
parte



DETALHAMENTO

DA PESQUISA

5 . DETALHAMENTO DA PESQUISA

5.1 INFORMAÇÕES GERAIS

Pesquisa de âmbito nacional;
Pesquisa quantitativa, domiciliar e face a face;
Idade mínima de 16 anos;
Duração média das entrevistas: 45 minutos;
Coleta de dados: outubro de 2002.

5.2 OBJETIVO GERAL

Conhecer mais detalhadamente o grau de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, quanto às ações de saúde disponibilizadas, buscando o aprimoramento dos serviços prestados e alternativas para superação dos problemas existentes.

Quando o entrevistador apresentava ao entrevistado o objetivo da pesquisa, dizia que o objetivo era conhecer a opinião dos brasileiros sobre serviços de saúde, incluindo serviços médicos, de enfermagem e odontológicos.

5.2.1 Produtos gerados por esta pesquisa

Tabelas de processamento para o resultado geral;
Tabelas de processamento para o resultado por região geográfica;
Tabelas de processamento para o resultado rural/urbano;
Tabelas de processamento para o resultado por capital/interior;
Tabelas de processamento para usuário SUS/não usuário SUS;
Tabelas de processamento com demais cruzamentos.

5.3 AMOSTRA

A amostra de 3200 casos permite resultados representativos para:

- O conjunto da população brasileira, com 2% de margem de erro e 95,5% de intervalo de confiança;
- Região geográfica, com máximo de 5% de erro por região e 95,5% de intervalo de confiança;

A amostra foi ainda distribuída por:

- Porte de cidade: capitais, cidades com mais de 100.000 habitantes, cidades com mais de 20.000 a 100.000 habitantes e cidades com menos de 20.000 habitantes. Margem de erro de 3% para capitais e 2,4% para interior;
- Para áreas urbanas e rurais. Margem de erro de 2% para áreas urbanas e 4,4% para áreas rurais.

Após o cálculo do número de entrevistas por municípios, foi feito o sorteio de setor censitário (menor unidade geográfica adotada pelo IBGE) e de ponto amostral, para a distribuição das entrevistas em cada município.

As entrevistas em cada município foram ainda distribuídas proporcionalmente à distribuição da população quanto a gênero, idade, escolaridade e renda do chefe do domicílio e zona de residência (rural/urbana).

Foram excluídos domicílios onde pelo menos um morador trabalhasse ou já tivesse trabalhado em:

- Empresas de pesquisa;
- Secretaria de Saúde ou algum órgão do governo relacionado à saúde;
- Empresas de Seguro, Plano de Saúde ou Convênios médicos;
- Hospitais/laboratórios/postos de saúde/clínicas médicas;
- Em qualquer outra atividade relacionada à área de saúde.

5.3.1 Ponderação

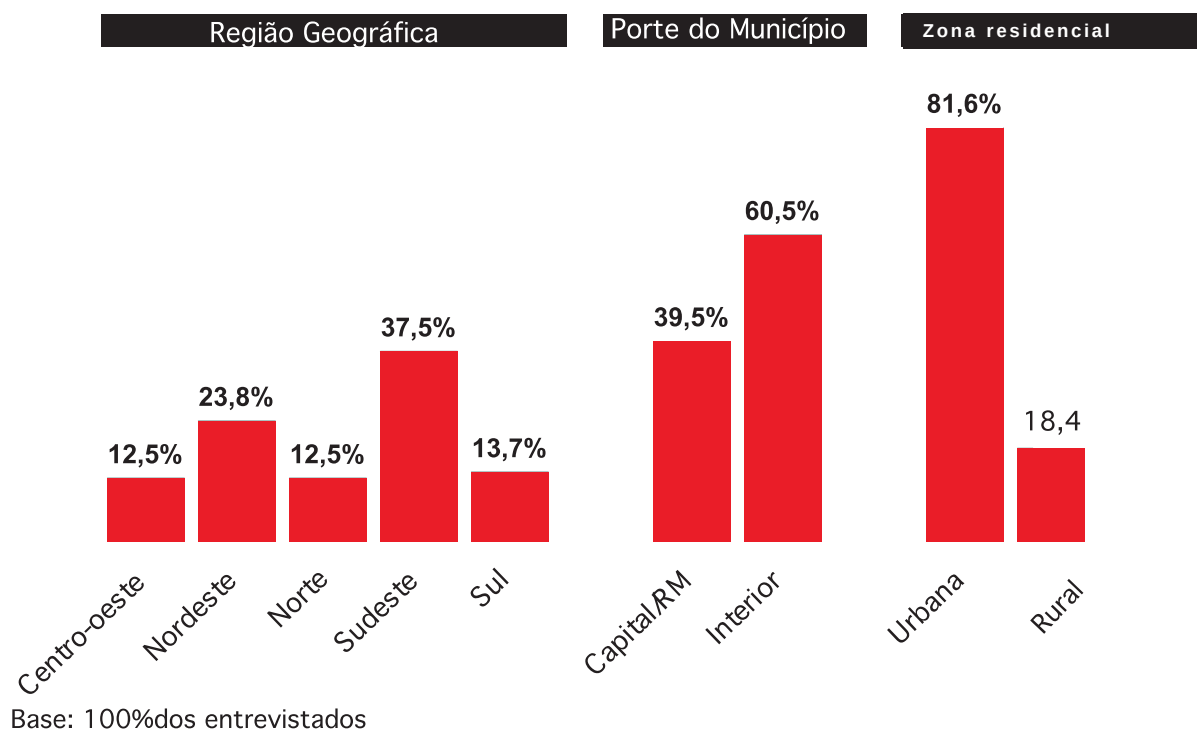
Nota:

- Como a amostra foi calculada de forma a gerar resultados para as cinco regiões geográficas, existe a necessidade de um ajuste na proporção de entrevistas feitas em cada nível: a ponderação.
- A ponderação é um procedimento estatístico utilizado para corrigir cada uma das regiões de tal forma que represente, no resultado geral da amostra, a sua proporção real. Ou seja,

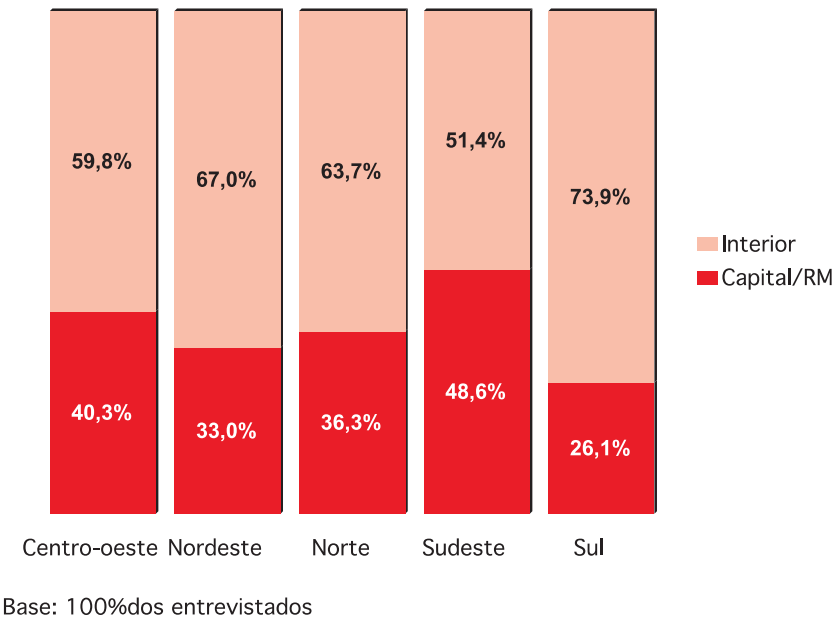
a ponderação “equilibra” a distribuição amostral através de pesos diferenciados por região, sendo possível corrigir a amostra de forma a obter a mesma distribuição do universo pesquisado.

- A visualização dos 3200 casos da amostra apenas será possível quando apresentarmos os resultados de distribuição de Região Geográfica e os cruzamentos por esta variável.
- Nas demais tabelas do processamento, o total que será apresentado é de 2750 casos. Também em função da ponderação, em algumas tabelas, na coluna “casos”, aparece zero e, na coluna “percentual” figura um número.

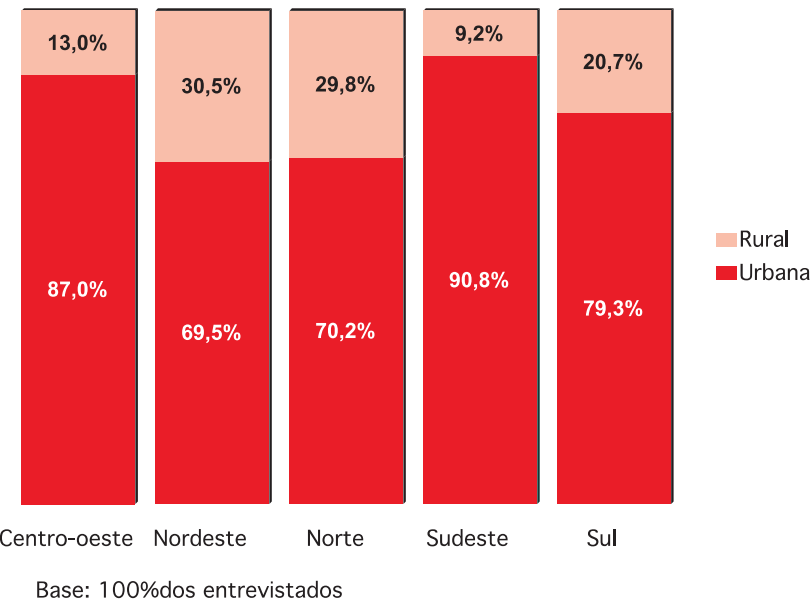
5.3.2 Distribuição da amostra



Categoria do Município por Região Geográfica



Zona Residencial por Região Geográfica



5.3.3 O instrumento de coleta de dados

Caracterização dos entrevistados quanto ao gênero, formação, idade, renda familiar, situação de trabalho;

Pergunta espontânea com o objetivo de verificar a posição da Saúde no ranking de problemas ou dificuldades enfrentados pela população em seu cotidiano;

Pergunta espontânea sobre os problemas da área de saúde que deveriam ser resolvidos em primeiro lugar;

Posse e avaliação de Planos de Saúde;

Atenção dispensada pelo brasileiro aos tratamentos indicados por profissionais da saúde;

Verificação da utilização de serviços de saúde nos últimos dois anos bem como os motivos para a utilização e coleta do motivo quando o entrevistado não havia utilizado os serviços no período determinado;

Conhecimento, fonte de informação sobre os serviços prestados pelo SUS, imagem e avaliação da trajetória do SUS nos últimos dois anos (melhorou/piorou/não alterou);

Levantamento das principais dificuldades que os brasileiros enfrentam nos serviços prestados pelo SUS;

Utilização do SUS nos últimos dois anos; avaliação geral; avaliação dos serviços de recepção, da equipe de enfermagem, da equipe de médicos, da facilidade para encontrar um estabelecimento do SUS; agilidade do SUS;

Avaliação do PACS (Programa de Agente Comunitário de Saúde) e do PSF (Programa de Saúde da Família);

Utilização de Serviços de Vacinação (em domicílios onde há pelo menos uma criança com até seis anos de idade).

Perguntas que geraram o tipo de usuário x serviços avaliados:

- Atenção básica: vacinação, serviços odontológicos e consultas médicas;
- Média complexidade: consultas médicas especializadas, exames em laboratórios, Serviços de Radiologia ou ultra-sonografia;
- Atenção hospitalar (geral ou de média complexidade): parto, internação, cirurgia;
- Atenção de alta complexidade (ambulatorial e hospitalar);
- Pronto atendimento ou urgência.

Para cada serviço, procuramos saber:

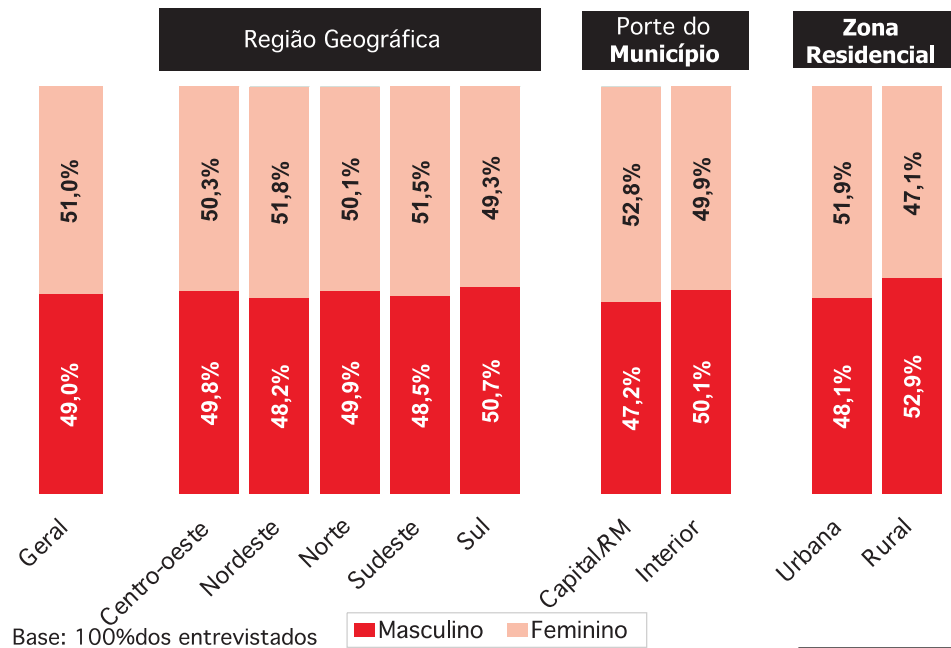
- se foi utilizado nos últimos dois anos;
- última vez que utilizou;
- utilizou serviço público ou particular;

- **Para quem utilizou SUS:** se na própria cidade onde reside; se foi encaminhado para outra cidade ou se procurou por conta própria; se houve encaminhamento formal ou informal; motivo para a utilização dos serviços do SUS em outra cidade; se houve cobrança do serviço prestado pelo SUS; se o serviço foi pago ou não; satisfação geral com o serviço prestado pelo SUS; percepção de melhoria dos serviços; se precisar dos serviços pelo SUS, sabe onde procurar atendimento; se o local é longe ou perto de casa; como ficou sabendo do local; encaminhamento para outros níveis do Sistema (encaminhamento formal ou informal, se o usuário informou o endereço verdadeiro ou não, tempo decorrido entre o encaminhamento e a obtenção do serviço, grau de satisfação com o tempo de espera para a obtenção do serviço);
- Utilização de medicamentos e medicamentos excepcionais.

