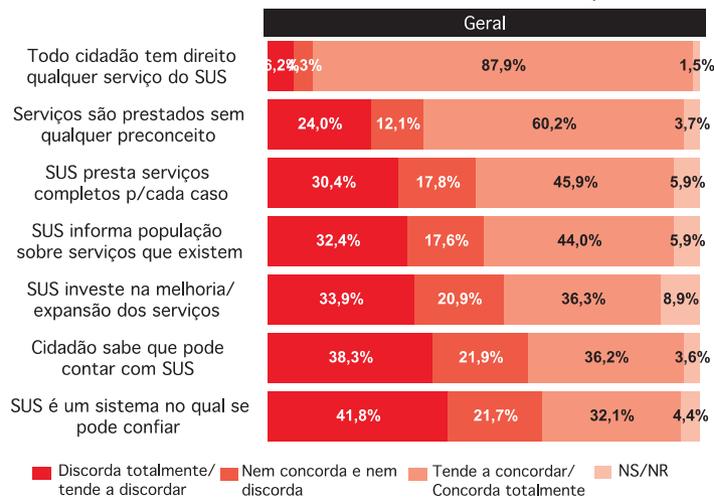
- Depois de devidamente estimulados pelos entrevistadores, o percentual dos que souberam identificar o que é “SUS” cresceu para 88,5%.
- Entre os 35% que souberam dizer espontaneamente o que “SUS” significa, quase 22% não sabem que os serviços do SUS não são - não devem ser - pagos no ato do atendimento.
- Há, na percepção da população, um forte caráter de exclusividade no vínculo entre SUS e estabelecimentos públicos de prestação de serviços de saúde, hospitalares ou ambulatoriais. Não ocorre a mesma percepção com relação aos estabelecimentos privados. Assim, cerca de 68% dos entrevistados identificam os estabelecimentos públicos municipais ou estaduais como espaços onde se atende “pelo SUS”, mas apenas 15% vinculam os estabelecimentos particulares (hospitalares ou ambulatoriais) ao mesmo SUS. Cerca de 32%, no entanto, citam os estabelecimentos particulares que tenham convênio como vinculados ao SUS.

### 3.6.2- Algumas Idéias e Valores Associados Ao SUS

- Para captar algumas nuances da imagem do SUS junto à população, o questionário incluiu algumas frases, lidas pelos entrevistadores, que buscaram dos entrevistados seu posicionamento sobre elas. Os resultados estão colocadas no gráfico que se segue, no qual destaca-se, em um extremo, o baixo grau de confiança depositado no SUS; em outro, a generalizada consciência de direito de cidadania associado ao SUS.

## Imagem do SUS

(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)

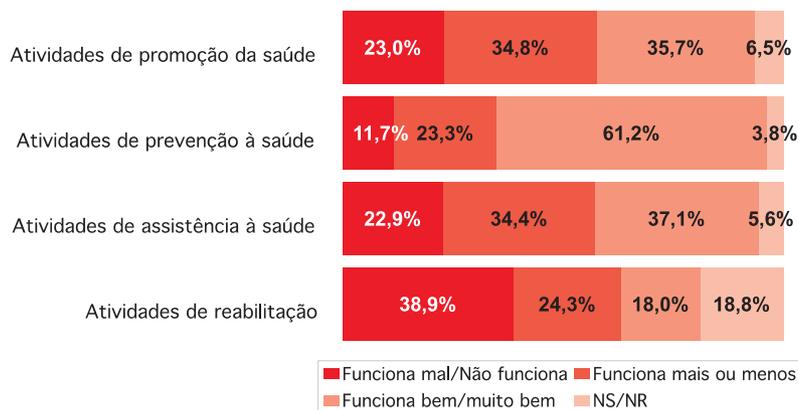


Base: 88,5% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

### 3.6.3- Avaliação Geral do SUS Segundo Tipo de Atendimento

• A avaliação dos serviços do SUS - se seus serviços “funcionam bem ou não” - apresenta grande variação, quando comparamos as opiniões dos entrevistados a respeito de tipos ou modalidades diferentes de serviço, como pode-se observar no gráfico.

#### Percepção do desempenho do SUS em relação a



Base: 88,5% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

## Resultado Geral

- Assim, as atividades de prevenção promovidas pelo SUS foram avaliadas positivamente por 61% dos entrevistados, que as percebem como “funcionando bem ou muito bem”.
- No extremo oposto encontram-se as atividades de reabilitação, que foram avaliadas como funcionando “bem ou muito bem” por apenas 18% da população entrevistada. As atividades de assistência e promoção receberam avaliação intermediária (entre 35% e 37%).
- À semelhança do que se observa na maioria dos resultados desta pesquisa, não há grandes variações regionais na avaliação dos serviços do SUS, ou seja: os resultados referentes a cada região são fortemente semelhantes entre si e aos números encontrados para o conjunto do país. Feita a ressalva, a região com os melhores índices de avaliação do SUS é o Sul. As piores avaliações surgem nas regiões Nordeste e Norte.
- Considerados em conjunto todos os itens de avaliação (prevenção + assistência + promoção + reabilitação), expressos em um único índice que os resume, podemos verificar que a percepção geral de que “o SUS funciona bem ou muito bem” alcança sua maior expressão na região Sul, onde pensam assim 46,5% daqueles entrevistados que sabem o que é o SUS, espontaneamente e/ou depois de estimulados. Para o conjunto do país, este índice atinge 41,6%.

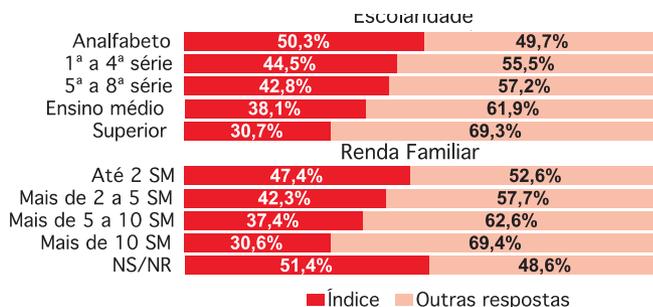
### 3.6.4- Avaliação Geral do SUS Entre Usuários e Não Usuários

- É importante observar que os entrevistados classificados como usuários exclusivos do SUS têm uma avaliação claramente mais positiva destes serviços do que os denominados “usuários não exclusivos” e os “não usuários”:
  - usuários exclusivos do SUS - 45,2% (“SUS funciona bem/muito bem”)
  - usuários não exclusivos do SUS - 41,6% (“SUS funciona bem/muito bem”)
  - não usuários do SUS - 30,3% (“SUS funciona bem/muito bem”)

### 3.6.5- Avaliação Geral do SUS segundo Escolaridade e Renda

- Há uma relação inversa, bastante nítida, entre a avaliação positiva do funcionamento do SUS e o grau de escolaridade do entrevistado. Esta aprovação atinge 64%, entre os analfabetos. Entre os que têm formação superior, 39%. O mesmo ocorre em relação à renda: quanto menor a renda, melhor a avaliação feita sobre o SUS.

## Percepção de que o SUS funciona “bem/muito bem”, por escolaridade e renda familiar



Base: 81,2% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e souberam responder às quatro perguntas

### 3.6.6- Evolução da Qualidade dos Serviços do SUS

• Entre os 85,5% que, espontaneamente ou estimulados, souberam identificar o que é o SUS, a maioria opina que os serviços do SUS “nem melhoraram e nem pioraram”, nos dois anos que antecederam a pesquisa. Esta é a percepção de 48% deles.

Os serviços prestados pelo SUS melhoraram ou não, nos últimos 2 anos?

	Região Geográfica					
	Geral (88,5%)	Centro- oeste (83,7%)	Nordeste (89,4%)	Norte (82,5%)	Sudeste (86,3%)	Sul (97,5%)
Pioraram	13,7%	14,0%	11,9%	10,3%	15,4%	13,5%
Nem pioraram nem melhoraram	48,2%	51,6%	51,8%	50,2%	48,2%	40,6%
Melhoraram	31,9%	28,4%	32,3%	35,0%	28,6%	39,9%
NS/NR	6,1%	6,0%	4,1%	4,6%	7,7%	6,1%

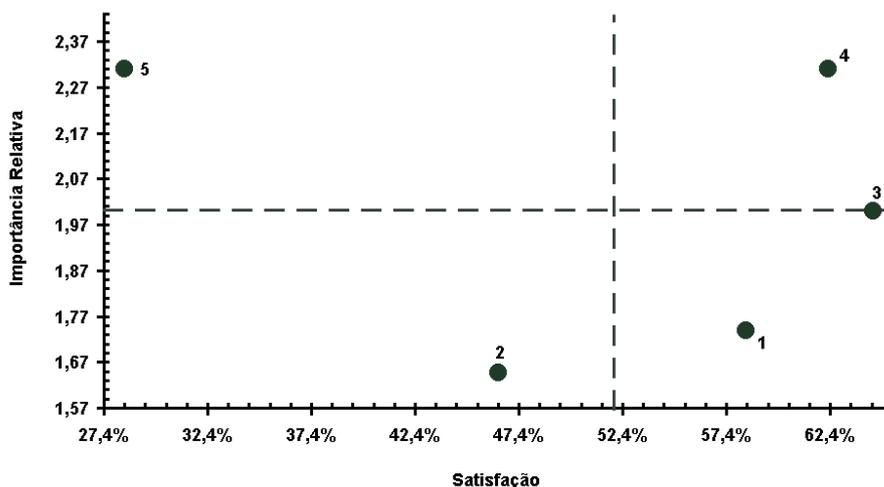
• O percentual dos que acham que estes serviços “melhoraram” é de aproximadamente 32% - significativamente maior que a proporção dos que pensam que os serviços do SUS “pioraram” (14%). Um destaque pode ser dado à região Sul, onde 40% entendem que houve uma melhora nos serviços do SUS, no decorrer dos últimos 2 anos.

### 3.6.7- Tempo de Espera: Fonte de Insatisfação

• Grande parte da fonte de insatisfação (entre os que se declararam insatisfeitos) com o atendimento do SUS é, em qualquer caso, claramente vinculada ao fator “tempo de espera”: demora em ser atendido, demora em filas de espera, demora para marcar consulta, demora na recepção...

• Na matriz de importância relativa versus grau de satisfação a seguir apresentada, pode-se confirmar a preponderância do “fator tempo de espera” como elemento de avaliação. O item “rapidez do SUS em resolver problemas de saúde” encontra-se posicionado (ponto 5 do gráfico seguinte) como, simultaneamente, muito importante e o pior avaliado entre os itens analisados, o que faz dele um problema excepcionalmente sério, na percepção dos usuários.

## Geral Atendidos

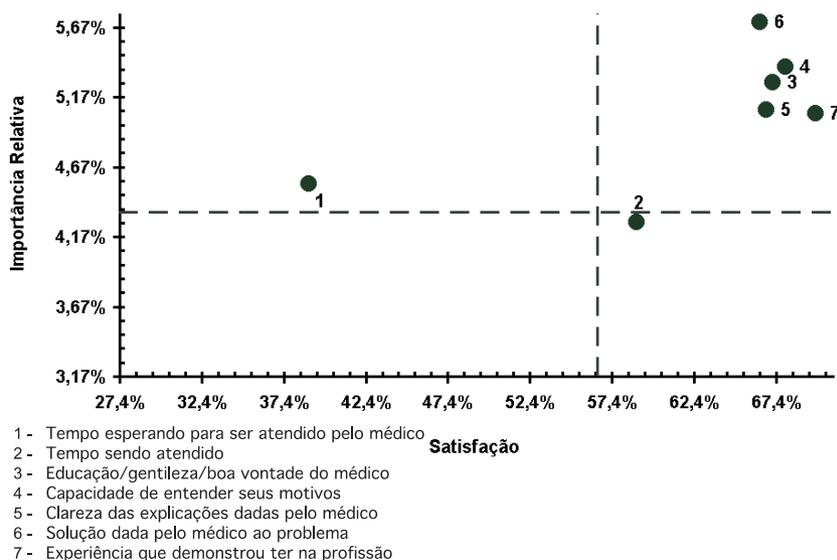


- 1 - Facilidade para encontrar posto/centro de saúde
- 2 - Atendimento prestado em recepções/portarias
- 3 - Atendimento prestado por equipes de enfermagem
- 4 - Atendimento prestado por equipes de médicos
- 5 - Rapidez do SUS em resolver problemas de saúde

### 3.6.8- Avaliação do SUS: Atendimento Feito Pelos Médicos

- A qualidade do atendimento prestado pelos profissionais de saúde não surge, na pesquisa, como fonte importante de insatisfação com os serviços do SUS. Pelo contrário, o “bom atendimento” prestado por enfermeiros e médicos é o fator citado, entre todos, como a razão principal da satisfação daqueles que se declaram satisfeitos.
- No gráfico anterior, o item “atendimento prestado por equipes de médicos” (ponto 4) posiciona-se, ao mesmo tempo, como muito importante e como um dos mais bem avaliados, entre os itens analisados.
- A maioria dos itens específicos de avaliação do atendimento prestado pelos médicos foi considerada importante. A exemplo dos tópicos anteriores, o único aspecto em que o grau de satisfação apresenta-se baixo refere-se ao tempo de espera pelo atendimento (ponto 1, no gráfico seguinte).

#### Equipe de Médicos

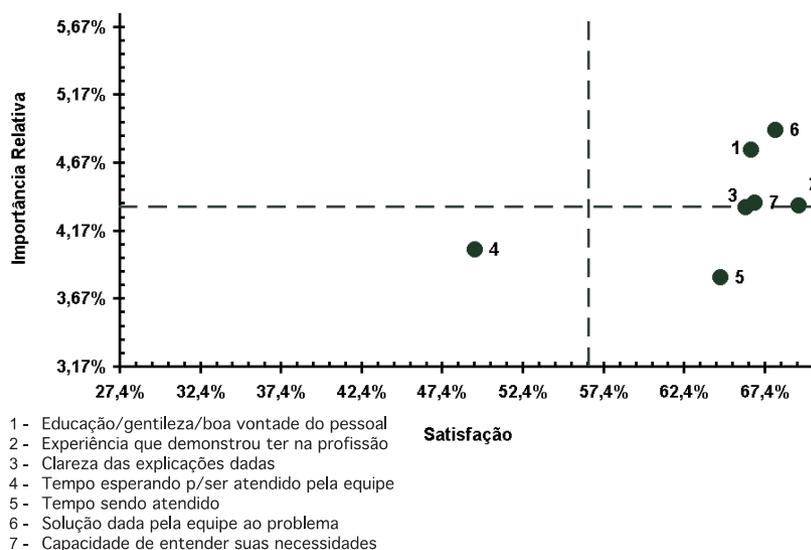


Resultado geral: 72,7% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e que foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

### 3.6.9- Avaliação do SUS: Equipes de Enfermagem

- O atendimento prestado por equipes de enfermagem em estabelecimentos do SUS é, de modo geral, muito bem avaliado. Dois itens específicos de avaliação merecem destaque, por serem ao mesmo tempo bem avaliados e considerados importantes: a boa educação e gentileza do atendimento prestado (ponto 1, no gráfico seguinte) e a solução dada pela equipe aos problemas (ponto 6).
- Um único item não foi bem avaliado, no atendimento prestado por equipes de enfermagem em estabelecimentos do SUS: outra vez... o tempo de espera (ponto 4, no gráfico seguinte).