5.3.4 Caracterização da Amostra

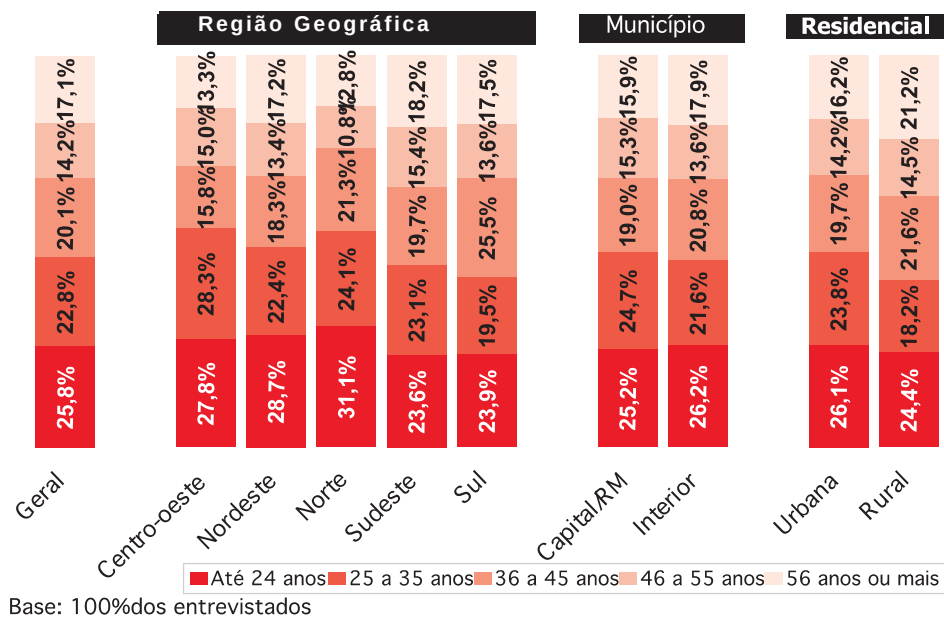
DADOS REGISTRADOS

Sexo

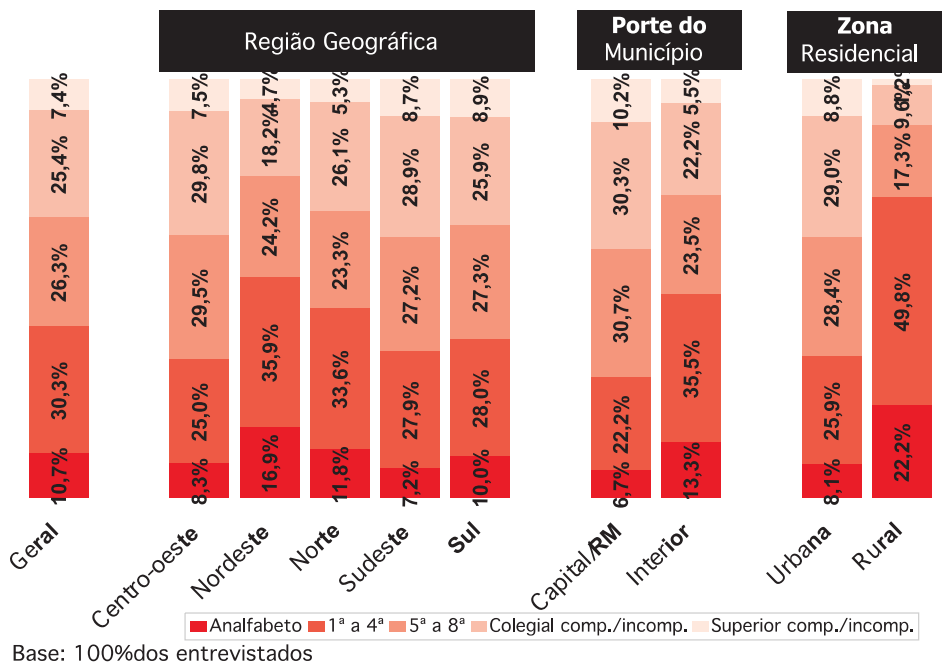


Média de moradores por domicílio: 4,19

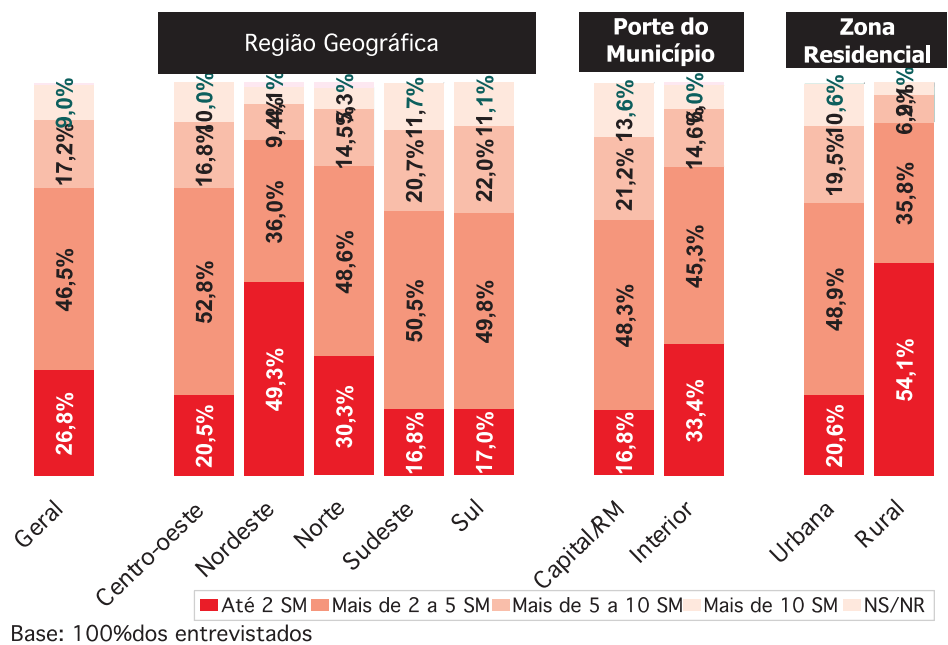
Idade



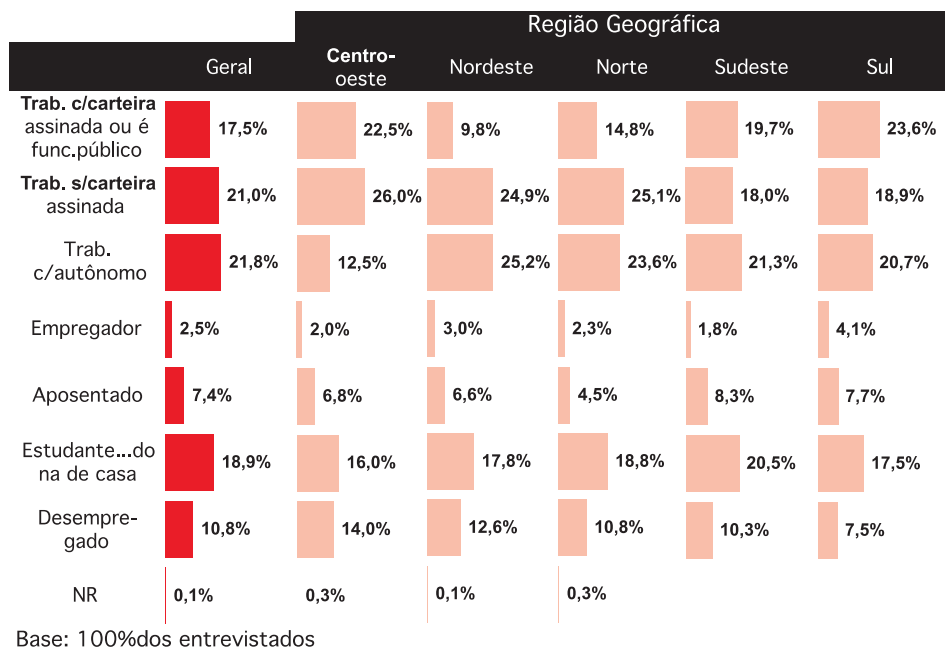
Escolaridade



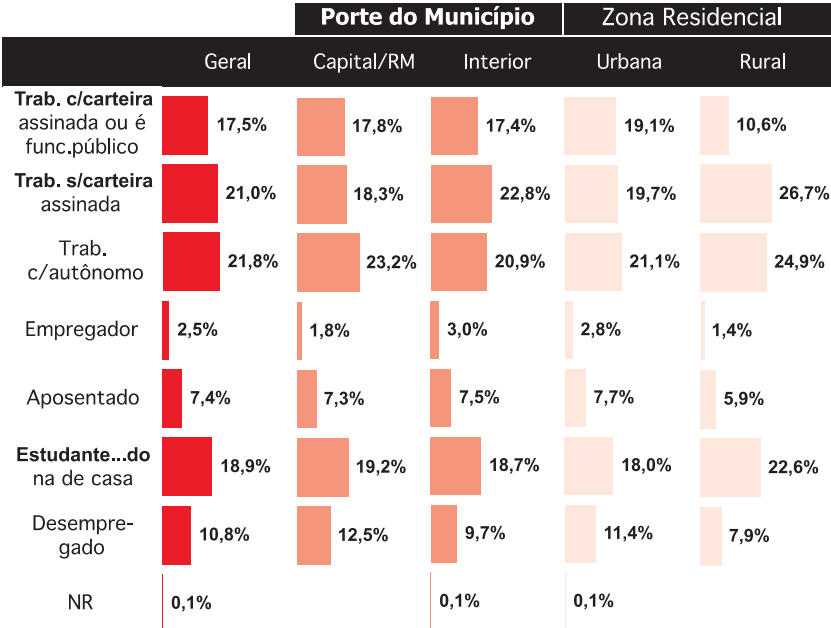
Renda Familiar



Situação do Trabalho



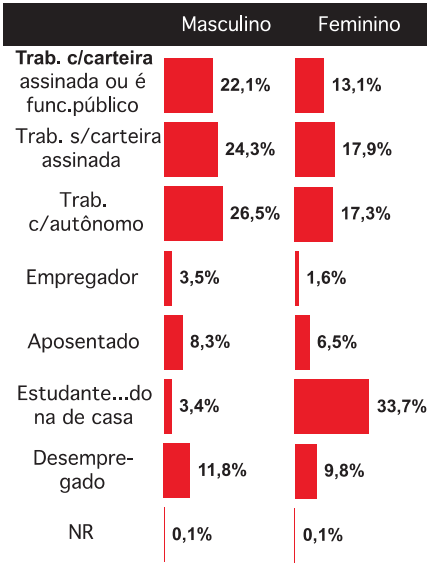
Situação do Trabalho



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

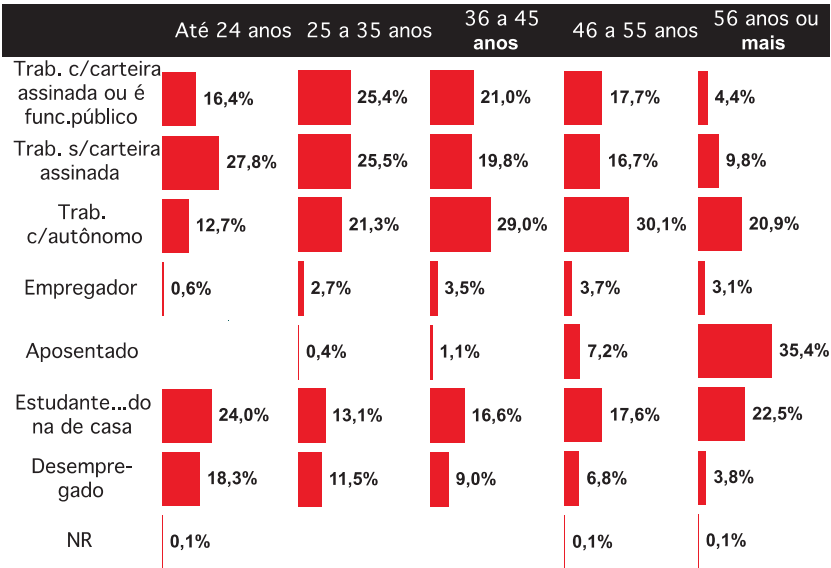
Situação do Trabalho segundo Sexo



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

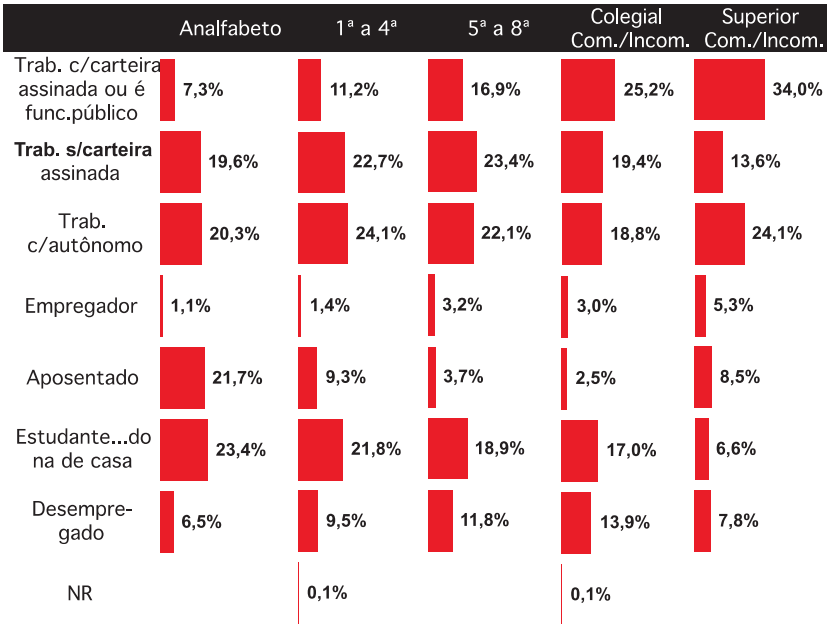
Situação do Trabalho segundo Idade



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

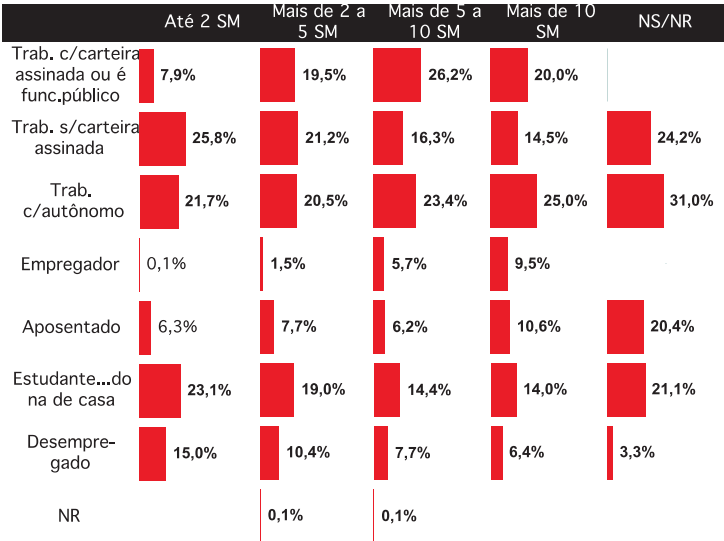
Situação do Trabalho segundo Escolaridade



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

Situação do Trabalho segundo Renda Familiar

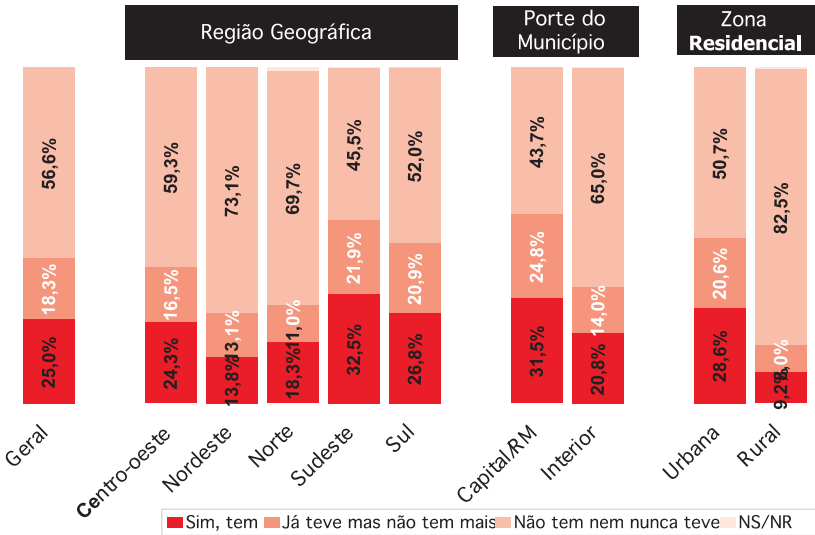


Base: 100%dos entrevistados

DADOS REGISTRADOS

Posse de Plano de Saúde

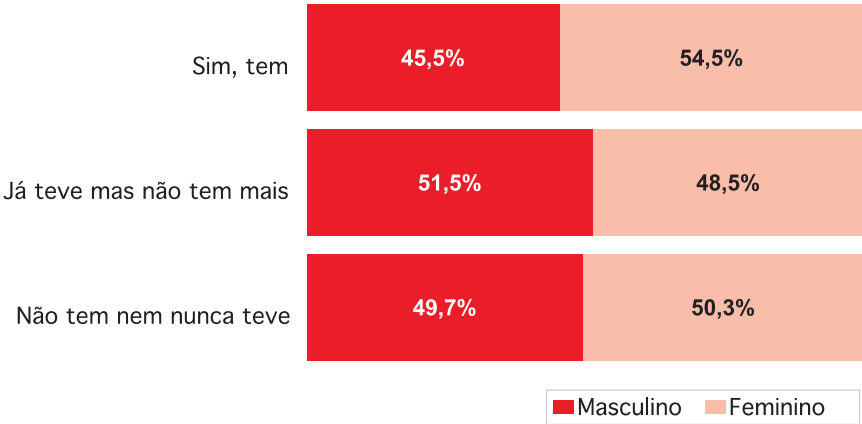
Tem ou já teve plano de saúde ou algum convênio de sindicato



Base: 100%dos entrevistados

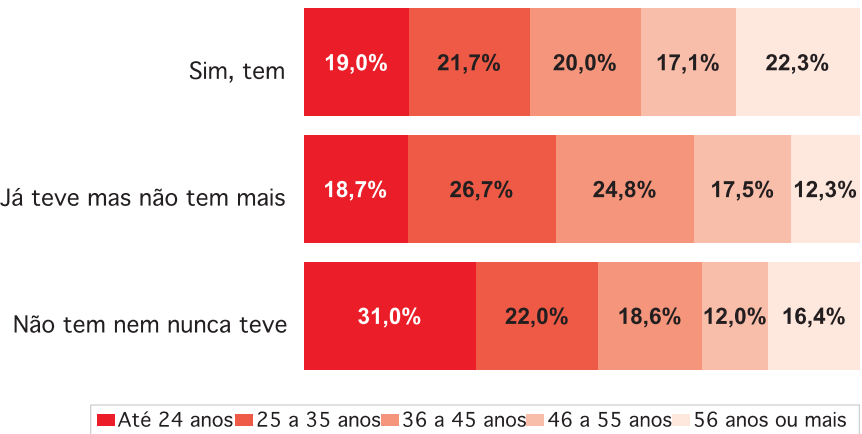
Cruzamento: Entre aqueles que fazem alto uso de serviços do SUS, 33,6% tem plano de saúde. Entre os que fazem baixo uso de serviços do SUS, 67,0% não tem plano de saúde.

Cruzamento
Plano de Saúde segundo Sexo



Base: 100%dos entrevistados

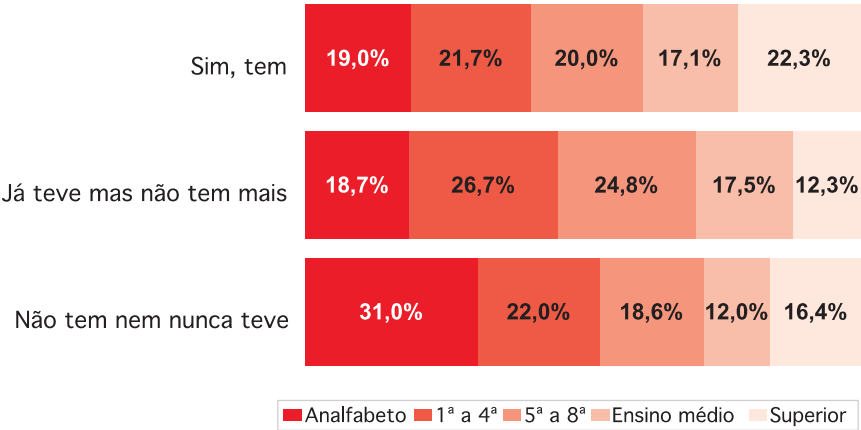
Cruzamento
Plano de Saúde segundo Idade



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

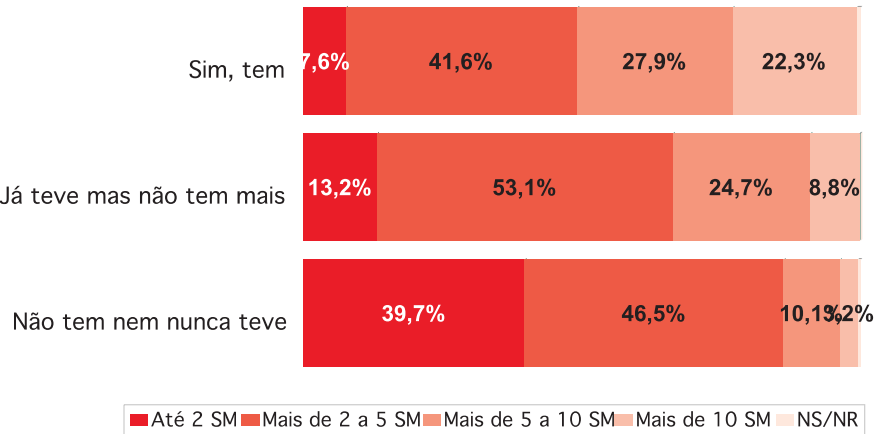
Plano de Saúde segundo Escolaridade



Base: 100%dos entrevistados

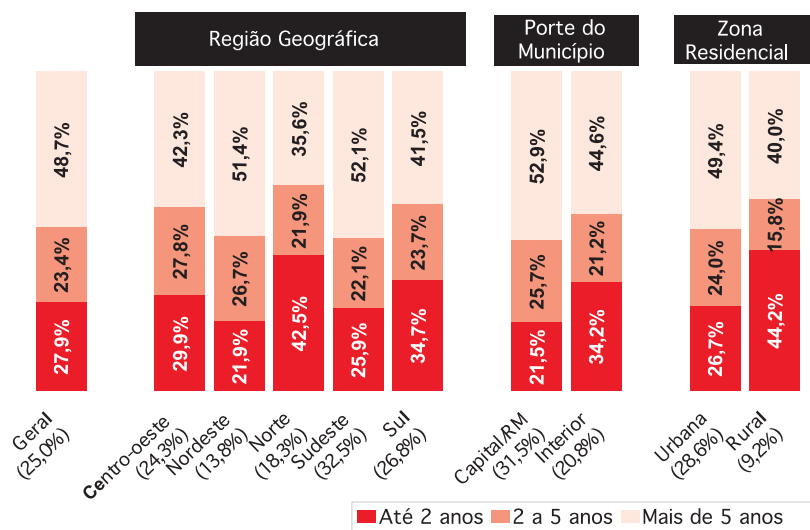
Cruzamento

Plano de Saúde segundo Renda Familiar



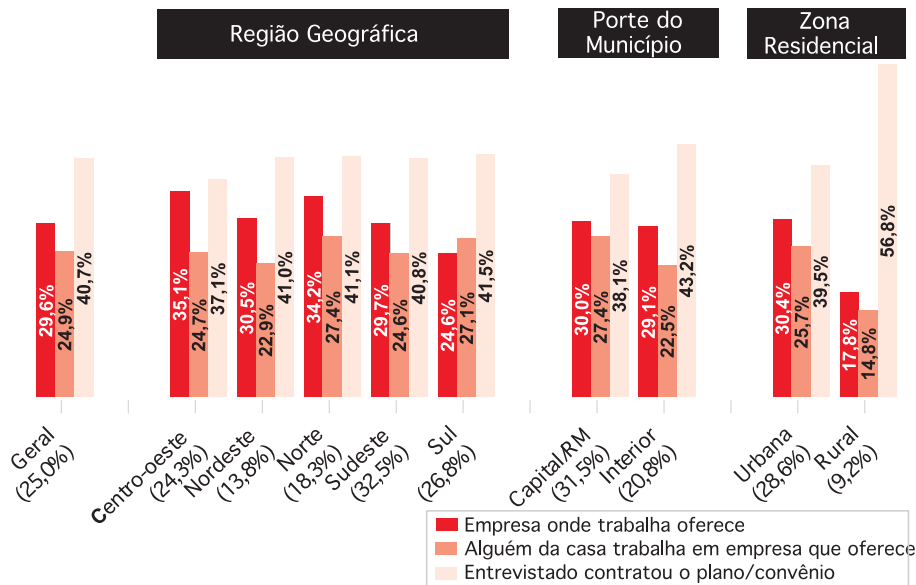
Base: 100%dos entrevistados

Tempo que possui plano de saúde/convênio



Base: %dos entrevistados que possuem plano de saúde/convênio

Tipo de Plano de Saúde que possuem (% de Citou)