#### Equipe de Enfermagem

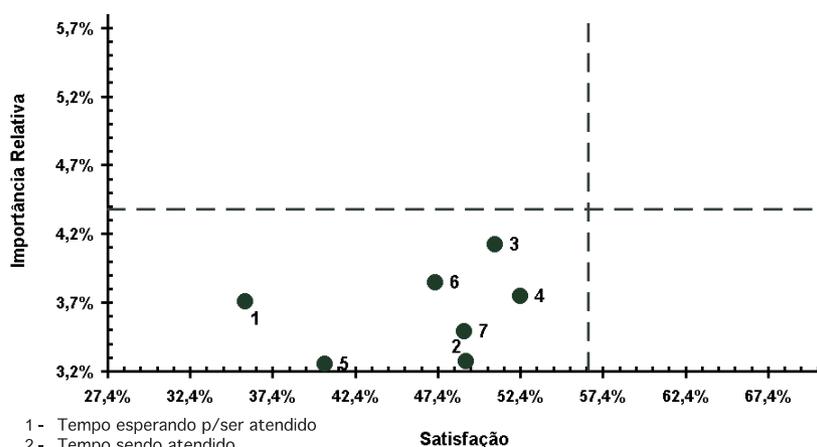


Resultado geral: 72,7% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e que foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

### 3.6.10- Avaliação do SUS: Recepção e Portaria

• Os serviços de recepção e de portaria dos estabelecimentos do SUS não foram, de modo geral, bem avaliados, principalmente em função do tempo de espera (ponto 1 do gráfico) e, em segundo lugar, do conforto oferecido (ponto 5) pelas instalações. Mas o grau de importância atribuído à qualidade da recepção é relativamente pequeno, como pode ser visualizado na matriz importância versus satisfação, a seguir, na qual todos os pontos localizam-se no quadrante

#### Serviços de Recepção



- 1 - Tempo esperando p/ser atendido
- 2 - Tempo sendo atendido
- 3 - Educação/gentileza/boa vontade da pessoa
- 4 - Clareza explicações dadas pela pessoa
- 5 - Conforto/condições físicas da portaria
- 6 - Capacidade entender suas necessidades
- 7 - Experiência que pessoal demonstrou ter

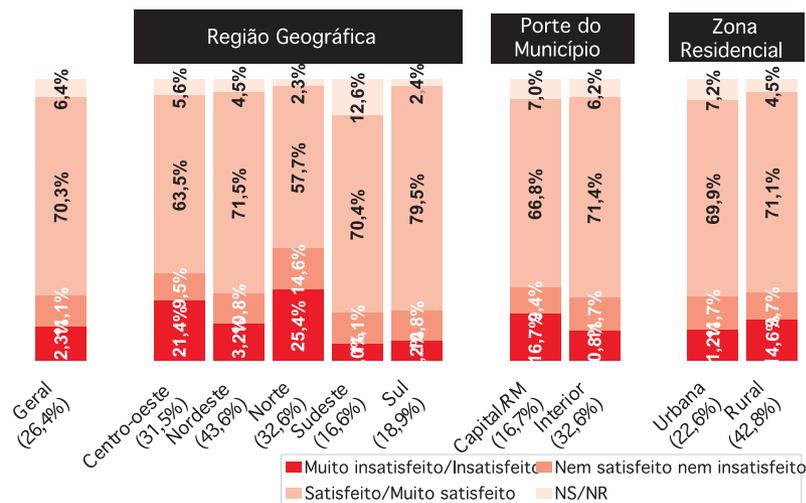
Resultado geral: 72,7% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e que foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

### 3.7- PACS - PROGRAMA DE AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE

• 26% dos domicílios entrevistados estão cadastrados no PACS. A maior concentração de cadastrados encontra-se no Nordeste (44%). A menor, no Sudeste (17%).

• A maioria (70%) dos residentes em domicílios cadastrados no PACS, em todo o país, declara-se satisfeita/muito satisfeita com o programa. Os maiores índices de satisfação encontram-se na região Sul (80%), e os menores na região Norte (58%).

## Satisfação com os serviços prestados pelos agentes PACS



- O maior motivo de insatisfação com o PACS está referido ao número de visitas, considerado baixo, segundo alega a maior parte dos que se declararam insatisfeitos. O padrão mais freqüente, segundo 50% dos entrevistados desta sub-amostra, é de que os agentes comunitários visitem a família “uma vez por mês”.

- Em uma região apenas - a Centro-Oeste - predomina com nitidez, entre os entrevistados cadastrados no PACS, a opinião de que o atendimento prestado pelo programa é melhor que o de médicos em hospitais ou postos de saúde. Esta é a posição de 50% dos cadastrados, nesta região. No conjunto do país, apenas 37% dos cadastrados partilham da mesma opinião.

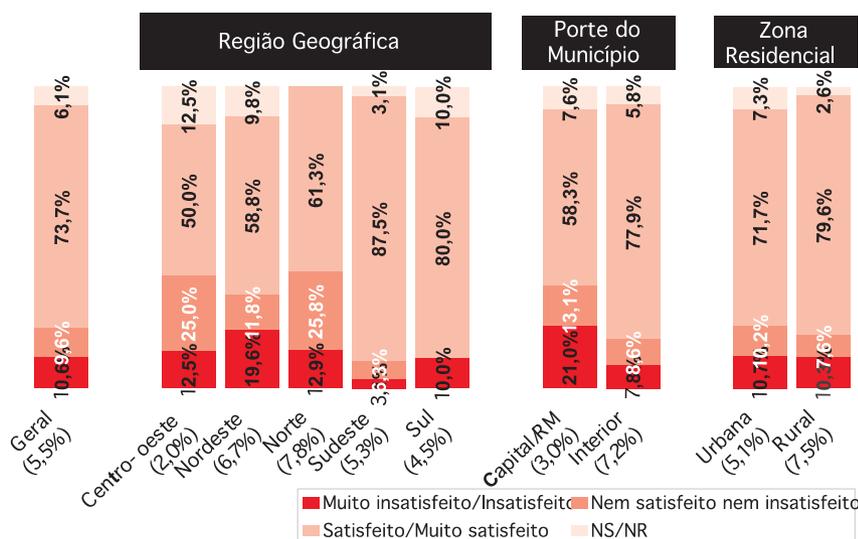
### 3.8- PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (PSF)

- 5,5% dos domicílios entrevistados estão cadastrados no PSF. A maior concentração de cadastrados encontra-se no Norte (7,8%). A menor, no Centro-Oeste (2%).

- A maioria (74%) dos residentes em domicílios cadastrados no PSF, em todo o país, declara-se satisfeita/muito satisfeita com o programa. Os maiores índices de satisfação encontram-se na região Sul (80%).

- É nítida a diferença entre o grau de satisfação dos usuários do PSF localizados em capitais e regiões metropolitanas, quando comparados com os residentes em cidades do interior. Entre os primeiros, 58% declaram-se satisfeitos/muito satisfeitos com o atendimento proporcionado pelo programa. Entre os segundos, o grau de satisfação atinge 78%.

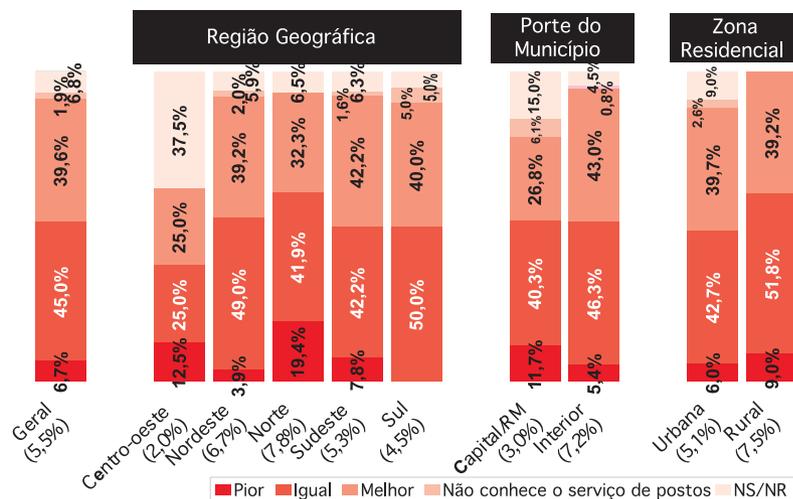
## Satisfação com os médicos/enfermeiros do PSF



Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PSF

- Mais uma vez, o maior motivo de insatisfação com o PSF está referido ao número de visitas, considerado baixo, segundo 60% dos que se declararam insatisfeitos.
- No conjunto formado pelas capitais e regiões metropolitanas, os médicos/enfermeiros do PSF “fizeram uma única visita e não voltaram mais” em cerca de 32% dos domicílios cadastrados, segundo os entrevistados. No conjunto formado pelas cidades do interior, este percentual cai para 8%.
- A opinião de que o atendimento possibilitado pelo PSF não é “melhor nem pior” que o atendimento prestado por médicos/enfermeiros em postos de saúde ou hospitais predomina, ligeiramente, sobre a percepção de que o atendimento do PSF é “melhor”. Na primeira posição encontram-se 45% dos entrevistados cadastrados, em todo o país. Na segunda posição, cerca de 40%.

O atendimento prestado pelos Médicos/Enfermeiros do PSF é melhor igual ou pior ao atendimento prestado em postos de saúde ou hospitais

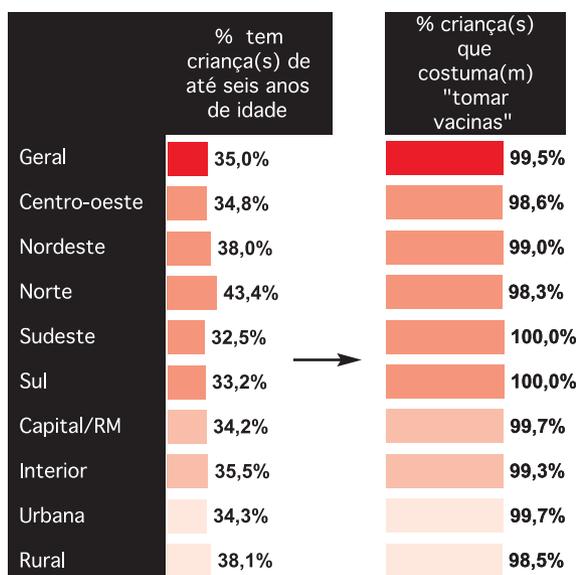


Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PSF

### 3.9- VACINAÇÃO

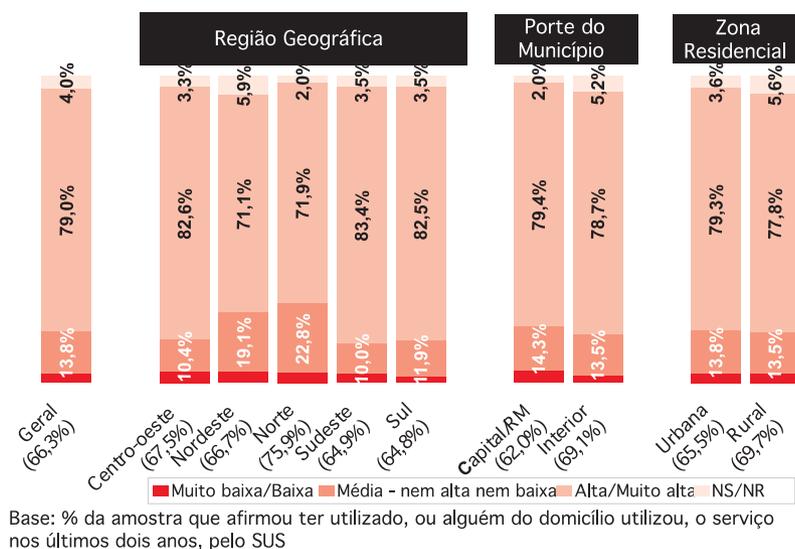
- Em 35% dos domicílios entrevistados residem crianças com até 6 anos de idade. Nas regiões Sudeste e Sul, 100% delas “costumam tomar vacinas”. O menor índice, para esta variável, foi encontrado na região Norte: 98,3%.

Percentual de domicílios com crianças até 6 anos e percentual destas crianças que “costumam tomar vacina”



- Há um percentual considerável de casos (25%, no conjunto do país) em que esta sub-amostra de entrevistados declarou vacinar as crianças apenas durante as campanhas de vacinação. Este número chega a 36%, no caso da região Norte. Na região Sul, apenas 17% têm a mesma conduta.
- Mais de 85% dos entrevistados (entre os 35% que vivem em domicílios onde há crianças com até 6 anos) consideraram fácil o acesso a vacinas, todas as vezes em que precisaram vacinar as crianças.
- Quase 92% dos entrevistados (entre os 35% que vivem em domicílios onde há crianças com até 6 anos) utilizaram serviços públicos de saúde, para vacinar as crianças.
- Entre os que se utilizaram de serviços de vacinação do SUS, o grau de satisfação com o atendimento recebido é alto/muito alto em 79% dos casos. Principal motivo alegado pelos poucos que se declararam insatisfeitos: demora no atendimento (39% das justificativas para a insatisfação).

## Satisfação com os serviços de vacinação prestados pelo SUS



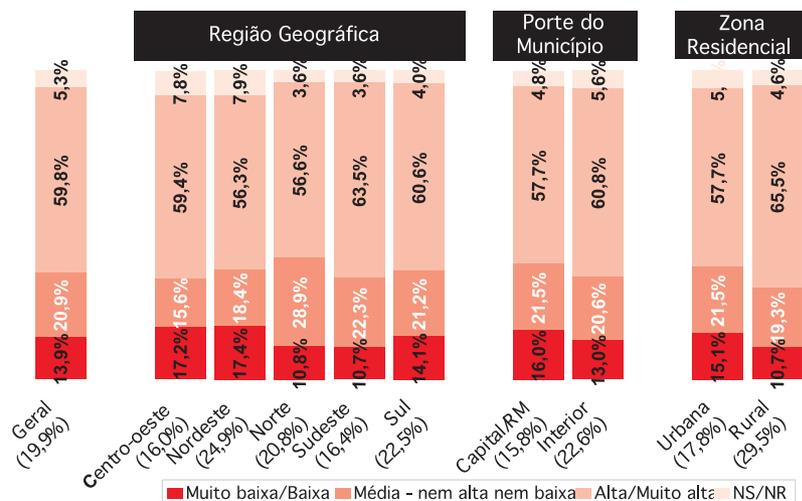
- Predomina amplamente, entre os entrevistados, a percepção de que os serviços de vacinação melhoraram, no decorrer dos últimos 2 anos (63% das opiniões desta sub-amostra de entrevistadores).