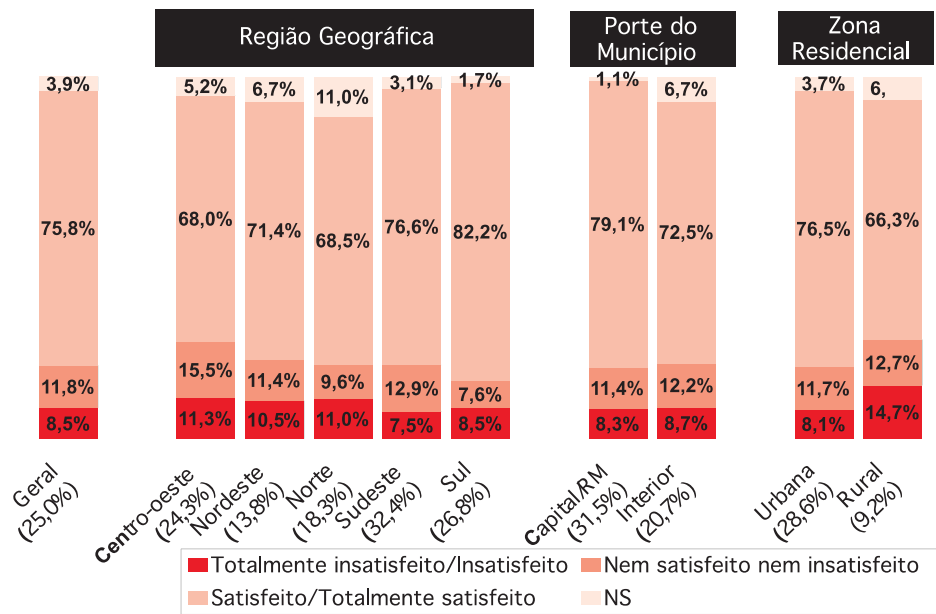


Base: %dos entrevistados que possuem plano de saúde/convênio

Entre os que possuem plano de saúde, 54,5% possuem plano corporativo (o que corresponde a 13,6% do total da amostra)

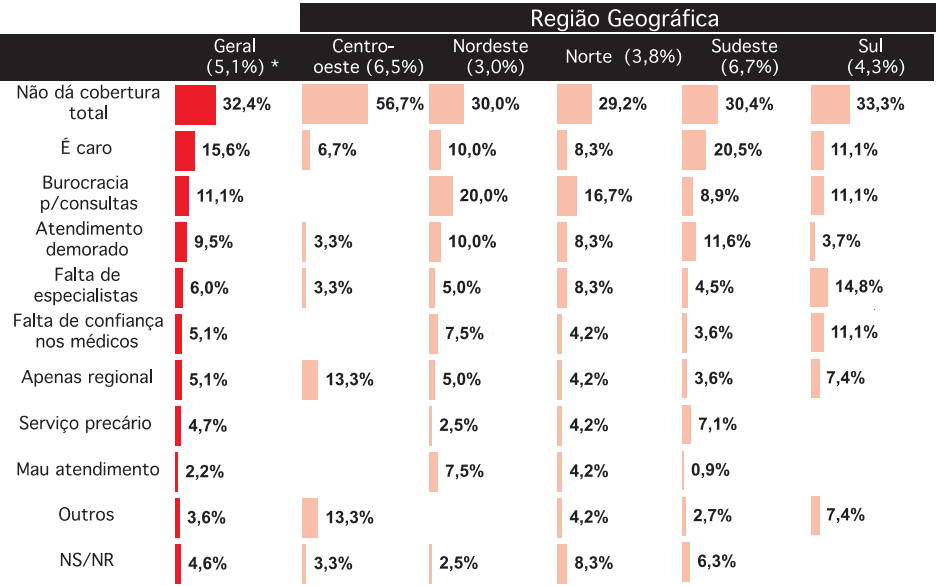
Satisfação Geral

(Escala: 1 - Totalmente insatisfeito até 5 - Totalmente satisfeito)



Motivos para insatisfação

(Múltipla resposta - Espontânea)



* Calculado para para os 100% da amostra
Base: %dos entrevistados que possuem Plano de Saúde e não estão satisfeitos com os serviços

Motivos para insatisfação

(Múltipla resposta - Espontânea)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (5,1%) *	Capital/RM (6,2%)	Interior (4,4%)	Urbana (5,7%)	Rural (2,5%)
Não dá cobertura total	32,4%	25,5%	39,5%	33,5%	21,6%
É caro	15,6%	16,0%	15,2%	15,9%	13,5%
Burocracia p/consultas	11,1%	15,5%	6,8%	11,5%	7,9%
Atendimento demorado	9,5%	10,2%	8,8%	9,1%	13,6%
Falta de especialistas	6,0%	5,3%	6,8%	5,6%	10,5%
Falta de confiança nos médicos	5,1%	5,3%	4,9%	5,6%	
Apenas regional	5,1%	4,8%	5,3%	5,0%	5,4%
Serviço precário	4,7%	7,3%	2,0%	4,6%	5,5%
Mau atendimento	2,2%	2,4%	2,0%	1,8%	5,5%
Outros	3,6%	3,3%	3,9%	3,4%	5,5%
NS/NR	4,6%	4,3%	4,9%	4,0%	11,0%

* Calculado para para os 100% da amostra
Base: %dos entrevistados que possuem Plano de Saúde e não estão satisfeitos com os serviços

Motivos para satisfação

(Múltipla resposta - Espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (18,9%) *	Centro-oeste (16,5%)	Nordeste (9,8%)	Norte (12,5%)	Sudeste (24,8%)	Sul (22,0%)
Pelo bom atendimento	17,9%	27,0%	20,8%	29,5%	18,1%	9,3%
Rapidez no atendimento	17,1%	16,2%	10,7%	11,6%	18,8%	18,7%
Abrangência de serviços	13,2%	11,7%	14,8%	11,6%	10,9%	19,8%
Rapidez p/consultas	10,6%	9,9%	16,1%	8,4%	9,2%	11,0%
Bons médicos	8,1%	2,7%	6,0%	12,6%	10,0%	4,4%
Variedade de médicos	7,7%	3,6%	10,7%	3,2%	8,1%	6,6%
Preço do convênio	4,0%	9,9%	2,7%	7,4%	2,6%	6,6%
Abrangência de hospitais	4,0%	2,7%	3,4%	4,2%	4,5%	3,3%
Não tem filas para exames	3,9%	5,4%	0,7%	4,2%	5,1%	2,7%
Sem burocracia	3,8%	0,9%	3,4%	1,1%	2,8%	8,8%
Outros	6,9%	7,2%	7,4%	2,1%	7,0%	7,1%
NS/NR	2,7%	2,7%	3,4%	4,2%	2,8%	1,6%

* Calculado para para os 100% da amostra
Base: %dos entrevistados que possuem Plano de Saúde e estão satisfeitos com os serviços

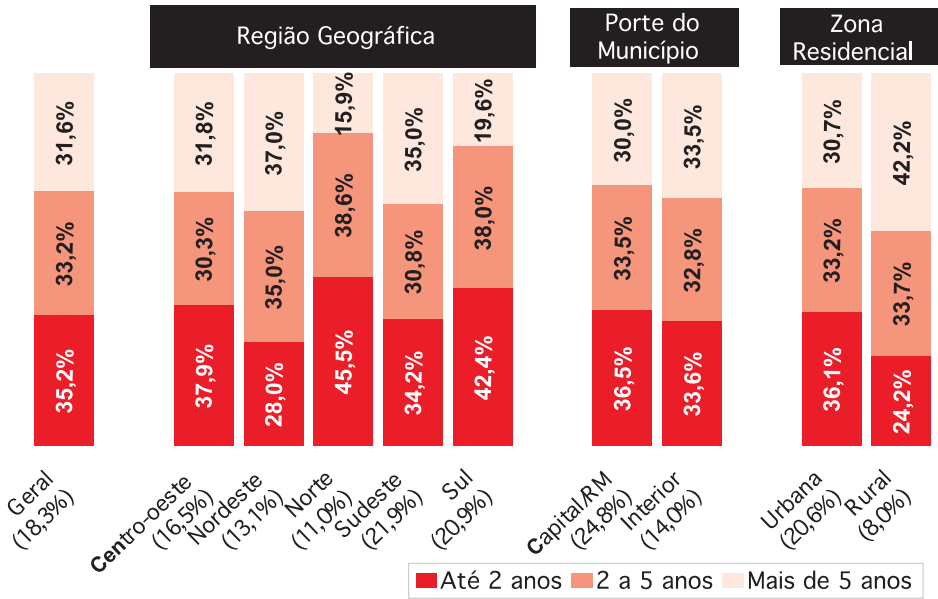
Motivos para satisfação

(Múltipla resposta - Espontânea)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (18,9%) *	Capital/RM (24,9%)	Interior (15,0%)	Urbana (21,8%)	Rural (6,1%)
Pelo bom atendimento	17,9%	19,4%	16,2%	17,9%	18,3%
Rapidez no atendimento	17,1%	19,3%	14,5%	17,1%	17,4%
Abrangência de serviços	13,2%	11,1%	15,7%	13,4%	11,1%
Rapidez p/ consultas	10,6%	8,8%	12,7%	10,6%	10,2%
Bons médicos	8,1%	7,9%	8,2%	8,2%	5,5%
Variedade de médicos	7,7%	8,1%	7,3%	7,9%	4,6%
Preço do convênio	4,0%	4,6%	3,4%	4,1%	1,8%
Abrangência de hospitais	4,0%	5,5%	2,3%	4,2%	0,9%
Não tem filas para exames	3,9%	4,4%	3,4%	4,1%	1,8%
Sem burocracia	3,8%	5,3%	2,2%	4,0%	1,9%
Outros	6,9%	3,8%	10,3%	5,8%	24,9%
NS/NR	2,7%	1,8%	3,9%	2,8%	1,7%

* Calculado para para os 100% da amostra
Base: %dos entrevistados que possuem Plano de Saúde e estão satisfeitos com os serviços

Tempo que deixaram de ter o plano de saúde/convênio



Base: %dos entrevistados que são ex-usuários de Planos de Saúde/convênio

Motivos para ter deixado de ter um Plano de Saúde (Múltipla resposta - Espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (18,3%)	Centro- oeste (16,5%)	Nordeste (13,1%)	Norte (11,0%)	Sudeste (21,9%)	Sul (20,9%)
Preço	40,8%	35,9%	37,2%	37,0%	45,7%	35,0%
Saiu emp./ emp. não paga mais	35,2%	33,7%	34,3%	23,3%	36,1%	37,1%
Cobria poucos serviços	6,7%	9,8%	8,0%	6,8%	5,4%	7,9%
Cobria poucas especialidades	3,8%	4,3%	5,1%	4,1%	2,4%	5,7%
Ficou sem pagar um tempo	3,7%	4,3%	5,1%	6,8%	3,9%	0,7%
Cobria poucos médicos	2,6%	1,1%	1,5%	2,7%	1,5%	6,4%
Desvinculou-se do titular	2,5%	6,5%	5,8%	1,4%	0,6%	
Usava pouco	1,9%		1,5%	4,1%	1,2%	1,4%
Falência do plano	1,4%	1,1%	0,7%	4,1%		2,1%
Outros	0,8%	3,3%	0,7%	9,6%	2,4%	2,9%
NS/NR	0,6%				0,9%	0,7%

Base: %dos entrevistados que são ex-usuários de Planos de Saúde/convênio

Motivos para ter deixado de ter um Plano de Saúde (Múltipla resposta - Espontânea)

			Porte do Município		Zona Residencial	
	Geral (18,3%)	Capital/RM (24,8%)	Interior (14,0%)	Urbana (20,6%)	Rural (8,0%)	
Preço	40,8%	41,3%	40,2%	41,4%	34,2%	
Saiu emp./ emp. não paga mais	35,2%	35,8%	34,4%	35,2%	35,1%	
Cobria poucos serviços	6,7%	6,3%	7,3%	6,4%	10,6%	
Cobria poucas especialidades	3,8%	2,9%	4,9%	3,5%	7,1%	
Ficou sem pagar um tempo	3,7%	5,4%	1,6%	3,9%	0,8%	
Cobria poucos médicos	2,6%	2,2%	2,9%	2,6%	1,8%	
Desvinculou-se do titular	2,5%	1,2%	2,8%	1,7%	4,3%	
Usava pouco	1,9%	1,6%	1,1%	1,5%		
Falência do plano	1,4%	0,6%	1,1%	0,9%		
Outros	0,8%	2,5%	2,7%	2,4%	4,4%	
NS/NR	0,6%	0,3%	1,0%	0,5%	1,8%	

Base: %dos entrevistados que são ex-usuários de Planos de Saúde/convênio

Motivos para nunca ter tido um Plano de Saúde

(Múltipla resposta - Espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (56,7%)	Centro-oeste (59,3%)	Nordeste (73,1%)	Norte (70,7%)	Sudeste (45,6%)	Sul (52,3%)
Preço caro	67,9%	67,9%	68,6%	54,1%	71,4%	68,1%
Onde mora não há plano	9,8%	6,8%	15,4%	20,8%	4,0%	2,5%
É novo(a)/tem boa saúde	8,3%	10,4%	6,0%	5,7%	9,0%	13,7%
Bem atendido na rede pública	4,4%	3,6%	1,9%	6,8%	5,4%	7,4%
Falta de interesse	2,9%	1,6%	2,4%	5,2%	3,1%	2,5%
Não cobrem todas doenças	1,6%	2,3%	1,1%	1,4%	1,8%	2,1%
Outros	2,4%	3,2%	1,4%	4,1%	2,7%	2,5%
NS/NR	2,7%	4,2%	3,3%	2,0%	2,5%	1,4%

Base: %dos entrevistados que não são usuários de Planos de Saúde/convênio

Motivos para nunca ter tido um Plano de Saúde

(Múltipla resposta - Espontânea)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (56,7%)	Capital/RM (43,8%)	Interior (65,2%)	Urbana (50,8%)	Rural (82,8%)
Preço caro	67,9%	73,1%	65,5%	70,1%	62,2%
Onde mora não há plano	9,8%	2,5%	13,1%	5,5%	20,6%
É novo(a)/tem boa saúde	8,3%	9,9%	7,6%	9,4%	5,5%
Bem atendido na rede pública	4,4%	6,5%	3,5%	5,1%	2,8%
Falta de interesse	2,9%	2,4%	3,1%	3,0%	2,7%
Não cobrem todas doenças	1,6%	1,9%	1,4%	2,0%	0,4%
Outros	2,4%	2,6%	2,3%	2,4%	2,3%
NS/NR	2,7%	1,1%	3,5%	2,4%	3,4%

Base: %dos entrevistados que não são usuários de Planos de Saúde/convênio

DADOS GERADOS A PARTIR DAS RESPOSTAS OBTIDAS DOS ENTREVISTADOS (VARIÁVEIS CRIADAS)

Pesquisamos vários serviços, conforme já dissemos no subtítulo “ O Instrumento de Coleta de Dados”, quais sejam:

- PACS/PSF;
- Serviços de vacinação;
- Serviços odontológicos;
- Serviços de consultas médicas com pediatra, ginecologista ou clínico geral;
- Consulta médica especializada;
- Exames em laboratório;
- Serviços de radiologia ou ultra-sonografia;
- Parto;
- Serviços de internação em hospital;
- Cirurgia;
- Atenção de Alta Complexidade:
 - Cirurgia ou tratamento contra câncer;
 - Cirurgia do coração ou vasos sanguíneos;
 - Cirurgia contra epilepsia;
 - Cirurgia de redução do estômago;
 - Implante dentário para reconstituição de mandíbula;
 - Cirurgia para correção de lábio leporino ou céu da boca;
 - Cirurgia de cabeça ou pescoço;
 - Cirurgia ortopédica;
 - Transplante de órgãos, córnea ou pele;
 - Tratamento de queimaduras de grandes partes do corpo;
 - Diálise;
- Pronto atendimento ou urgência.

Veja o percentual de utilização de cada um deles, nos últimos dois anos (independentemente de ter sido utilizado pelo SUS ou não). Posteriormente, estes dados serão mais trabalhados:

- Você ou alguém que mora nesta casa utiliza/utilizou nos últimos 2 anos:
 - PACS – 26,4%;
 - PSF – 5,5%;
 - Vacinação – 71,2%;
 - Serviços odontológicos – 54,9%;
 - Consultas médicas – 75,9%;
 - Consultas médicas especializadas – 42,2%;
 - Exames em laboratórios – 67%;

- Serviço de radiologia ou ultrassonografia – 44,6%;
- Parto – 12,5%;
- Internação – 27,1%;
- Cirurgia – 15,3%;
- Alta complexidade – 5,7%;
- Pronto atendimento – 40,2%.

Base: 100%.

A partir das respostas dadas a essas perguntas criamos algumas variáveis, quais sejam:

- “Usuário e não-usuário de serviços de saúde”;
- “Volume de uso de serviços de saúde”;
- “Tipo de serviço utilizado”;
- “Usuário de serviços públicos ou privados de saúde”;
- “Volume de uso de serviços públicos de saúde”;
- “Tipo de serviço utilizado pelo SUS”.

Vamos passar a descrever cada uma delas e seus principais resultados.

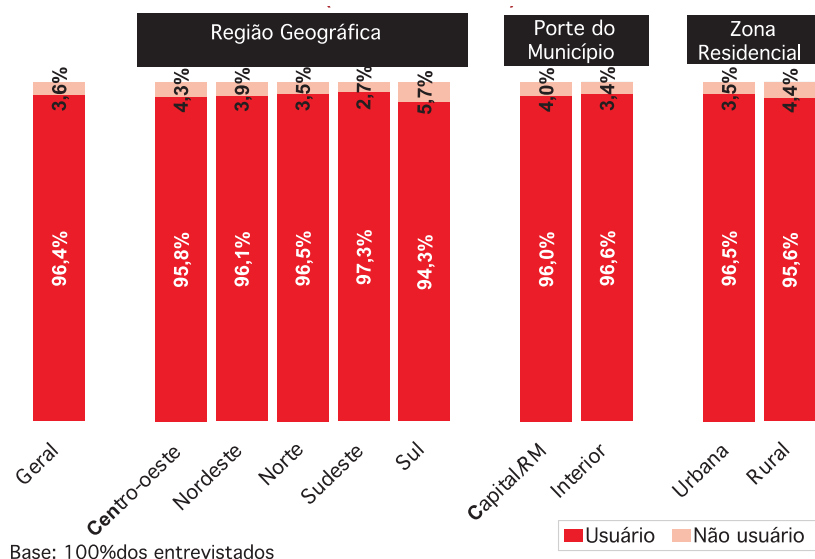
- Usuário/não-usuário de serviços de saúde:

Consideramos,

- “Usuário” aqueles que responderam que utilizaram, nos últimos dois anos, pelo menos um dos serviços;
- “Não-usuário” compreende o conjunto daqueles que não utilizaram nenhum dos serviços.

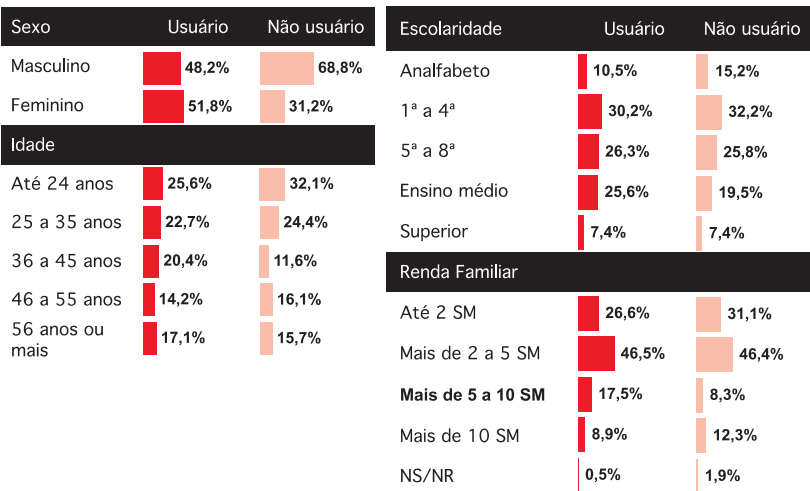
Usuários ou não-usuários de saúde

(Variável criada)



Cruzamento

Usuário ou não-usuário de serviços de saúde
(Variável criada) segundo:



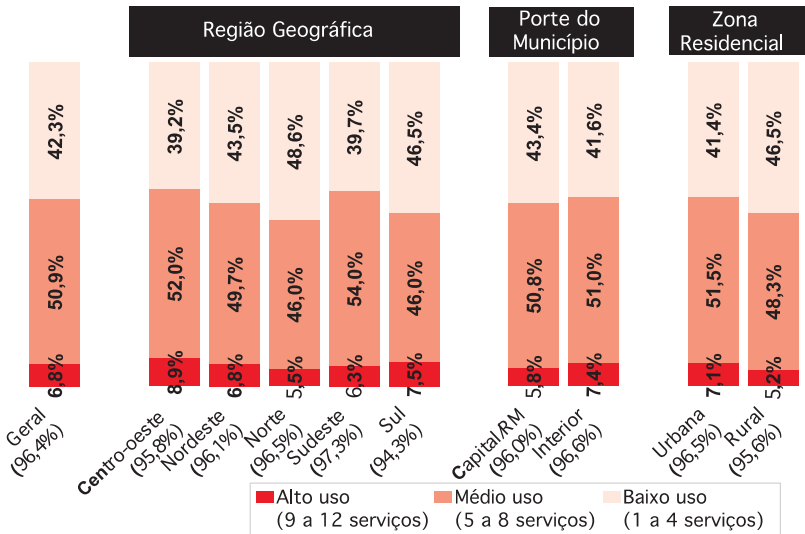
Base: 100% dos entrevistados

Volume de uso de serviços de saúde: na variável acima, contamos quantos serviços cada “usuário” utilizou nos últimos dois anos e agrupamos as respostas da seguinte forma:

- alto uso (utilizou de 9 a 12 serviços)
- médio uso (utilizou de 5 a 8 serviços)
- baixo uso (utilizou de 1 a 4 serviços)

Veja a nova configuração da variável “usuário/não usuário” de serviços de saúde, no próximo quadro:

Volume de uso de serviços de saúde
(Variável criada)



Base: % dos entrevistados, usuários de serviços de saúde

Cruzamento

Volume de uso de serviços de saúde segundo:

Escolaridade	Alto uso (9 a 12 serviços)	Médio uso (5 a 8 serviços)	Baixo uso (1 a 4 serviços)
Analfabeto	6,8%	9,7%	12,0%
1ª a 4ª	29,3%	28,8%	32,0%
5ª a 8ª	31,8%	25,9%	26,0%
Ensino médio	25,5%	27,2%	23,7%
Superior	6,6%	8,4%	6,3%

Renda Familiar			
Até 2 SM	23,2%	25,1%	29,1%
Mais de 2 a 5 SM	46,0%	45,6%	47,7%
Mais de 5 a 10 SM	22,3%	19,0%	15,0%
Mais de 10 SM	8,5%	9,7%	7,9%
NS/NR		0,6%	0,3%

Base: 96,4% dos entrevistados, usuários de serviços de saúde

Cruzamento

Volume de uso de serviços de saúde
(Variável criada) segundo:

Sexo	Alto uso (9 a 12 serviços)	Médio uso (5 a 8 serviços)	Baixo uso (1 a 4 serviços)
Masculino	50,3%	43,4%	53,7%
Feminino	49,7%	56,6%	46,3%

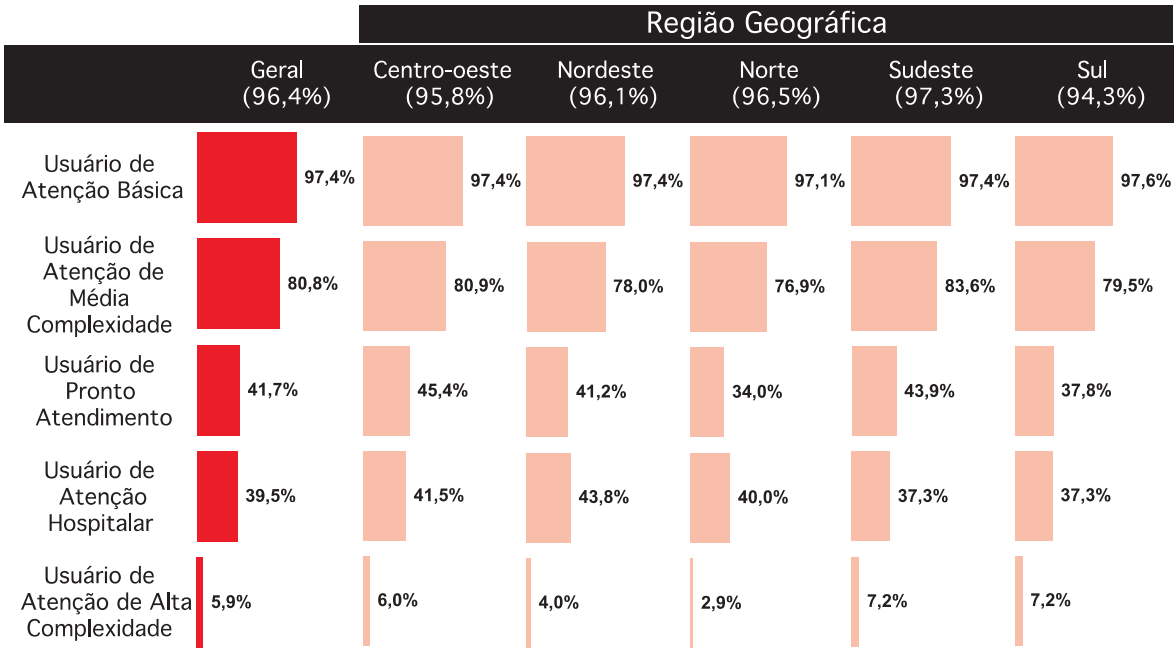
Idade			
Até 24 anos	27,3%	24,4%	26,7%
25 a 35 anos	24,0%	23,5%	21,6%
36 a 45 anos	23,4%	20,8%	19,4%
46 a 55 anos	11,6%	14,8%	13,8%
56 anos ou mais	13,7%	16,5%	18,5%

Base: 96,4% dos entrevistados, usuários de serviços de saúde

Tipo de serviço utilizado • a partir das respostas dadas, criamos as categorias:

- “Usuário de Atenção Básica” (soma daqueles que utilizaram pelo menos um dos serviços: vacinação, serviços odontológicos, consultas médicas) e o domicílio é cadastrado no PACS/PSF;
- “Usuário de Atenção de Média Complexidade” (soma daqueles que utilizaram pelo menos um dos serviços: consultas médicas especializadas, exames em laboratórios, serviços de radiologia ou ultra-sonografia);
- “Usuário de Atenção Hospitalar” (soma daqueles que utilizaram pelo menos um dos serviços: parto, internação, cirurgia);
- “Usuário de Atenção de Alta Complexidade”;
- “Usuário de Pronto Atendimento”

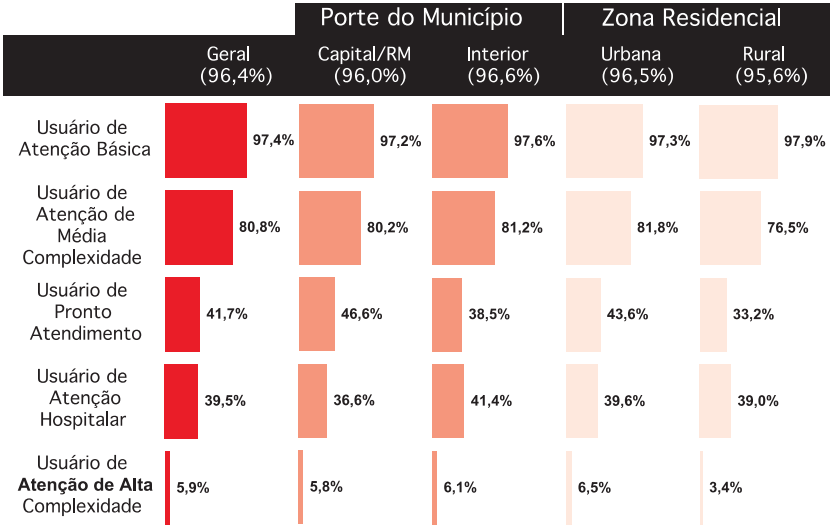
Tipo de serviço utilizado
(Múltipla resposta)



Base: % dos entrevistados, usuários de serviços de saúde

Tipo de serviço utilizado

(Múltipla resposta)

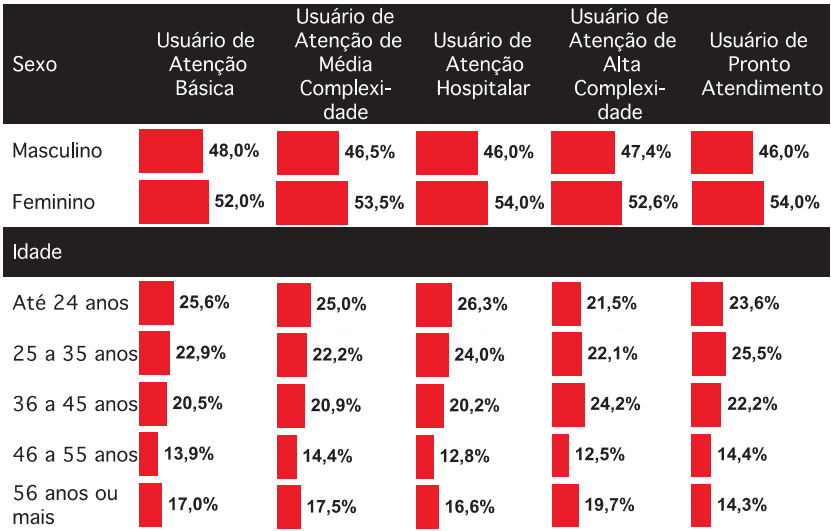


Base: % dos entrevistados, usuários de serviços de saúde

Cruzamento

Tipo de serviço utilizado

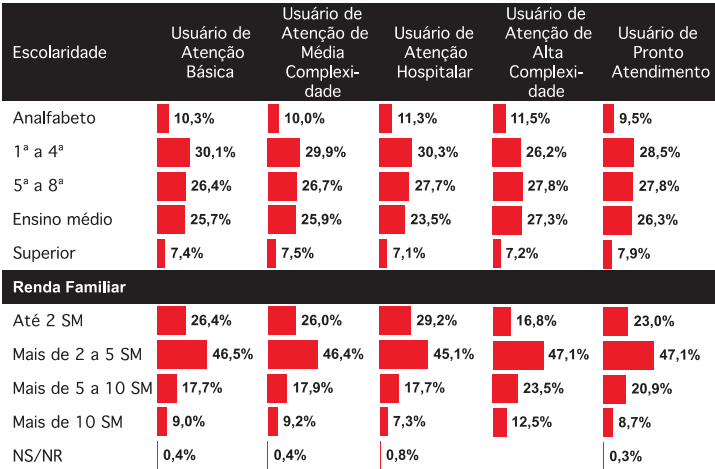
(Múltipla resposta) segundo:



Base: 96,4% dos entrevistados, usuários dos serviços de saúde

Cruzamento

Tipo de serviço utilizado
(Múltipla resposta) segundo:

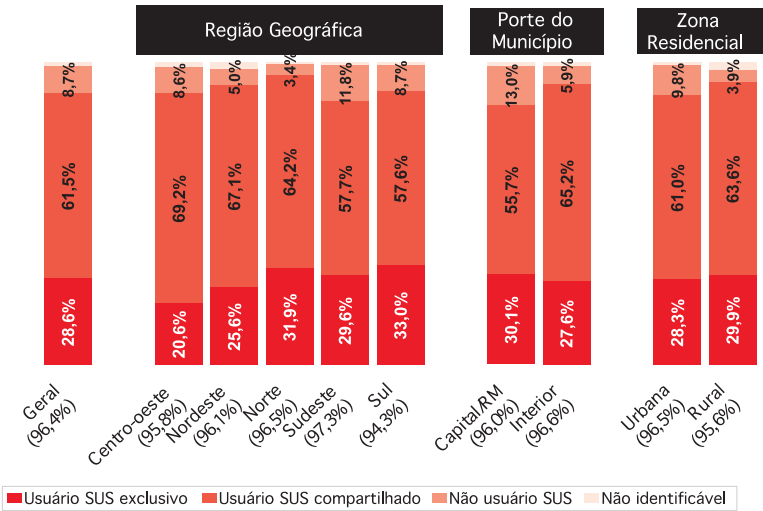


Base: 96,4% dos entrevistados, usuários dos serviços de saúde

Usuário de serviços públicos ou privados de saúde ? para cada serviço utilizado, perguntávamos se havia sido pelo SUS ou não. Desta forma, foi possível a criação das seguintes categorias, a partir de soma de respostas:

- Usuário SUS exclusivo – todos os serviços utilizados foram via SUS
- Usuário SUS compartilhado – alguns serviços foram utilizados pelo SUS e outros não
- Não usuário SUS – nenhum serviço utilizado foi via SUS
- Não identificável – os entrevistados não souberam responder à pergunta.

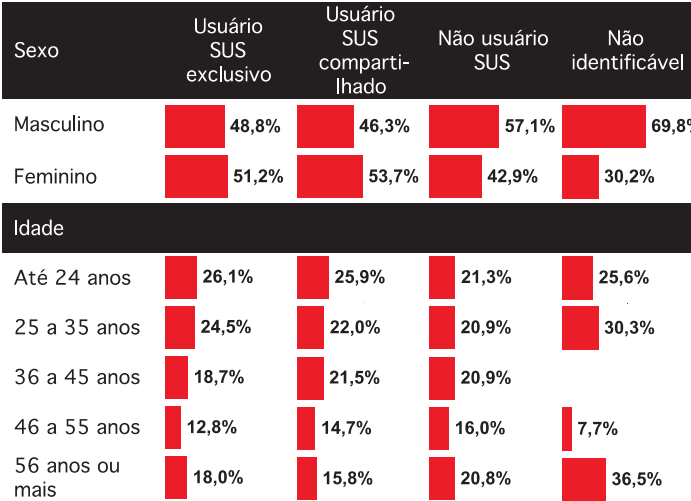
Usuário de serviços públicos ou privados de saúde
(Variável criada)



Base: % dos entrevistados, usuários dos serviços de saúde

Cruzamento

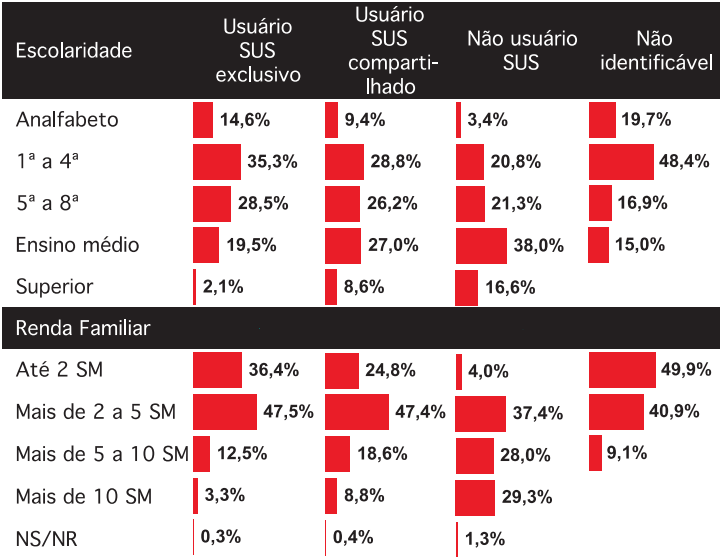
Usuário de serviços públicos ou privados de saúde segundo



Base: 96,4% dos entrevistados, usuários dos serviços de saúde

Cruzamento

Usuário de serviços públicos ou privados de saúde segundo

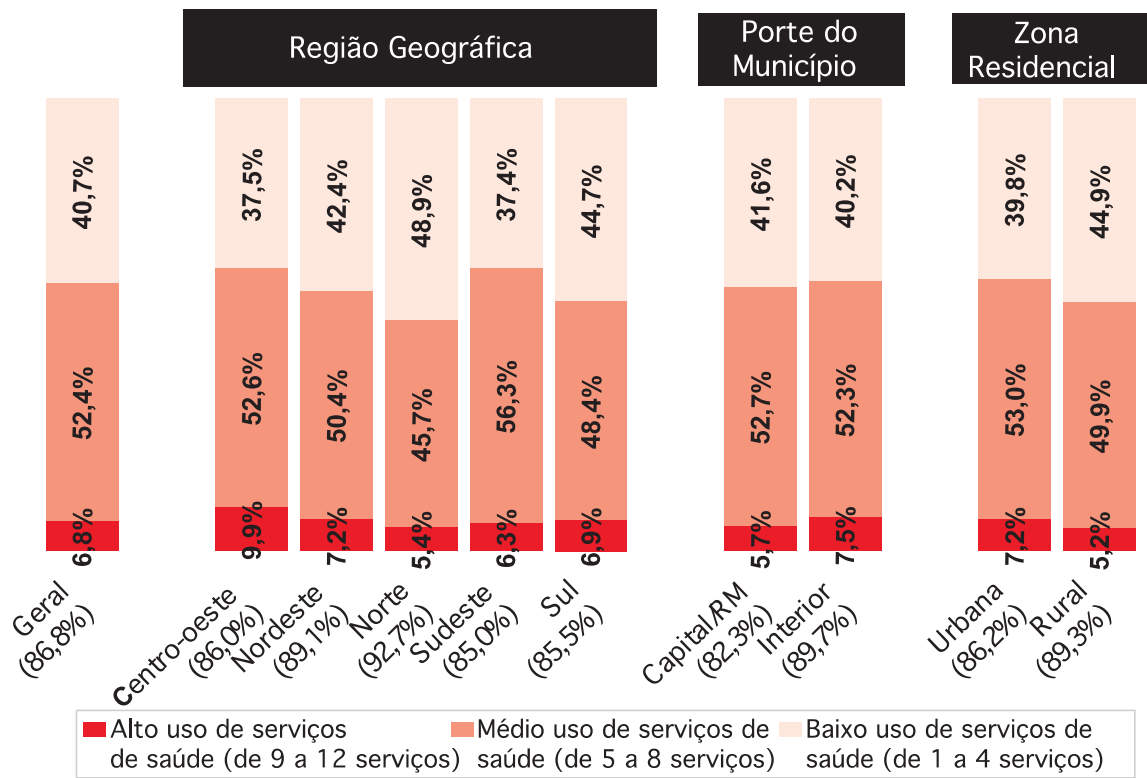


Base: 96,4% dos entrevistados, usuários dos serviços de saúde

Volume de uso de serviços públicos de saúde: entre os usuários SUS (exclusivos e compartilhados) verificamos o volume de uso: contamos quantos serviços cada “usuário SUS” utilizou nos últimos dois anos e agrupamos as respostas da seguinte forma:

- alto uso (utilizou de 9 a 12 serviços);
- médio uso (utilizou de 5 a 8 serviços);
- baixo uso (utilizou de 1 a 4 serviços).