### 3.10- SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS

- Quase 58% dos entrevistados e/ou familiares utilizaram-se de algum tipo de serviço odontológico, nos últimos 2 anos. Destes, praticamente a metade (48%) recorreu a serviços particulares pagos, 33% foram atendidos pelo SUS e menos que 10% por algum tipo de plano de saúde ou convênio.
- O tratamento odontológico pelo SUS predomina na região Nordeste (48% dos casos), região onde suplanta o atendimento pago (37%).

- Entre os usuários de serviços odontológicos prestados pelo SUS, cerca de 60% demonstraram um grau de satisfação alto ou muito alto com o atendimento recebido.

## Satisfação com o Atendimento Odontológico prestado pelo SUS

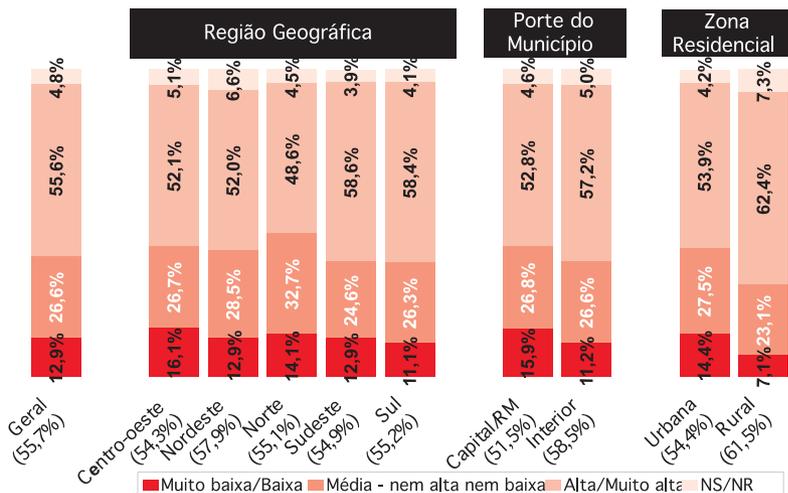


Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos, pelo SUS

## 3.11- CONSULTAS MÉDICAS EM GERAL

- Quase 80% dos entrevistados e/ou familiares recorreram a pelo menos uma consulta médica, nos últimos 2 anos. Entre estes, cerca de 68% foram atendidos pelo SUS.

## Satisfação com as Consultas Médicas prestadas pelo SUS



Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos, pelo SUS

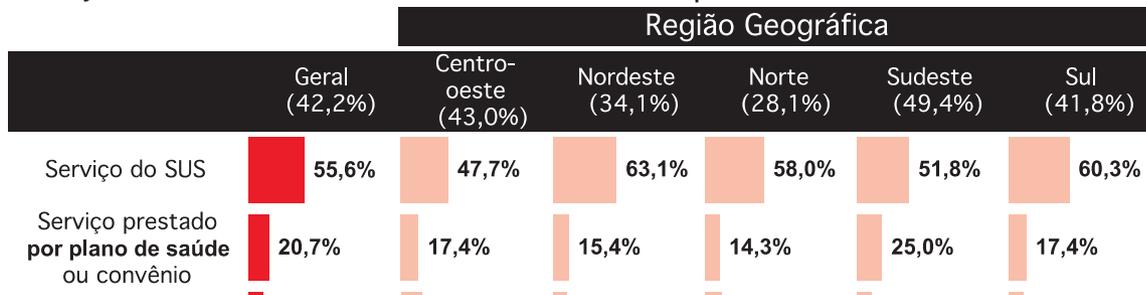
• O grau de satisfação com estas consultas foi alto/muito alto para 56% dos entrevistados que a elas recorreram. O principal motivo citado, para justificar tal satisfação: o bom atendimento recebido. Entre os insatisfeitos, a principal queixa refere-se à demora em conseguir o atendimento.

• Entre os classificados como usuários do SUS (exclusivos ou não), cerca de 40% avaliam que as consultas médicas prestadas pelo SUS melhoraram, nos últimos 2 anos. Entre os não usuários, apenas 18% têm a mesma opinião.

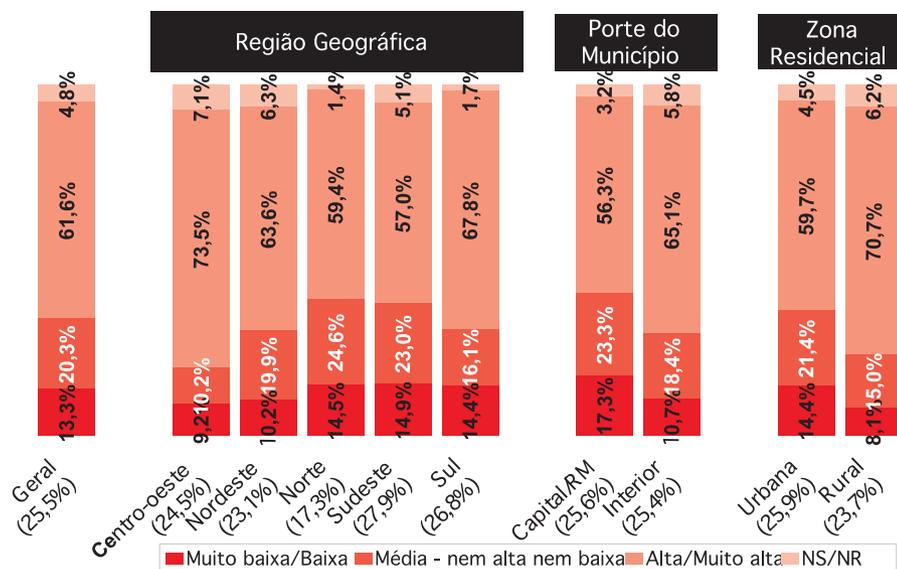
### 3.12- CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS

• Cerca de 56% dos entrevistados (ou familiares) procuraram, nos 2 anos prévios à pesquisa, uma consulta médica especializada (SUS ou não). Entre estes, 56% obtiveram a consulta pelo SUS. No Nordeste, este percentual atinge 63%.

#### Utilização de consultas médicas especializadas



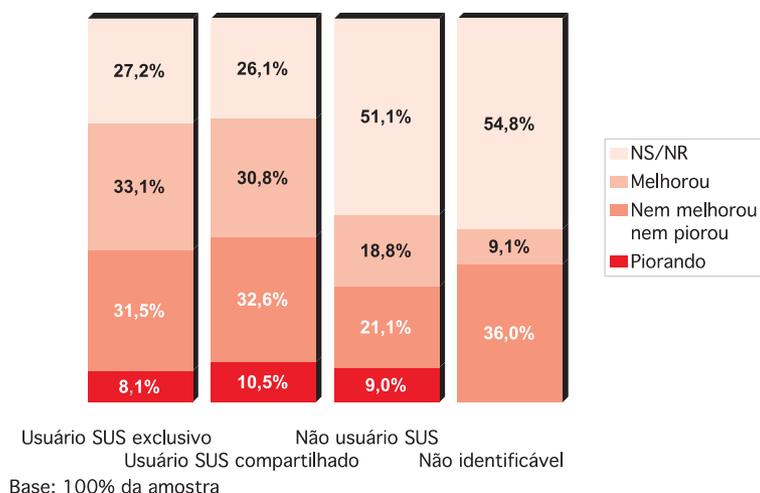
#### Grau de Satisfação com as consultas médicas especializadas



Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos

- É alto (62%) o grau de satisfação com as consultas médicas especializadas. Na região Centro-Oeste, este número atinge 74%.
- Os que se declaram insatisfeitos com as consultas médicas especializadas apontam, como motivos para esta avaliação, a demora na marcação da consulta (25%) e, no dia do atendimento, a demora em ser atendido (20%).
- Mais uma vez, os usuários do SUS (exclusivos ou não) têm uma percepção mais positiva que os não usuários na avaliação dos serviços do SUS. Entre os primeiros, aproximadamente 30% consideram que houve melhora na qualidade das consultas médicas especializadas, enquanto apenas 19%, entre os segundos, mantêm a mesma opinião.