Volume de uso de serviços públicos de saúde
(Variável criada)



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

Cruzamento

Volume de uso de serviços públicos de saúde segundo

Sexo	Alto uso de serviços de saúde (de 9 a 12 serviços)	Médio uso de serviços de saúde (de 5 a 8 serviços)	Baixo uso de serviços de saúde (de 1 a 4 serviços)
Masculino	50,2%	42,8%	52,0%
Feminino	49,8%	57,2%	48,0%

Idade	Alto uso de serviços de saúde (de 9 a 12 serviços)	Médio uso de serviços de saúde (de 5 a 8 serviços)	Baixo uso de serviços de saúde (de 1 a 4 serviços)
Até 24 anos	27,4%	24,9%	27,2%
25 a 35 anos	25,2%	24,0%	20,9%
36 a 45 anos	22,7%	20,8%	20,1%
46 a 55 anos	11,5%	14,8%	13,6%
56 anos ou mais	13,3%	15,5%	18,3%

Base: 86,8% dos entrevistados, usuários exclusivos e compartilhados do SUS

Cruzamento

Volume de uso de serviços públicos de saúde segundo

Escolaridade	Alto uso de serviços de saúde (de 9 a 12 serviços)	Médio uso de serviços de saúde (de 5 a 8 serviços)	Baixo uso de serviços de saúde (de 1 a 4 serviços)
Analfabeto	6,3%	10,1%	13,1%
1ª a 4ª	29,8%	29,8%	32,3%
5ª a 8ª	31,7%	26,0%	27,4%
Ensino médio	25,0%	26,4%	22,1%
Superior	7,2%	7,6%	5,1%

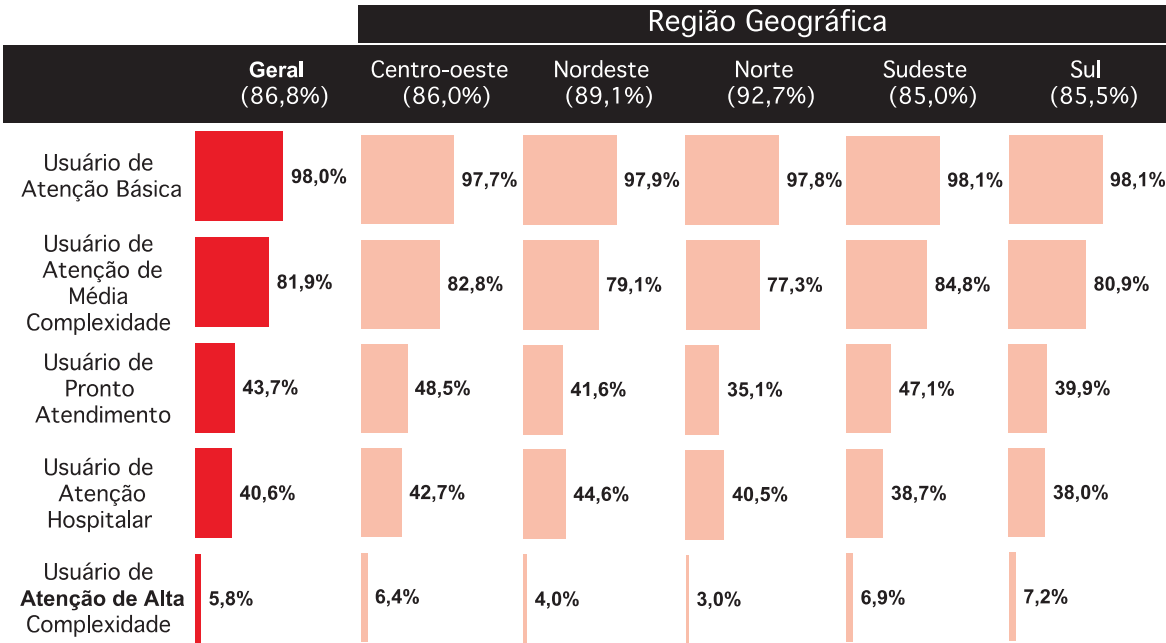
Renda Familiar	Alto uso de serviços de saúde (de 9 a 12 serviços)	Médio uso de serviços de saúde (de 5 a 8 serviços)	Baixo uso de serviços de saúde (de 1 a 4 serviços)
Até 2 SM	24,3%	26,4%	31,9%
Mais de 2 a 5 SM	46,1%	47,1%	48,0%
Mais de 5 a 10 SM	20,2%	18,2%	13,9%
Mais de 10 SM	9,4%	7,6%	5,9%
NS/NR		0,6%	0,2%

Base: 86,8% dos entrevistados, usuários exclusivos e compartilhados do SUS

Tipo de serviço utilizado pelo SUS • a partir das respostas dadas, pelos usuários SUS, criamos as categorias:

- “Usuário de Atenção Básica” (soma daqueles que utilizaram pelo menos um dos serviços: vacinação, serviços odontológicos, consultas médicas pelo SUS e se o domicílio é cadastrado no PACS/PSF);
- “Usuário de Atenção de Média Complexidade” (soma daqueles que utilizaram pelo menos um dos serviços: consultas médicas especializadas, exames em laboratórios, serviços de radiologia ou ultra-sonografia pelo SUS);
- “Usuário de Atenção Hospitalar” (soma daqueles que utilizaram pelo menos um dos serviços: parto, internação, cirurgia pelo SUS);
- “Usuário de Atenção de Alta Complexidade” pelo SUS;
- “Usuário de Pronto Atendimento” pelo SUS.

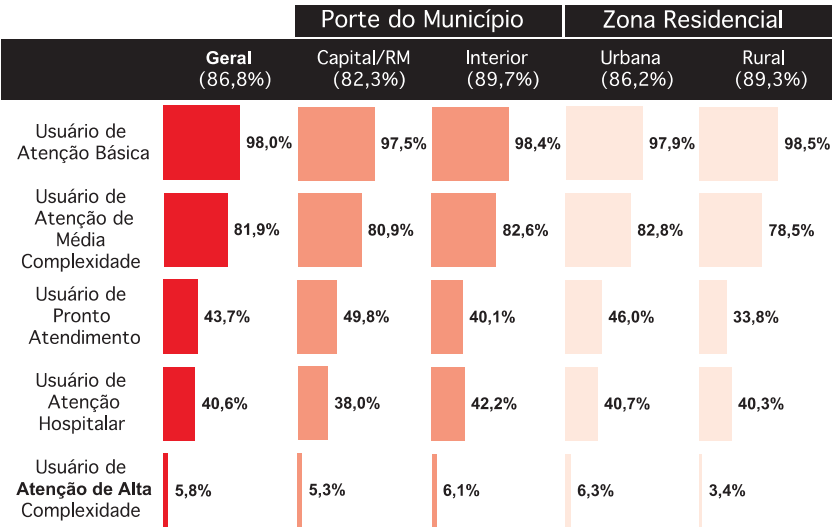
Tipo de serviço utilizado pelo SUS
(Múltipla resposta - Variável Criada)



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

Tipo de serviço utilizado

(Múltipla resposta - Variável Criada)

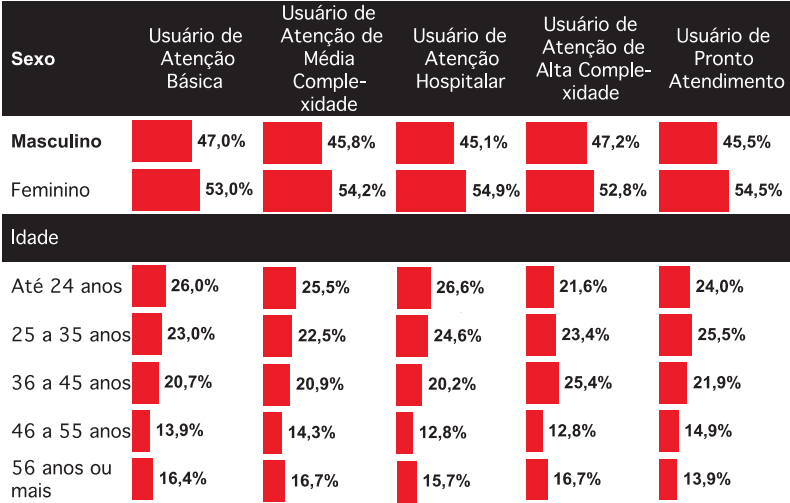


Base: % dos entrevistados, usuários exclusivos e compartilhados do SUS

Cruzamento

Tipo de serviço utilizado

(Múltipla resposta) segundo



Base: 86,8% dos entrevistados, usuários exclusivos e compartilhados do SUS

Cruzamento

Tipo de serviço utilizado
(Múltipla resposta) segundo

Escolaridade	Usuário de Atenção Básica	Usuário de Atenção de Média Complexi- dade	Usuário de Atenção Hospitalar	Usuário de Atenção de Alta Complexi- dade	Usuário de Pronto Atendimento
Analfabeto	10,9%	10,5%	11,8%	13,1%	9,7%
1ª a 4ª	30,9%	30,6%	30,5%	27,0%	28,8%
5ª a 8ª	27,0%	27,3%	28,2%	27,8%	28,1%
Ensino médio	24,6%	25,0%	22,8%	24,6%	25,6%
Superior	6,6%	6,6%	6,7%	7,5%	7,8%
Renda Familiar					
Até 2 SM	28,3%	27,9%	30,7%	17,7%	23,4%
Mais de 2 a 5 SM	47,3%	47,5%	45,9%	49,8%	48,3%
Mais de 5 a 10 SM	16,9%	17,0%	16,2%	21,1%	19,8%
Mais de 10 SM	7,1%	7,1%	6,5%	11,4%	8,2%
NS/NR	0,4%	0,4%	0,6%		0,3%

Base: 86,8% dos entrevistados, usuários exclusivos e compartilhados do SUS

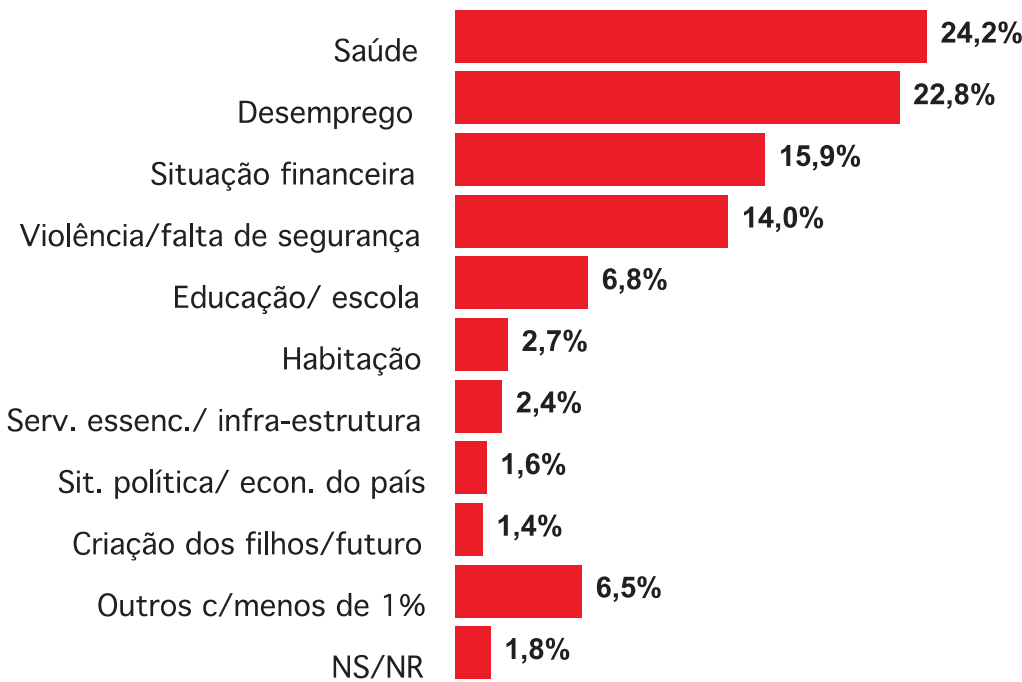
5.4 PROBLEMAS OU DIFICULDADES ENFRENTADOS PELOS BRASILEIROS

Este tema foi tratado em três momentos distintos da entrevista. Primeiro, logo no início do questionário, imediatamente após a caracterização do entrevistado, fizemos uma pergunta de resposta espontânea, de forma a verificarmos em qual posição do ranking das preocupações ou problemas enfrentados pelos brasileiros, encontra-se a saúde. Imediatamente após essa pergunta, foi feita outra, procurando coletar os problemas percebidos para a área da saúde e que o Governo deveria resolver prioritariamente. Após as perguntas sobre Imagem do SUS, procuramos verificar qual a percepção de dificuldades enfrentadas pelos brasileiros nos serviços prestados pelo SUS e, ao final do questionário, como última pergunta, procuramos saber qual o principal problema, na percepção dos brasileiros, que o governo deveria buscar solução prioritariamente, no intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SUS.

Em todas as perguntas a resposta foi coletada em ordem de prioridade: primeiro, segundo e terceiro lugar. No relatório de tabelas de processamento, é possível avaliar cada uma das respostas obtidas em cada uma das posições. Neste relatório, estamos apresentando a soma ponderada, que consiste no seguinte: respostas dadas em primeiro lugar, obtêm peso três (o total de citações para cada resposta é multiplicado por três); respostas dadas em segundo lugar obtêm

peso dois e respostas dadas em terceiro lugar, peso um. Cria-se então, uma variável com toda a pontuação obtida. O percentual apresentado na próxima tela, corresponde ao total da resposta “x” no total de pontos obtidos pelo processo acima indicado.

Problemas ou dificuldades enfrentados pelo entrevistado, no cotidiano (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*) Resultado Geral



Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades enfrentados pelo entrevistado, no cotidiano (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

	Região Geográfica					
	Geral	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Saúde	24,2%	28,7%	23,5%	29,3%	22,2%	26,3%
Desemprego	22,8%	21,9%	26,8%	17,6%	21,5%	22,0%
Situação financeira	15,9%	14,9%	15,7%	15,7%	16,5%	15,0%
Violência/falta de segurança	14,0%	15,5%	10,6%	10,6%	16,0%	15,2%
Educação/escola	6,8%	5,7%	5,9%	9,2%	7,5%	5,7%
Habitação	2,7%	3,6%	2,4%	3,0%	2,9%	2,2%
Serv. essenc./infra-estrutura	2,4%	0,9%	3,3%	6,2%	1,7%	1,9%
Sit. política/econ. do país	1,6%	1,2%	1,3%	1,0%	1,5%	2,9%
Criação dos filhos/futuro	1,4%	0,9%	2,0%	1,7%	1,4%	0,7%
Outros c/menos de 1%	6,5%	4,9%	6,1%	4,5%	7,2%	6,7%
NS/NR	1,8%	1,8%	2,5%	1,3%	1,5%	1,4%

Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades enfrentados pelo entrevistado no cotidiano (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

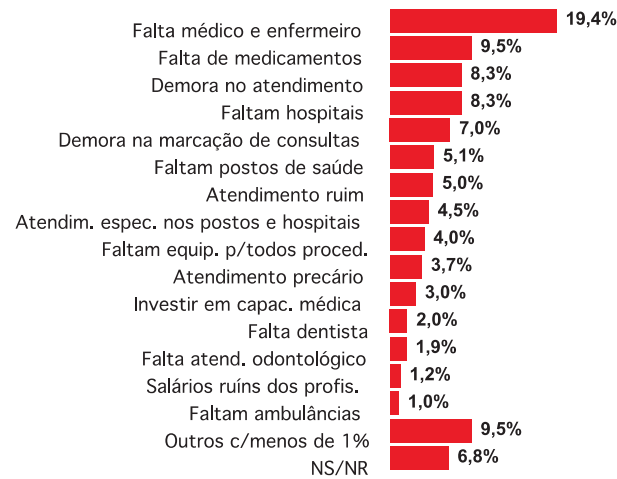
		Porte do Município			Zona Residencial	
		Geral	Capital/RM	Interior	Urbana	Rural
Saúde		24,2%	23,8%	24,4%	24,0%	25,0%
Desemprego		22,8%	23,1%	22,6%	23,2%	21,2%
Situação financeira		15,9%	14,1%	17,1%	15,6%	16,9%
Violência/falta de segurança		14,0%	19,1%	10,4%	15,5%	6,8%
Educação/ escola		6,8%	7,7%	6,1%	7,0%	5,6%
Habitação		2,7%	2,9%	2,6%	2,8%	2,5%
Serv. essenc./ infra-estrutura		2,4%	1,4%	3,1%	1,5%	6,8%
Sit. política/ econ. do país		1,6%	1,3%	1,8%	1,7%	1,2%
Criação dos filhos/futuro		1,4%	1,2%	1,6%	1,2%	2,3%
Outros c/menos de 1%		6,5%	4,3%	7,9%	6,0%	8,7%
NS/NR		1,8%	1,1%	2,3%	1,5%	3,0%

Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades da área de saúde que o governo deveria resolver

(Múltipla resposta - Espontânea) - soma ponderada (*) **Resultado Geral**



Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades da área de Saúde que o governo deveria resolver (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

	Região Geográfica					
	Geral	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Falta médico e enfermeiro	19,4%	19,6%	22,0%	19,1%	18,5%	17,3%
Falta de medicamentos	9,5%	11,2%	9,8%	8,8%	9,0%	9,6%
Demora no atendimento	8,3%	6,8%	6,8%	5,1%	8,4%	12,5%
Faltam hospitais	8,3%	8,6%	6,8%	8,1%	9,7%	6,8%
Demora na marcação de consultas	7,0%	5,8%	6,9%	2,3%	8,0%	7,4%
Faltam postos de saúde	5,1%	3,7%	4,8%	8,6%	4,6%	6,4%
Atendimento ruim	5,0%	5,8%	3,5%	4,5%	5,8%	5,6%
Atendim. espec. nos postos e hospitais	4,5%	3,3%	4,0%	6,3%	4,0%	6,5%

CONTINUA....

Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades da área de saúde que o governo deveria resolver (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

	Geral	Região Geográfica				
		Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Faltam equip. p/todos proced.	4,0%	4,7%	5,4%	4,8%	3,0%	3,4%
Atendimento precário	3,7%	4,6%	4,2%	8,8%	3,3%	1,7%
Investir em capac. médica	3,0%	3,4%	2,5%	3,9%	3,1%	2,6%
Falta dentista	2,0%	1,8%	3,1%	2,8%	1,2%	2,0%
Falta atend. odontológico	1,9%	4,1%	2,2%	2,8%	1,2%	1,6%
Salários ruins dos profis.	1,2%	0,7%	0,7%	0,3%	1,6%	1,2%
Faltam ambulâncias	1,0%	0,8%	1,5%	1,8%	0,7%	0,6%
Outros c/menos de 1%	9,5%	8,8%	8,0%	7,5%	10,8%	9,5%
NS/NR	6,8%	6,0%	7,9%	4,7%	7,1%	5,3%

Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades da área de saúde que o governo deveria resolver (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

	Geral	Porte do Município		Zona Residencial	
		Capital/RM	Interior	Urbana	Rural
Falta médico e enfermeiro	19,4%	19,4%	19,3%	19,0%	21,0%
Falta de medicamentos	9,5%	6,5%	11,5%	8,6%	13,5%
Demora no atendimento	8,3%	10,4%	6,9%	9,3%	3,9%
Faltam hospitais	8,3%	9,5%	7,4%	8,4%	7,5%
Demora na marcação de consultas	7,0%	7,8%	6,5%	7,3%	5,6%
Faltam postos de saúde	5,1%	5,1%	5,2%	4,6%	7,8%
Atendimento ruim	5,0%	5,9%	4,4%	5,3%	3,5%
Atendim. espec. nos postos e hospitais	4,5%	3,9%	4,9%	4,4%	4,8%

CONTINUA....

Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades da área de saúde que o governo deveria resolver (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral	Capital/RM	Interior	Urbana	Rural
Faltam equip. p/todos proced.	4,0%	4,4%	3,7%	4,0%	3,9%
Atendimento precário	3,7%	3,5%	3,9%	3,9%	3,1%
Investir em capac. médica	3,0%	3,4%	2,6%	3,2%	1,8%
Falta dentista	2,0%	2,2%	1,8%	1,8%	2,6%
Falta atend. odontológico	1,9%	2,4%	1,5%	1,9%	1,9%
Salários ruins dos profis.	1,2%	1,6%	0,9%	1,4%	0,2%
Faltam ambulâncias	1,0%	0,4%	1,4%	0,6%	2,6%
Outros c/menos de 1%	9,5%	9,5%	9,5%	9,9%	7,3%
NS/NR	6,8%	4,1%	8,7%	6,3%	9,0%

Base: 100%dos entrevistados

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

Principais dificuldades que os brasileiros enfrentam no SUS (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*) Resultado Geral



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

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

Principais dificuldades que os brasileiros enfrentam no SUS
(Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

	Região Geográfica					
	Geral (88,5%)	Centro- oeste (83,8%)	Nordeste (89,4%)	Norte (82,5%)	Sudeste (86,3%)	Sul (97,5%)
Fila de espera para obter consultas	41,3%	42,4%	41,5%	39,3%	41,3%	41,7%
Fila de espera p/exames	14,4%	12,0%	13,9%	12,1%	15,1%	15,3%
Fila de espera p/internações	7,5%	7,1%	5,6%	6,9%	8,5%	8,7%
Nenhuma dificuldade	6,7%	5,9%	6,6%	8,7%	6,5%	6,6%
Tratam. descortês/desrespeitoso	5,2%	6,6%	5,2%	6,0%	5,6%	3,6%
Médicos mal prep./ ñ resolvem o prob.	5,0%	5,3%	5,6%	7,5%	4,5%	4,5%
Falta de aparelhos/equipamentos	4,8%	6,6%	6,1%	7,2%	3,3%	4,8%
Emergências não atendidas	4,0%	3,0%	6,3%	3,5%	2,7%	4,0%
Fila de espera para outros serviços	3,6%	3,5%	2,6%	2,4%	4,5%	3,8%
Falta de profissionais	2,9%	2,6%	2,4%	2,9%	3,5%	2,3%
Faltam remédios	2,5%	2,7%	2,2%	1,8%	2,9%	2,3%
NS/NR	1,9%	2,4%	1,8%	1,8%	1,7%	2,4%

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

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

Principais dificuldades que os brasileiros enfrentam no SUS
(Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

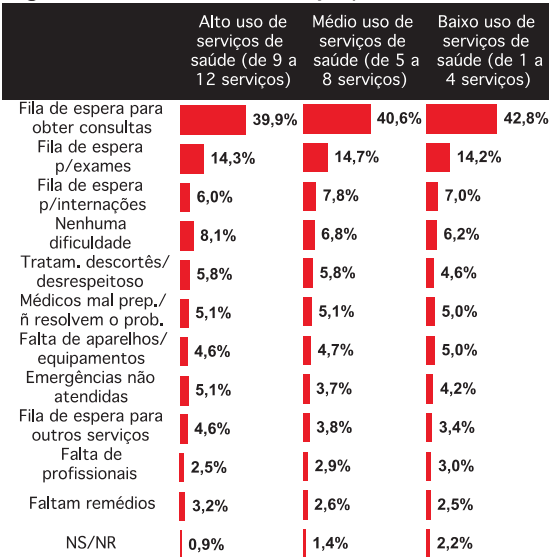
	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (88,5%)	Capital/RM (90,3%)	Interior (87,3%)	Urbana (90,3%)	Rural (80,5%)
Fila de espera para obter consultas	41,3%	40,7%	41,8%	41,4%	40,9%
Fila de espera p/exames	14,4%	15,8%	13,4%	14,7%	13,1%
Fila de espera p/internações	7,5%	7,9%	7,3%	7,6%	7,2%
Nenhuma dificuldade	6,7%	6,2%	7,0%	6,6%	6,8%
Tratam. descortês/desrespeitoso	5,2%	4,8%	5,5%	5,4%	4,5%
Médicos mal prep./ ñ resolvem o prob.	5,0%	5,5%	4,7%	5,2%	4,2%
Falta de aparelhos/equipamentos	4,8%	4,7%	4,9%	4,6%	5,9%
Emergências não atendidas	4,0%	4,4%	3,7%	4,1%	3,8%
Fila de espera para outros serviços	3,6%	3,7%	3,6%	3,6%	3,6%
Falta de profissionais	2,9%	2,9%	2,9%	2,6%	4,1%
Faltam remédios	2,5%	2,1%	2,9%	2,6%	2,3%
NS/NR	1,9%	1,4%	2,2%	1,6%	3,5%

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

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

Cruzamento

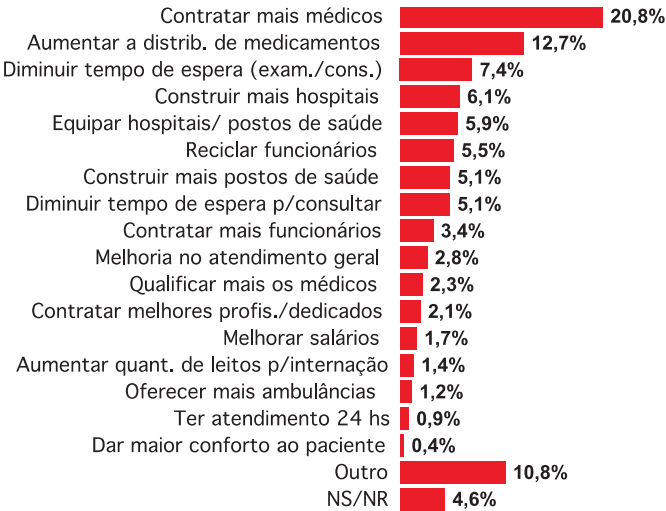
Principais dificuldades que os brasileiros enfrentam no SUS segundo volume de serviço público de saúde



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

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

Problemas ou dificuldades que o governo deveria resolver para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SUS (Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*) Resultado Geral



Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades que o governo deveria resolver para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SUS

(Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*) Resultado Geral

	Região Geográfica					
	Geral	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Contratar mais médicos	20,8%	18,4%	19,8%	15,8%	20,2%	19,2%
Aumentar a distrib. de medicamentos	12,7%	13,4%	15,0%	13,1%	12,6%	14,7%
Diminuir tempo de espera (exam./cons.)	7,4%	4,9%	6,8%	4,3%	8,2%	9,1%
Construir mais hospitais	6,1%	5,7%	5,0%	7,2%	6,1%	4,8%
Equipar hospitais/ postos de saúde	5,9%	8,0%	7,4%	8,2%	5,9%	5,8%
Reciclar funcionários	5,5%	8,6%	5,8%	9,1%	5,5%	5,4%
Construir mais postos de saúde	5,1%	5,0%	5,2%	5,4%	4,7%	5,4%
Diminuir tempo de espera p/consultar	5,1%	3,5%	5,1%	2,6%	6,3%	5,3%
Contratar mais funcionários	3,4%	3,8%	2,7%	4,7%	3,9%	2,9%
Melhoria no atendimento geral	2,8%	4,3%	2,1%	6,6%	2,3%	0,9%

Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades que o governo deveria resolver para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SUS

(Múltipla resposta - espontânea) - soma ponderada (*)

	Região Geográfica					
	Geral	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Qualificar mais os médicos	2,3%	2,4%	1,9%	2,5%	2,0%	3,1%
Contratar melhores profis./dedicados	2,1%	2,5%	1,5%	2,0%	2,4%	1,4%
Melhorar salários	1,7%	1,5%	1,4%	1,3%	2,2%	1,2%
Aumentar quant. de leitos p/internação	1,4%	0,8%	1,0%	0,8%	1,8%	2,1%
Oferecer mais ambulâncias	1,2%	1,4%	2,6%	1,5%	0,7%	1,0%
Ter atendimento 24 hs	0,9%	1,0%	1,3%	0,2%	0,8%	1,5%
Dar maior conforto ao paciente	0,4%	0,4%	0,5%	0,9%	0,5%	0,3%
Outro	10,8%	11,2%	10,7%	12,0%	10,5%	13,0%
NS/NR	4,6%	3,3%	4,2%	2,0%	3,4%	2,9%

Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades que o governo deveria resolver para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SUS

(Múltipla resposta - espontânea) -soma ponderada (*)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral	Capital/RM	Interior	Urbana	Rural
Contratar mais médicos	20,8%	18,5%	20,2%	19,3%	20,6%
Aumentar a distrib. de medicamentos	12,7%	11,4%	15,3%	13,2%	15,9%
Diminuir tempo de espera (exam./cons.)	7,4%	7,9%	7,1%	7,7%	6,4%
Construir mais hospitais	6,1%	6,7%	4,9%	5,6%	5,8%
Equipar hospitais/ postos de saúde	5,9%	7,3%	6,2%	6,7%	6,3%
Reciclar funcionários	5,5%	7,4%	5,1%	6,6%	3,3%
Construir mais postos de saúde	5,1%	6,0%	4,3%	5,0%	5,3%
Diminuir tempo de espera p/consultar	5,1%	6,0%	4,9%	5,6%	4,0%
Contratar mais funcionários	3,4%	4,0%	3,1%	3,7%	2,2%
Melhoria no atendimento geral	2,8%	2,8%	2,3%	2,4%	3,0%
CONTINUA...					

Base: 100%dos entrevistados

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

Problemas ou dificuldades que o governo deveria resolver para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SUS

(Múltipla resposta - espontânea) -soma ponderada (*)

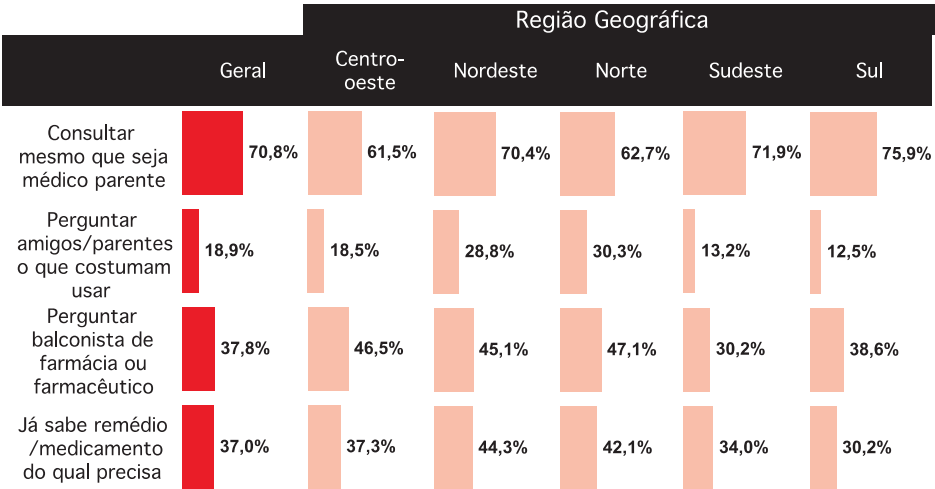
	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral	Capital/RM	Interior	Urbana	Rural
Qualificar mais os médicos	2,3%	1,9%	2,4%	2,3%	1,9%
Contratar melhores profis./dedicados	2,1%	1,9%	2,0%	2,1%	1,6%
Melhorar salários	1,7%	2,1%	1,4%	1,8%	1,3%
Aumentar quant. de leitos p/internação	1,4%	1,7%	1,3%	1,8%	
Oferecer mais ambulâncias	1,2%	0,8%	1,7%	1,1%	2,5%
Ter atendimento 24 hs	0,9%	1,1%	1,0%	1,0%	1,2%
Dar maior conforto ao paciente	0,4%	0,5%	0,5%	0,6%	0,3%
Outro	10,8%	9,7%	12,0%	10,8%	12,6%
NS/NR	4,6%	2,2%	4,2%	2,9%	5,9%

Base: 100%dos entrevistados

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

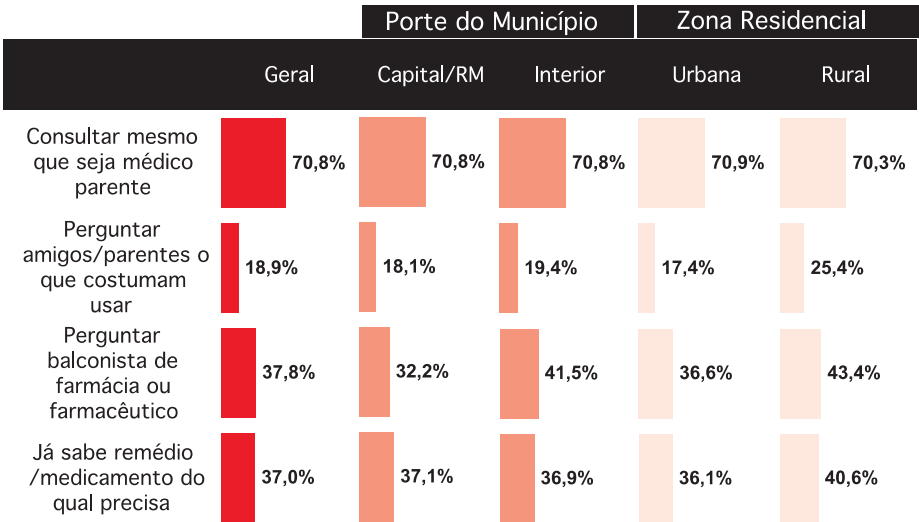
5.5 USO DE MEDICAMENTOS

Quando precisa de medicamentos o que é mais comum acontecer?
(Múltipla resposta - % de citação)



Base: 100%dos entrevistados

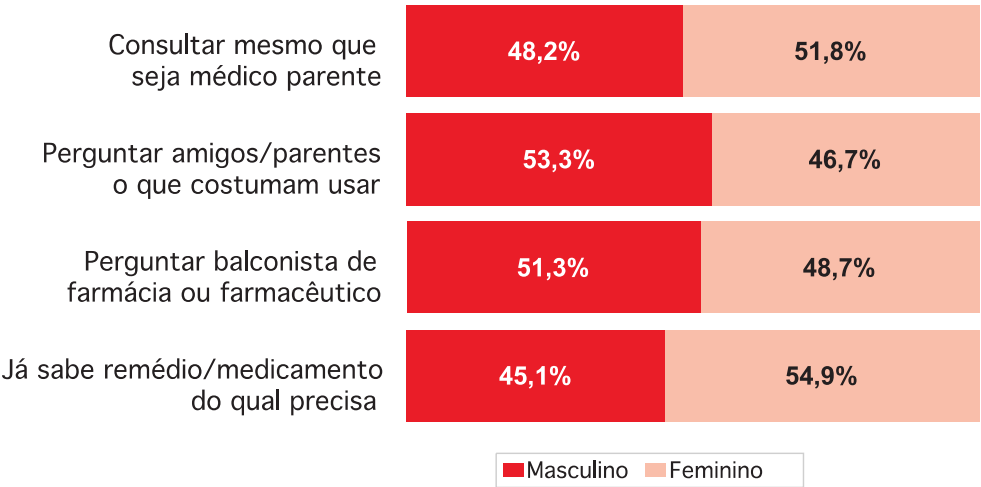
Quando precisa de medicamentos o que é mais comum acontecer?
(Múltipla resposta - % de citação)



Base: 100%dos entrevistados

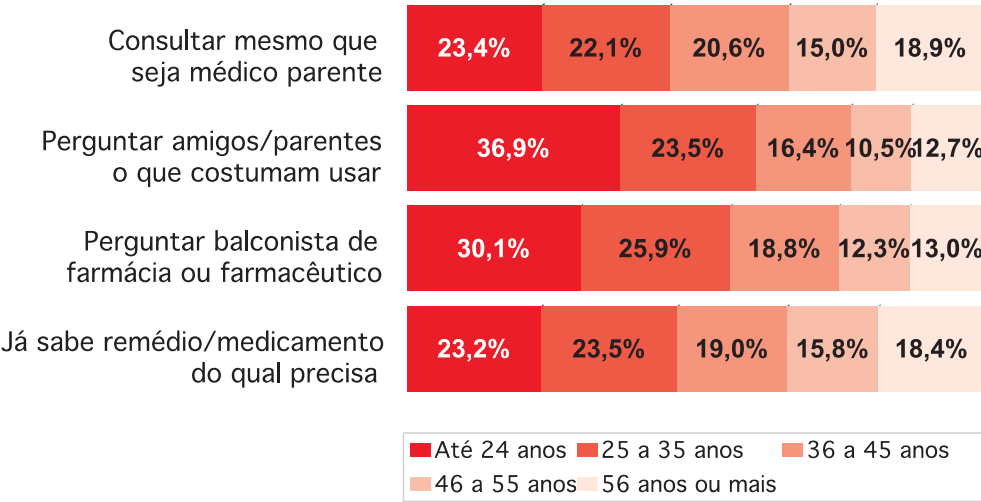
Cruzamento

Quando precisa de medicamentos o que é mais comum acontecer segundo Sexo



Cruzamento

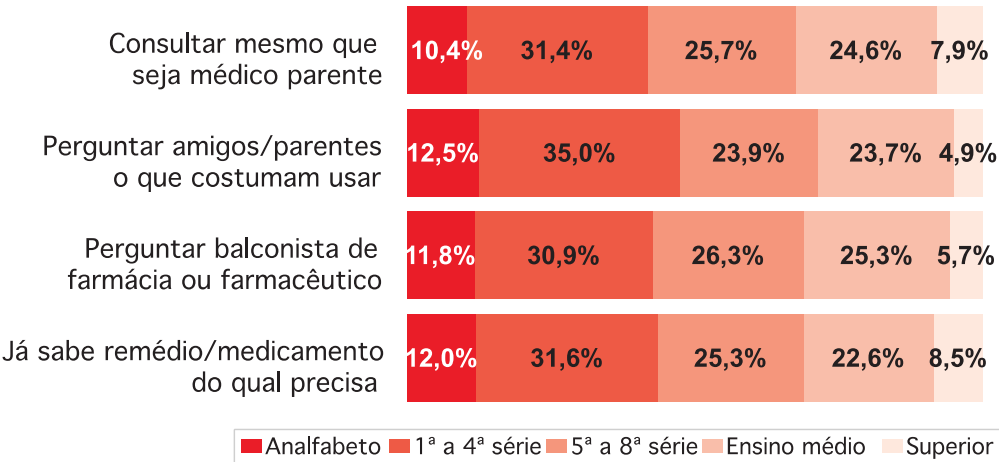
Quando precisa de medicamentos o que é mais comum acontecer segundo Idade