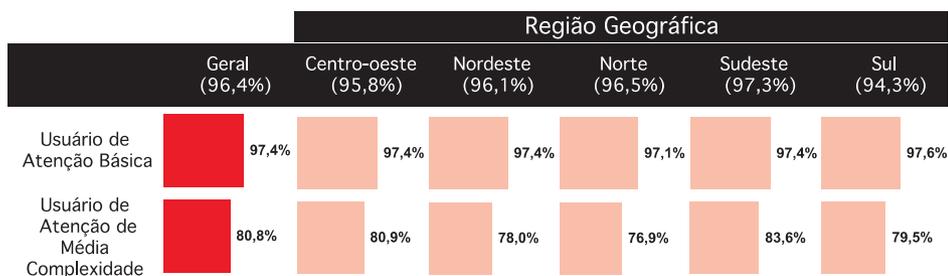
## Percepção da melhoria ou não de Consultas Especializadas entre usuários e não usuários do SUS



### 3.13- EXAMES LABORATORIAIS

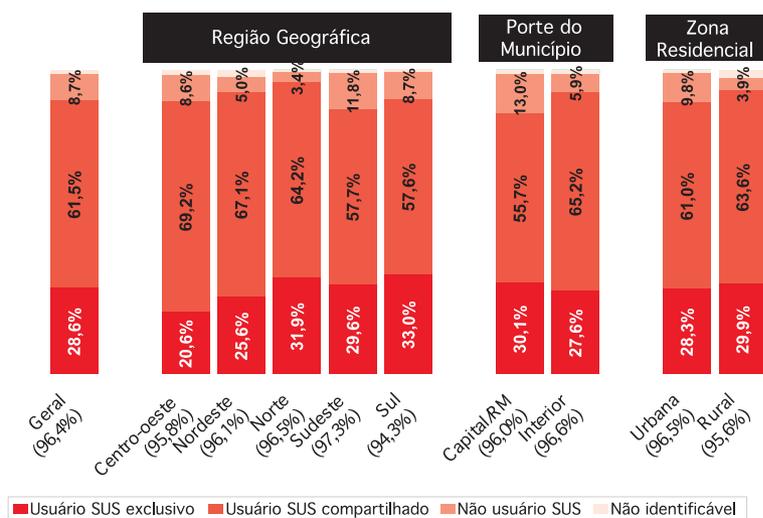
- Quase 70% dos entrevistados (ou familiares) fizeram, nos 2 anos anteriores à pesquisa, algum tipo de exame laboratorial - pelo SUS ou não.
- Entre os que fizeram exames laboratoriais, 63% se utilizaram de serviços do SUS. Esta proporção ultrapassa os 70% nos casos das regiões Norte e Nordeste.

#### Exames Laboratoriais - Utilização do SUS ou de outros serviços (múltipla resposta)



- Entre os que fizeram exames laboratoriais pelo SUS, 63% declararam um grau alto ou muito alto de satisfação com o atendimento recebido.

#### Satisfação com os Exames Laboratoriais prestados pelo SUS

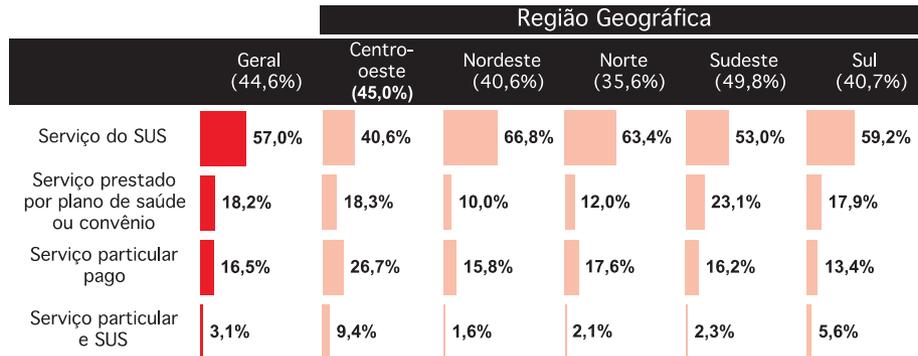


Base: % dos entrevistados, usuários dos serviços de saúde

### 3.14- RADIOLOGIA E ULTRA-SONOGRAFIA

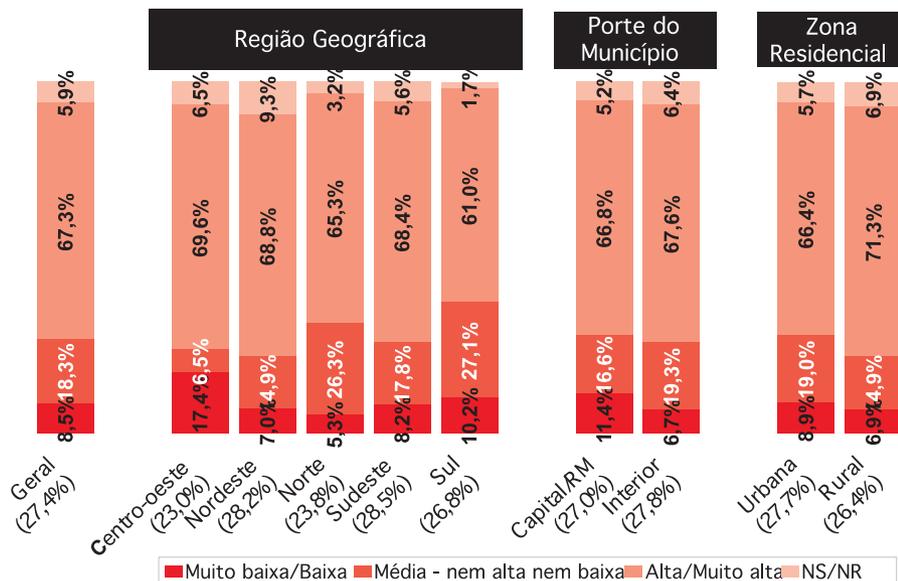
• Cerca de 45% dos entrevistados recorreram, nos últimos 2 anos, a algum serviço de radiologia ou ultrassonografia (pelo SUS ou não). Destes, 57% foram atendidos pelo SUS. A menor proporção de recurso ao SUS pode ser observada na região Centro-Oeste, onde 40% dos usuários recorrem ao SUS para serviços de radiologia e ultra-sonografia.

#### Utilização de serviços de Radiologia e Ultrassonografia



• 67% daqueles que se utilizaram de serviços de ultra-sonografia pelo SUS assumem níveis de satisfação altos ou muito altos com o atendimento recebido.