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

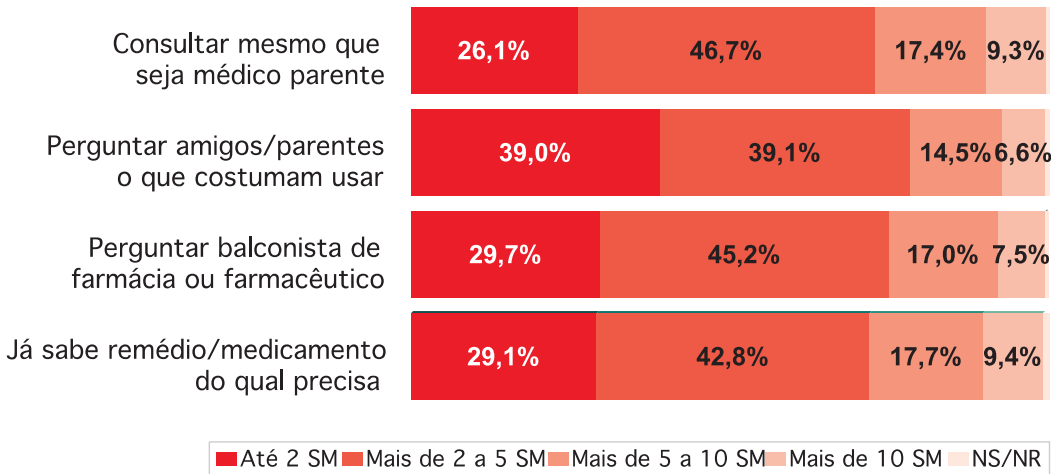
Quando precisa de medicamentos o que é mais comum acontecer segundo Escolaridade



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

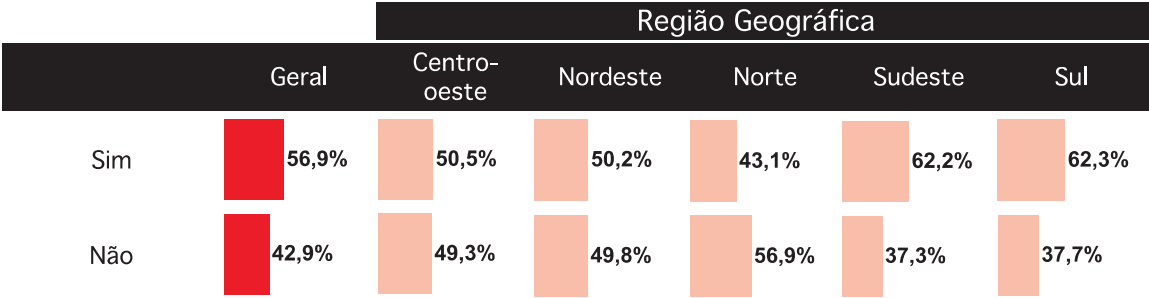
Quando precisa de medicamentos o que é mais comum acontecer segundo Renda Familiar



Base: 100%dos entrevistados

Uso de algum medicamento no momento

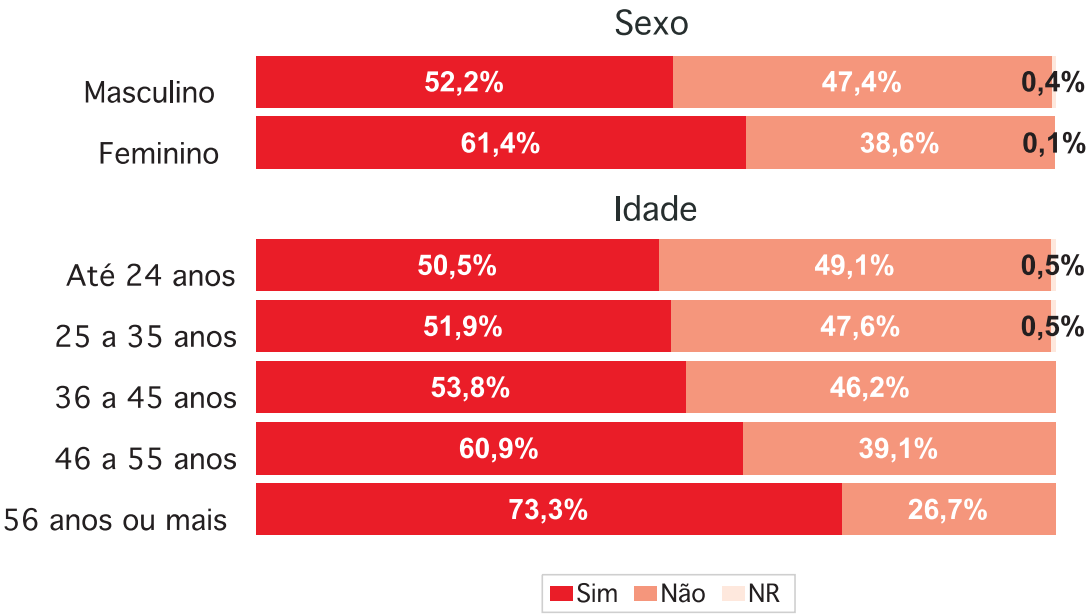
(Você ou alguém que mora nesta casa está utilizando alguma medicamento, ou não?)



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

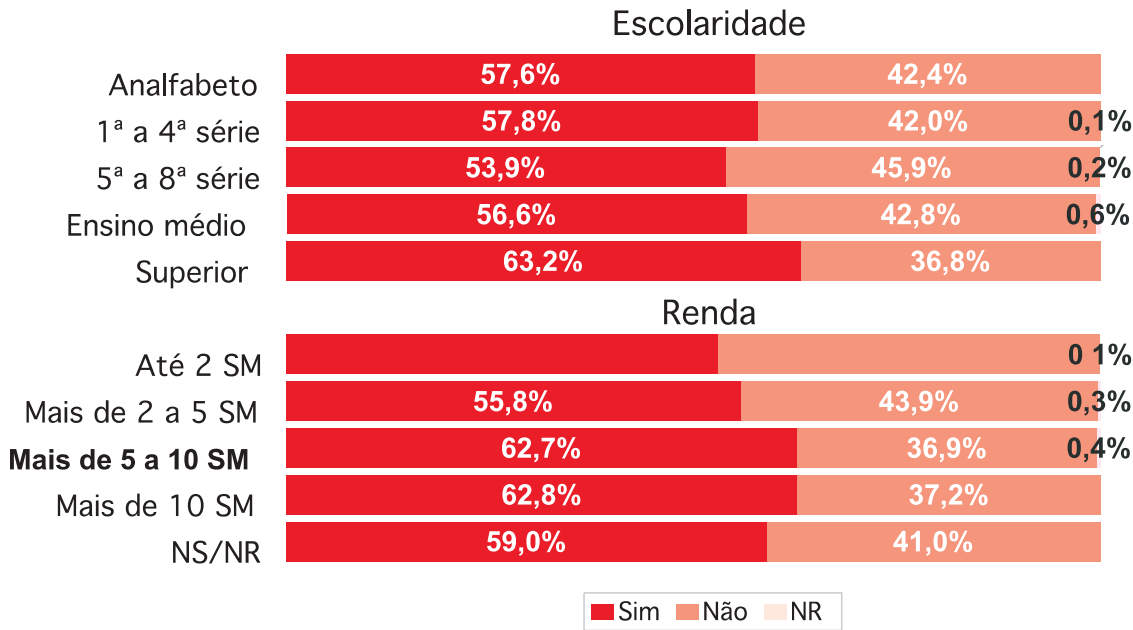
Uso de algum medicamento no momento segundo



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

Uso de algum medicamento no momento, segundo



Base: 100%dos entrevistados

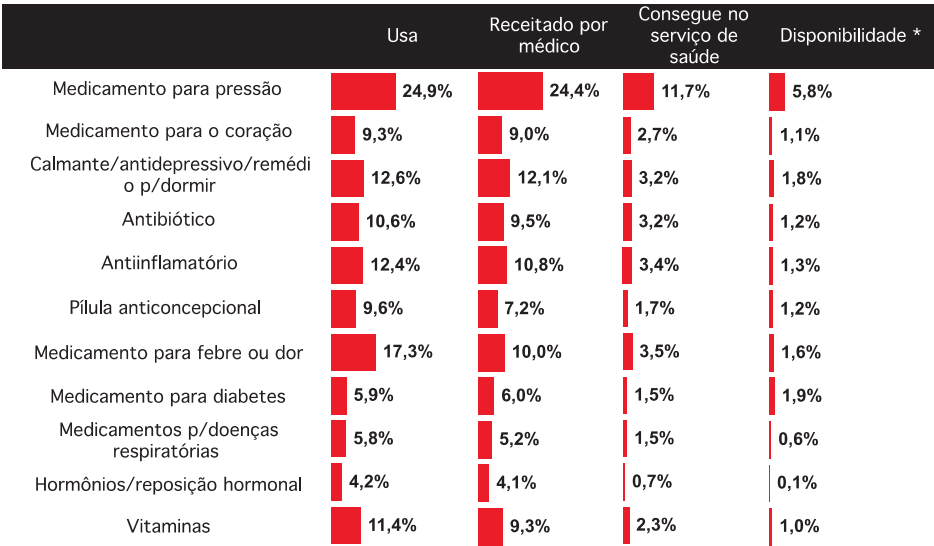
A todos aqueles que estão fazendo uso de algum medicamento, perguntamos:

- Que tipo de remédio;
- Se foi receitado por algum médico;
- Se compra ou consegue no serviço de saúde;
- Se o serviço de saúde tem o medicamento sempre quando precisa.

Neste relatório, vamos apresentar apenas os resultados gerais (com percentuais de respostas calculados para os 100% da amostra). Caso haja necessidade de detalhamento, os dados deverão ser procurados no volume específico entregue em separado.

Quadro Geral

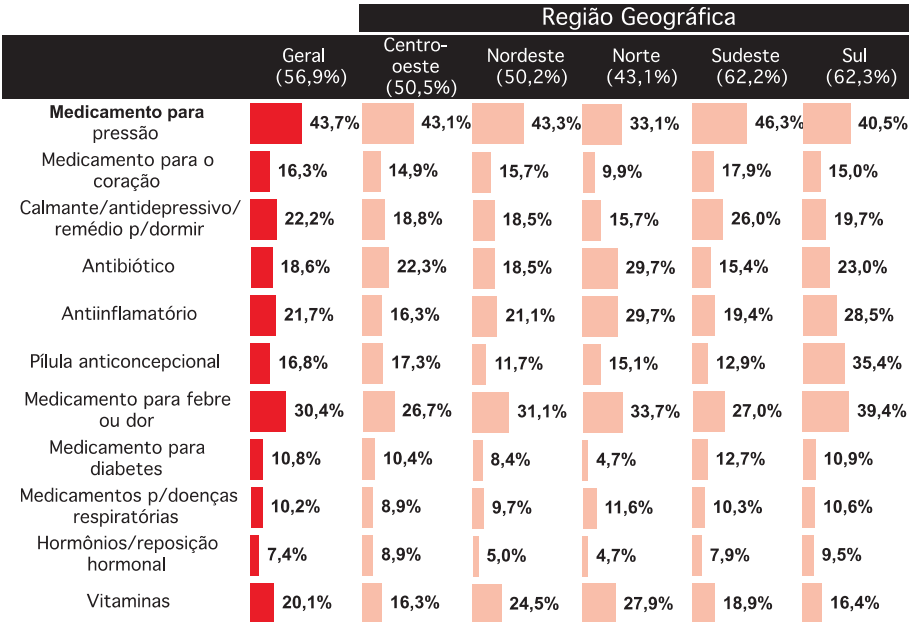
Resultado Geral



* "Sempre" mais "na maioria das vezes"
Base: 100%(todos os percentuais foram calculados considerando o total de respostas em relação ao total da amostra)

Qual medicamento está usando

(percentual de citou)



Base: %dos entrevistados que estão utilizando algum medicamento

Qual medicamento está usando (percentual de citou)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (56,9%)	Capital/RM (57,4%)	Interior (56,6%)	Urbana (58,6%)	Rural (49,1%)
Medicamento para pressão	43,7%	42,5%	44,6%	43,0%	47,6%
Medicamento para o coração	16,3%	17,8%	15,3%	17,1%	11,8%
Calmante/antidepressivo /remédio p/dormir	22,2%	23,3%	21,4%	23,1%	17,4%
Antibiótico	18,6%	19,3%	18,1%	18,2%	20,7%
Antiinflamatório	21,7%	23,3%	20,7%	21,8%	21,4%
Pílula anticoncepcional	16,8%	17,7%	16,2%	16,4%	19,0%
Medicamento para febre ou dor	30,4%	32,1%	29,3%	30,2%	31,8%
Medicamento para diabetes	10,8%	11,8%	10,2%	11,1%	9,5%
Medicamentos p/doenças respiratórias	10,2%	12,0%	9,0%	10,0%	11,4%
Hormônios/reposição hormonal	7,4%	9,8%	5,8%	8,2%	3,0%
Vitaminas	20,1%	20,4%	19,9%	20,1%	20,4%

Base: %dos entrevistados que estão utilizando algum medicamento

Gastos com medicamento no domicílio ("No último mês, quanto foi gasto com medicamentos para você mesmo ou alguém que mora nesta casa")

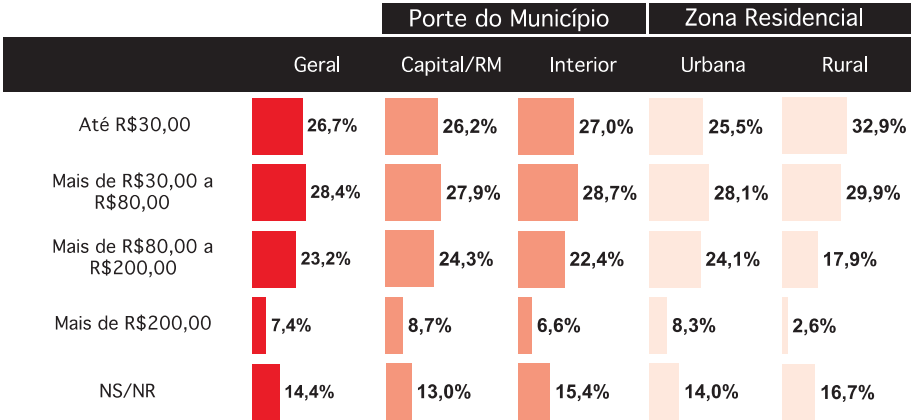
	Região Geográfica					
	Geral	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Até R\$30,00	26,7%	17,1%	33,2%	16,6%	24,0%	31,3%
Mais de R\$30,00 a R\$80,00	28,4%	30,0%	27,7%	31,8%	27,1%	30,9%
Mais de R\$80,00 a R\$200,00	23,2%	28,2%	17,7%	19,7%	26,7%	20,6%
Mais de R\$200,00	7,4%	14,1%	4,9%	5,7%	7,7%	8,2%
NS/NR	14,4%	10,6%	16,5%	26,1%	14,5%	9,1%

Base: 48,9%dos entrevistados que estão utilizando algum medicamento e que compram o medicamento

Média de gastos: R\$91,68

Gastos com medicamento no domicílio

("No último mês, quanto foi gasto com medicamentos para você mesmo ou alguém que mora nesta casa")

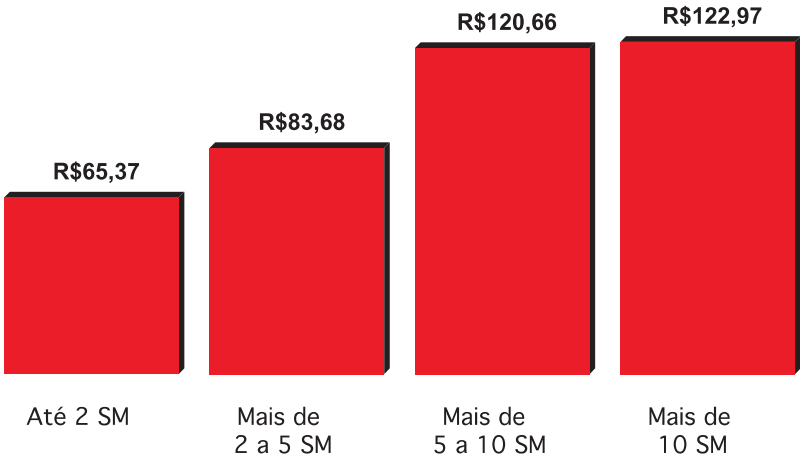


Base: 48,9%dos entrevistados que estão utilizando algum medicamento e que compram o medicamento

Média de gastos: R\$91,68

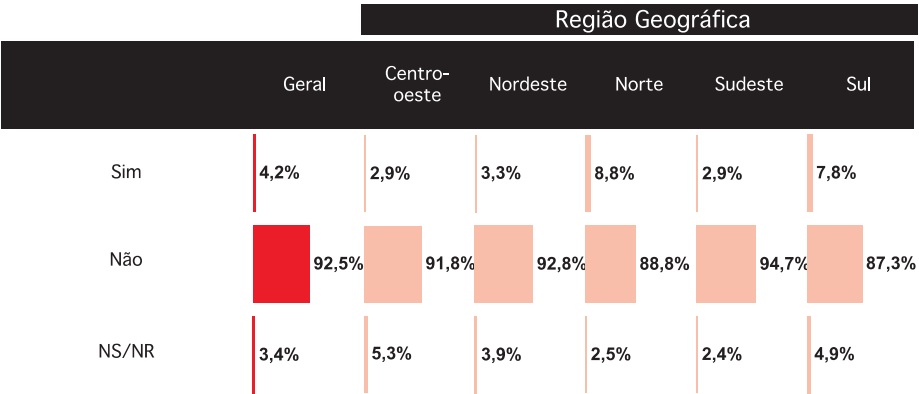
Cruzamento

Média de gastos com medicamento no domicílio segundo Renda familiar



Base: 48,9%dos entrevistados que estão utilizando algum medicamento e que compram o medicamento

Utilização de medicamento de uso excepcional

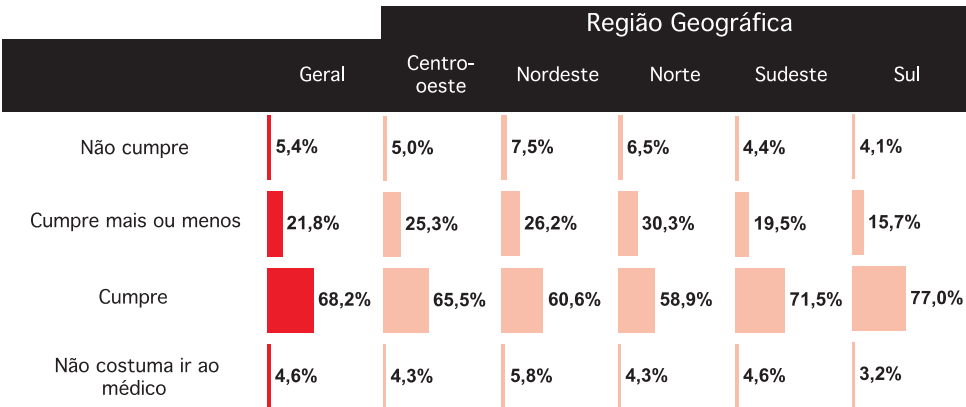


Base: 57% dos entrevistados que estão utilizando algum medicamento

A todos os entrevistados, perguntamos se costumam obedecer os tratamentos indicados por médicos/profissionais da saúde e, no caso de não obedecerem, procuramos identificar os motivos.