#### Avaliação dos serviços de Radiologia e Ultrassonografia do SUS

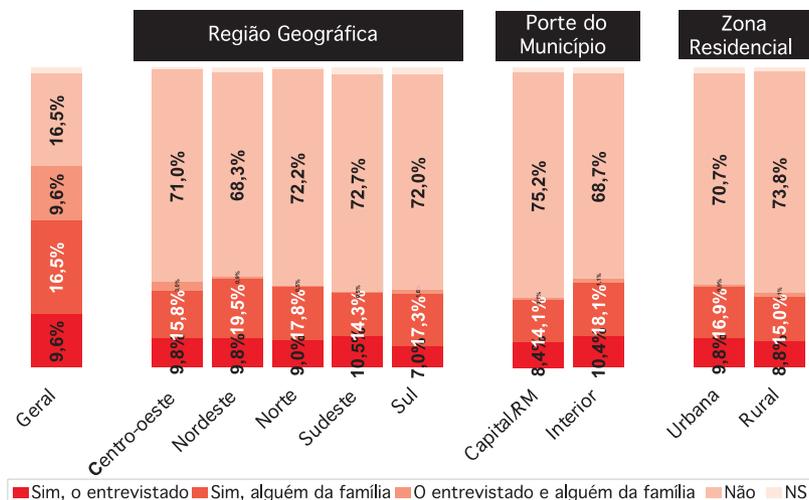


Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos, pelo SUS

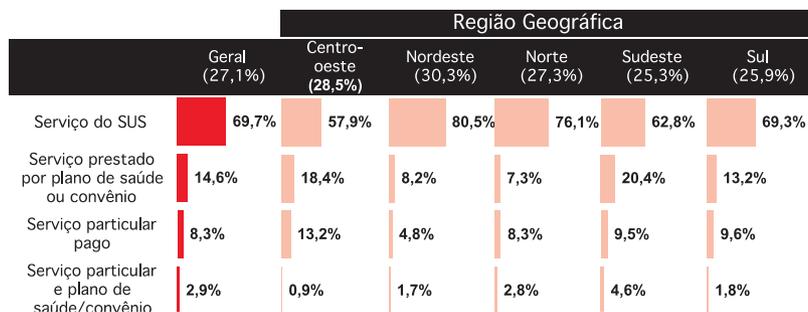
### 3.15- INTERNAÇÕES HOSPITALARES

- Quase 30% dos entrevistados (ou seus familiares) recorreram a pelo menos uma internação hospitalar, no período de 2 anos anteriores à pesquisa.

#### Internações Hospitalares nos últimos 2 anos

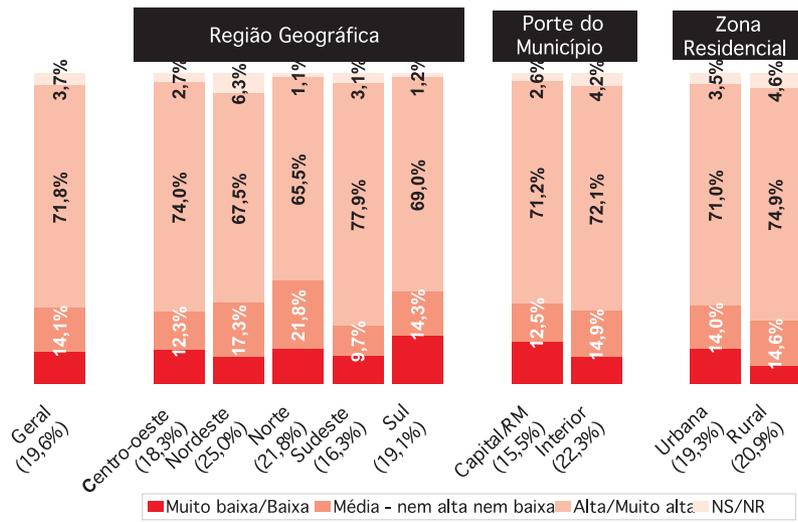


#### Internações Hospitalares nos últimos 2 anos Serviços Utilizados



- Quase 70% dos que se internaram em um hospital foram atendidos pelo SUS.
- É alto o grau de satisfação com as internações hospitalares: cerca de 72%, na média nacional, expressaram um grau de satisfação alto ou muito alto. Este índice alcança 78% no caso da região Sudeste. Entre os que se declararam insatisfeitos com a internação, a demora em conseguir uma vaga foi o motivo citado para esta avaliação em 22% dos casos.

## Satisfação com as Internações Hospitalares

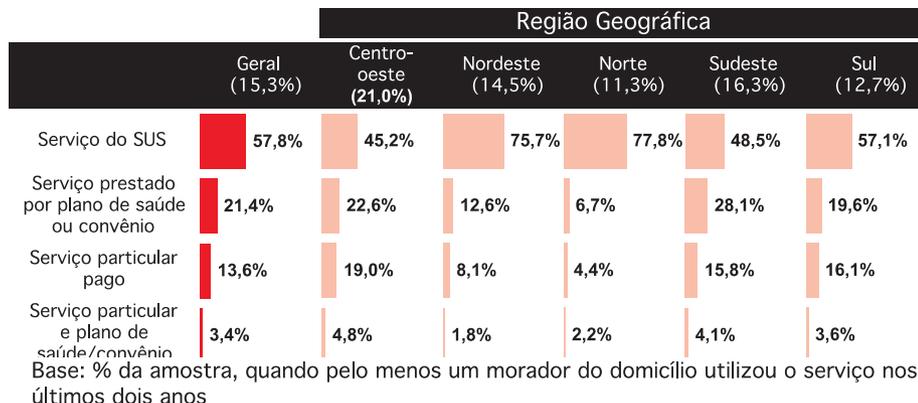


Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos

### 3.16- CIRURGIAS

- Perto de 15% dos entrevistados (ou seus familiares) sofreram alguma cirurgia, nos últimos 2 anos. Este percentual se aproxima de 22%, no caso da região Centro-Oeste.

#### Cirurgias - Serviços Utilizados

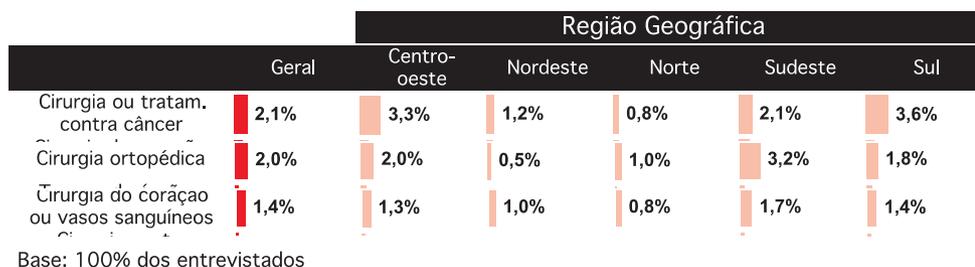


- Entre os que sofreram cirurgias, 58% recorreram a serviços do SUS. Nas regiões Nordeste e Norte, estes percentuais são bem maiores: 76% e 78%, respectivamente.
- Os serviços de cirurgia são os mais bem avaliados, entre todos os serviços prestados pelo SUS. 80% dos que a eles recorreram expressam um grau de satisfação alta ou muito alta com o atendimento recebido. Na região Sudeste, este índice atinge 90%. O principal motivo alegado: a cirurgia foi “bem sucedida”...

### 3.17- ATENDIMENTO DE ALTA COMPLEXIDADE

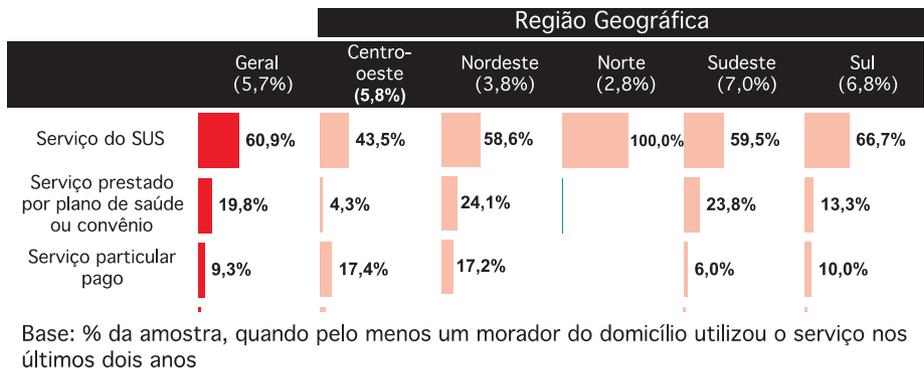
- Do total de entrevistados (e seus familiares), 5,7% recorreram a algum serviço de alta complexidade, no últimos 2 anos. Os mais utilizados: cirurgia ou tratamento contra câncer, cirurgia ortopédica e cirurgia cardiovascular.

#### Utilização de alguns serviços de Alta Complexidade (SUS ou Não) nos dois anos anteriores à entrevista



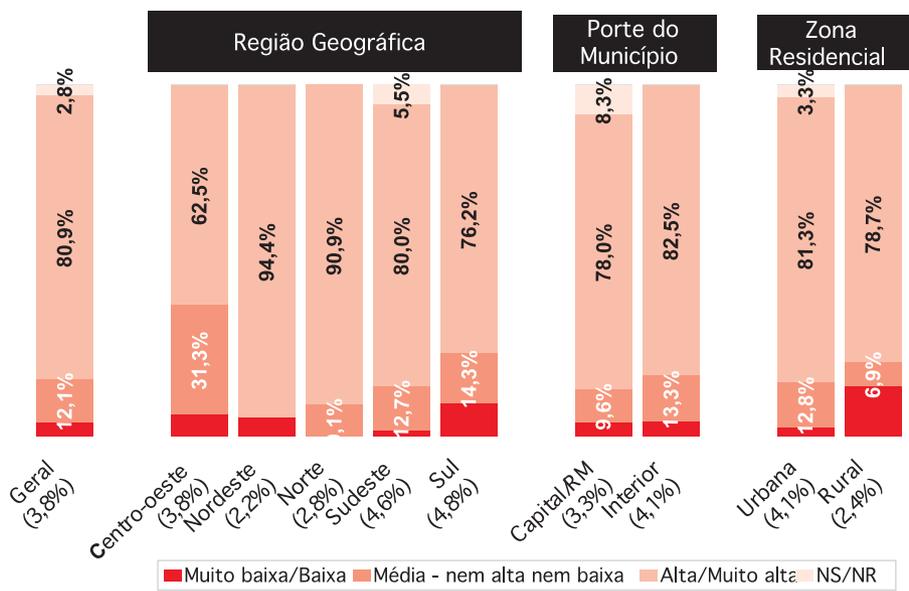
• Entre os 5,7% que recorreram a serviços de alta complexidade no decorrer dos últimos 2 anos, 61% receberam este atendimento pelo SUS. Na região Norte, esta cifra chega a 100%. Deve-se observar que o pequeno número de casos envolvidos dificulta uma análise mais rigorosa deste resultado.

## Utilização de alguns serviços de Alta Complexidade do SUS e de outras modalidades de atendimento



• Ultrapassa 80% o percentual daqueles que, tendo utilizado serviços de alta complexidade oferecidos pelo SUS, declararam-se com um grau de satisfação alto ou muito alto com o atendimento recebido. Estes níveis de satisfação são maiores ainda no Nordeste. Na região Centro - Oeste ocorreram os menores índices de satisfação.

## Avaliação dos serviços de alta complexidade do SUS



## 4 . ALGUMAS COMPARAÇÕES COM A PESQUISA DE 1998

### 4.1- ADVERTÊNCIA INICIAL

- As diferenças metodológicas existentes entre as pesquisas de opinião realizadas em 2002 e 1998 colocam alguns obstáculos à comparação entre os números e percentuais gerados em cada uma delas. A comparação é possível, no entanto, se nos ativermos ao sentido geral dos resultados e abandonarmos a pretensão de um grau de rigor que seria, nesse caso, inadequado.
- As principais diferenças entre as pesquisas de 2002 e 1998 derivam do fato de que poucas questões aplicadas em 1998 foram repetidas em 2002. Mais que isso, em muitos casos o sentido geral de algumas questões foi preservado, mas a forma pela qual se perguntou foi modificada.
- Alguns temas abordados em 1998 não foram retomados em 2002 e, inversamente, algumas abordagens feitas em 2002 não foram contempladas antes.
- Em 1998, o questionário incluiu 70 perguntas; em 2002, 243 perguntas.
- Um exemplo, entre vários possíveis, das diferenças de método: quase todas as escalas de avaliação utilizadas em 1998 foram substituídas por outras, em 2002. Em 1998, iam do “ótimo” ao “péssimo”, ou, em algumas questões, classificavam os entrevistados entre grupos de “satisfeitos”, “insatisfeitos” e “nem satisfeitos nem insatisfeitos”. Ao avaliar os serviços do SUS, os entrevistados, em 1998, eram convidados a adjetivar cada serviço como “satisfatório” ou “insatisfatório”. Em 2002, as escalas de avaliação também referem-se aos níveis de satisfação, mas utilizam uma escala de 5 pontos que varia de “muito alto” a “muito baixo”.
- Feitas as ressalvas, a comparação entre as duas pesquisas poderá ainda ser realizada, desde que nos coloquemos, como anunciado, mais atentos ao sentido geral dos resultados que a detalhes de quantificação, que não nos permitiriam a detecção de tendências e a construção de algumas conclusões.

### 4.2- DE 1998 A 2002: ALGUMAS SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS

- O SUS tornou-se mais conhecido dos brasileiros, de 1998 a 2002. Em 1998, 25% dos entrevistados souberam definir, espontaneamente, o significado da sigla “SUS”. Em 2002, este percentual subiu para 35%.
- Os denominados “não usuários” do SUS eram, em 1998, 15% e agora são 8,7% dos entrevistados. No extremo oposto, os chamados “usuários exclusivos” eram 38% e caíram para 28,6%. Pode ter crescido, portanto, o contingente dos que combinam o uso do SUS ao recurso a outras modalidades de atendimento. Mas quais modalidades? Os planos de saúde? Ocorre que os números que temos indicam que não mudou significativamente, de 1998 a 2002,

o percentual dos que têm / não têm mais / nunca tiveram um plano de saúde. Seguindo esta ordem, estes percentuais, em 1998, eram: 22% / 16% / 61%. Em 2002: 25% / 18% / 57%.

- O percentual dos que diziam, em 1998, que a qualidade do atendimento prestado pelo SUS estava “piorando” era de 32%, e 41% dos entrevistados diziam, naquele ano, que a qualidade destes serviços estava “melhorando”. Em 2002, apenas 14% dizem que os serviços do SUS pioraram, nos últimos 2 anos. Mas também caiu (para 38%) o número dos que acham que os serviços melhoraram. O percentual dos que acham que a qualidade dos serviços “continua igual” aumentou de 18%, em 1998, para 48%, em 2002.
- O problema mais grave dos serviços de saúde, citado em 1998, era relativo às filas de espera. Isto não mudou, em 2002. Mais uma vez, ficou evidente que o ponto sensível - a face mais perceptível, para os brasileiros entrevistados, ao avaliarem o SUS, é referente ao fator tempo: tempo de espera nas filas, tempo à espera da marcação de uma consulta... etc.
- Também não mudou, de 1998 a 2002, a forte e generalizada tendência de que os usuários do SUS, exclusivos ou não, avaliem os serviços do SUS de forma mais positiva que os não usuários.
- É possível perceber entre os entrevistados, de forma generalizada, um grau de satisfação tanto maior quanto maior é o nível de complexidade dos serviços utilizados.