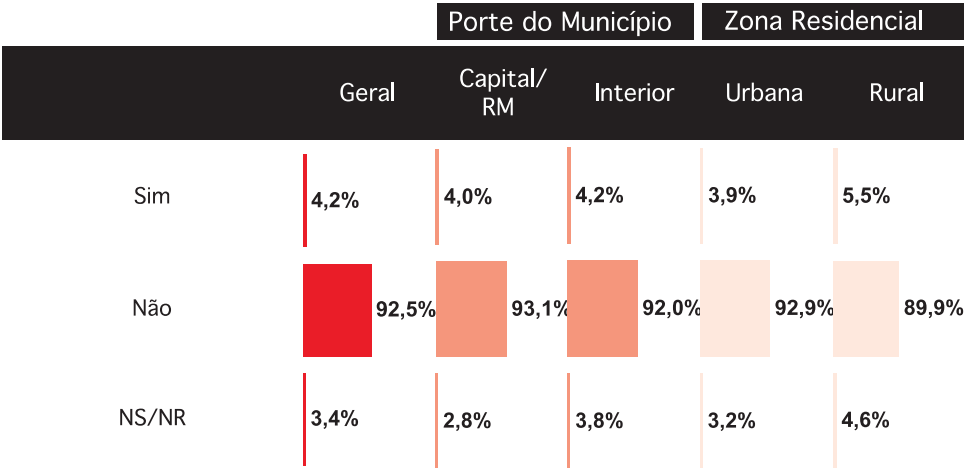
Veja os resultados obtidos:

Cumpre o tratamento passado pelo médico



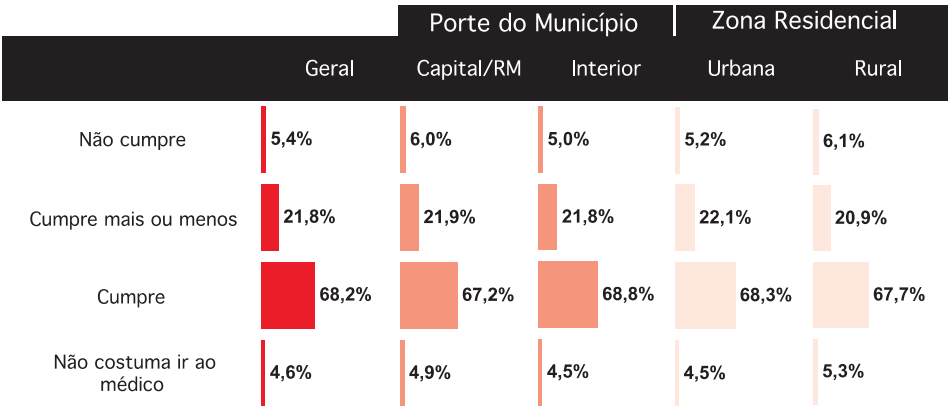
Base: 100% dos entrevistados

Utilização de medicamento de uso excepcional



Base: 57% dos entrevistados que estão utilizando algum medicamento

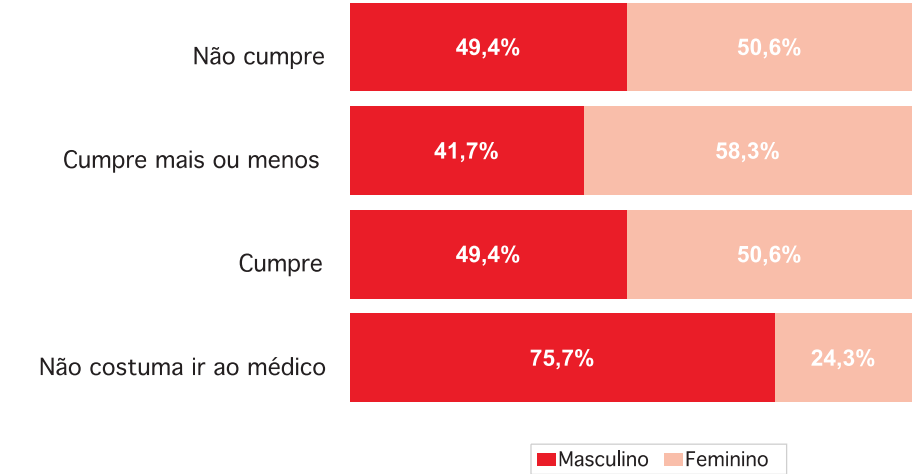
Cumpe o tratamento passado pelo médico



Base: 100% dos entrevistados

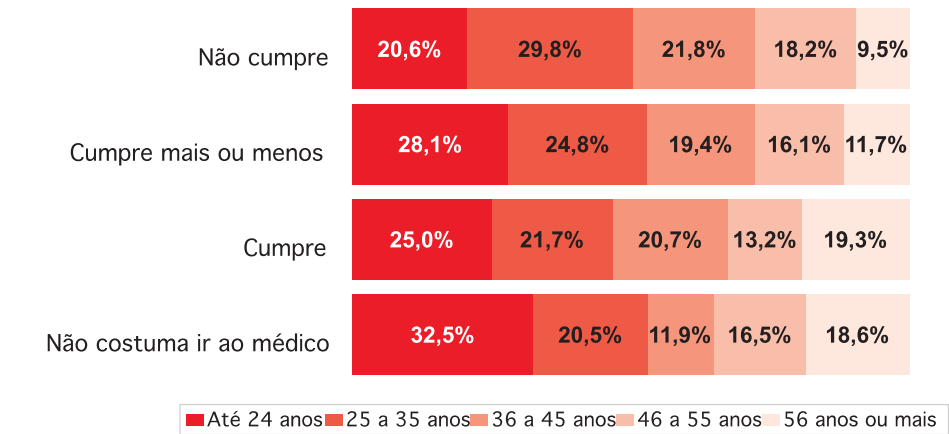
Cruzamento

Cumpra o tratamento passado pelo médico segundo Sexo



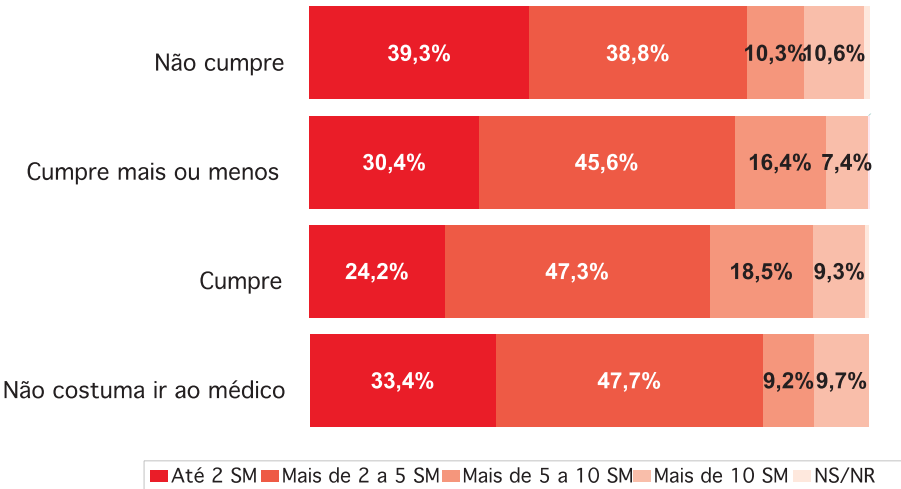
Cruzamento

Cumpra o tratamento passado pelo médico segundo Idade



Cruzamento

Cumpe o tratamento passado pelo médico
segundo Renda familiar



Base: 100%dos entrevistados

Motivos para não cumprir o tratamento
(Espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (27,2%)	Centro-oeste (30,3%)	Nordeste (33,7%)	Norte (36,8%)	Sudeste (23,9%)	Sul (19,8%)
Não teve dinheiro para pagar o tratamento	51,7%	54,5%	60,7%	57,1%	44,3%	43,7%
Parou o tratamento depois que melhorou	31,0%	24,8%	28,4%	25,9%	33,1%	40,2%
Esqueceu/Não teve tempo p/cumprir tudo o que o médico passou	9,2%	9,9%	5,1%	9,5%	12,2%	10,3%
Outros c/menos de 1% de citação	4,6%	5,0%	3,5%	4,1%	5,6%	4,6%
O médico não explicou direito o que deveria ser feito	1,5%	2,5%	1,2%	1,4%	2,1%	
NS/NR	2,0%	3,3%	1,2%	2,0%	2,8%	1,1%

Base: %dos entrevistados que disseram que "não cumprem o tratamento médico" ou "cumprem mais ou menos"

Motivos para não cumprir o tratamento (Espontânea)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (27,2%)	Capital/RM (27,9%)	Interior (26,8%)	Urbana (27,3%)	Rural (27,0%)
Não teve dinheiro para pagar o tratamento	51,7%	44,0%	56,9%	48,4%	66,1%
Parou o tratamento depois que melhorou	31,0%	36,3%	27,5%	32,8%	23,4%
Esqueceu/Não teve tempo p/cumprir tudo o que o médico passou	9,2%	9,4%	9,0%	9,9%	6,0%
Outros c/menos de 1% de citação	4,6%	5,7%	3,8%	4,8%	3,5%
O médico não explicou direito o que deveria ser feito	1,5%	2,4%	0,9%	1,7%	0,7%
NS/NR	2,0%	2,3%	1,9%	2,4%	0,3%

Base: %dos entrevistados que disseram que "não cumprem o tratamento médico" ou "cumprem mais ou menos"

5.6 UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Neste conjunto de perguntas, procuramos saber se, naquele domicílio, alguém havia utilizado serviços de saúde nos últimos dois anos.

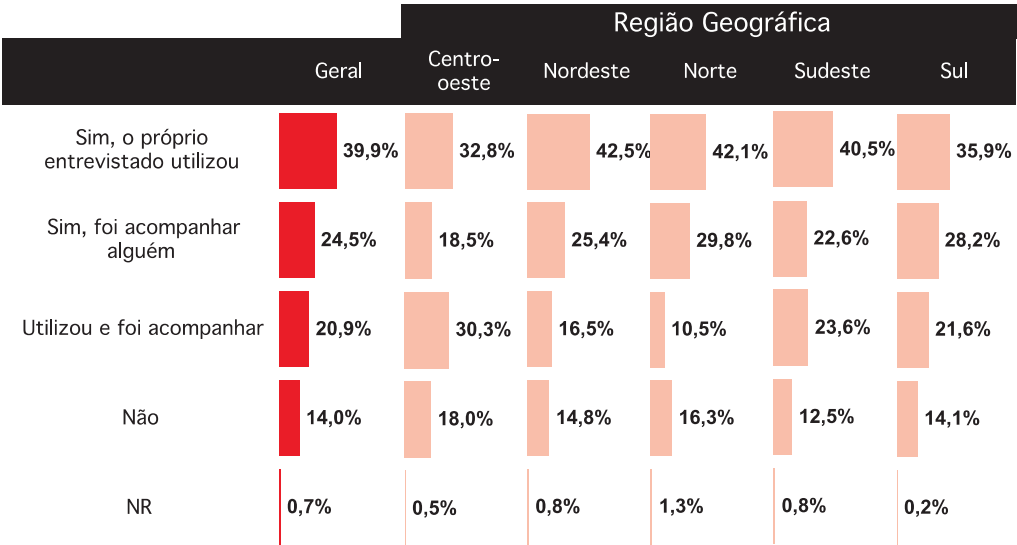
- Se naquele domicílio ninguém utilizou serviços de saúde, perguntamos o motivo;
- Se o entrevistado utilizou, procuramos saber o motivo para ter utilizado.

Note que:

- Logo no início da entrevista perguntávamos se alguém do domicílio utilizou serviços de saúde nos últimos 2 anos e obtivemos 85,3% de domicílios na situação “usuário”
- Da metade da entrevista até o final, submetemos o entrevistado a perguntas sobre utilização de 12 serviços (inclusive PACS e PSF) e, em função das respostas obtidas, criamos uma variável “usuário de serviços de saúde”. Nesta variável encontramos mais 11,1% de domicílios onde um morador utilizou, pelo menos um dos 12 serviços. Ou seja, ao serem estimulados a serviços específicos os entrevistados lembram-se que utilizaram algum(ns) serviço(s).

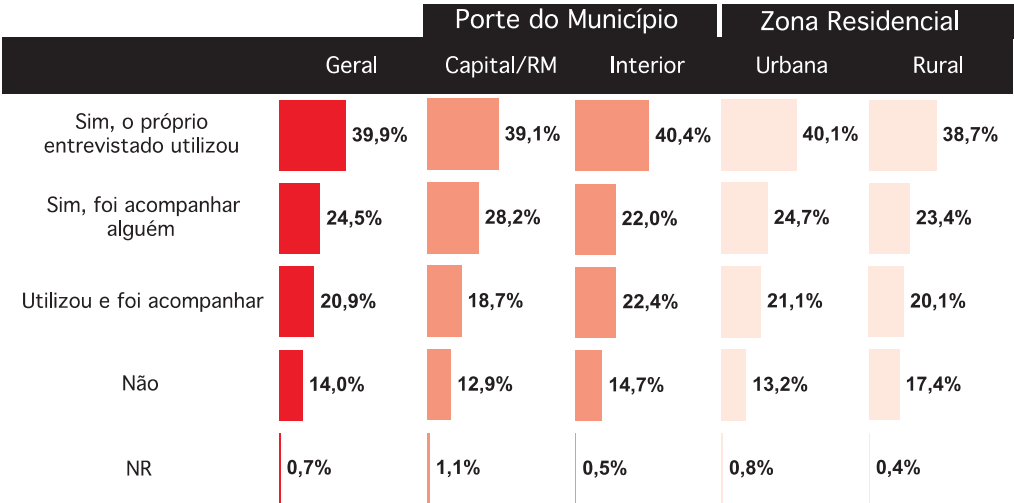
Veja, nos próximos gráficos os resultados referentes à pergunta realizada no início da entrevista.

Nos últimos dois anos, você ou alguém que mora nesta casa utilizou algum serviço de saúde?



Base:100%dos entrevistados

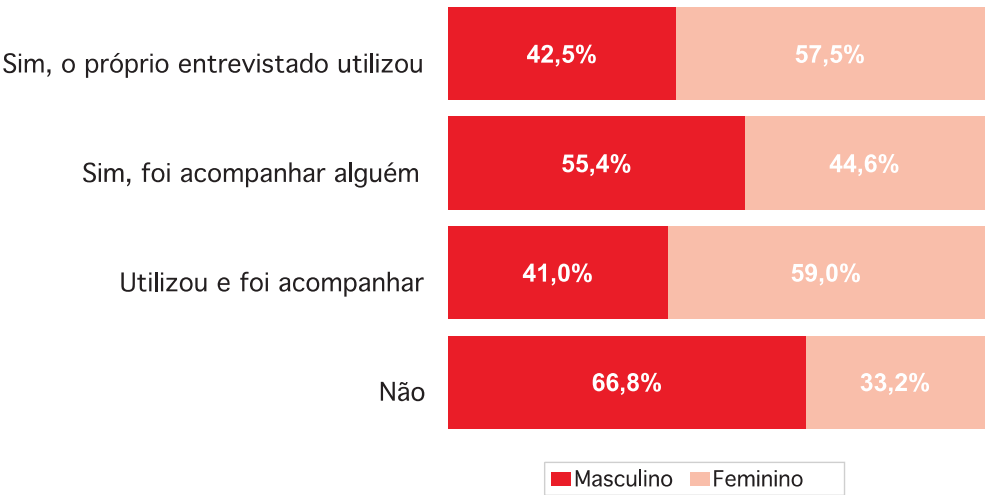
Nos últimos dois anos, você ou alguém que mora nesta casa utilizou algum serviço de saúde?



Base:100%dos entrevistados

Cruzamento

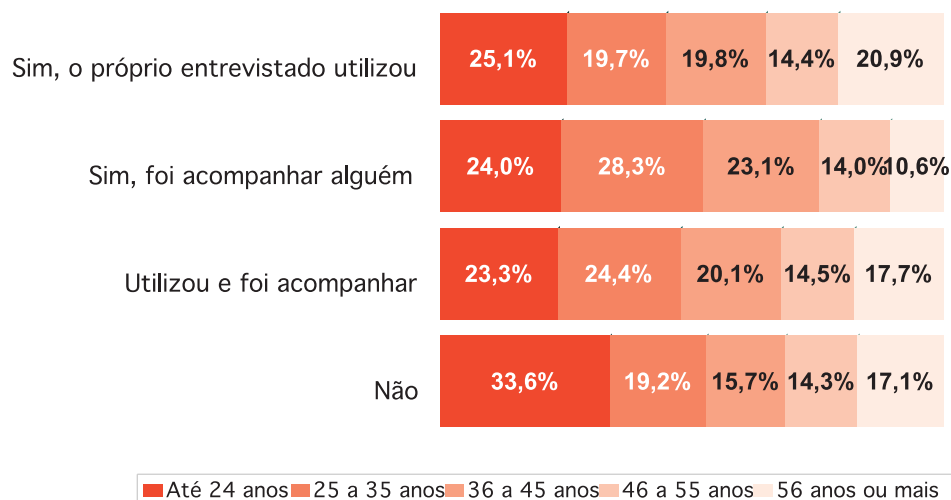
“Nos últimos dois anos, você ou alguém que mora nesta casa utilizou algum serviço de saúde?” segundo Sexo



Base: 100%dos entrevistados

Cruzamento

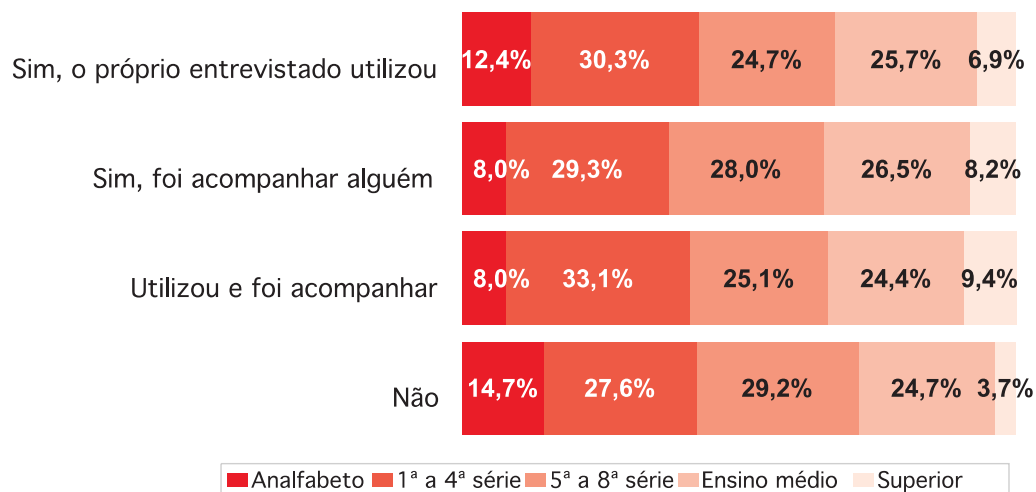
“Nos últimos dois anos, você ou alguém que mora nesta casa utilizou algum serviço de saúde?” segundo Idade



Base: 100% dos entrevistados

Cruzamento

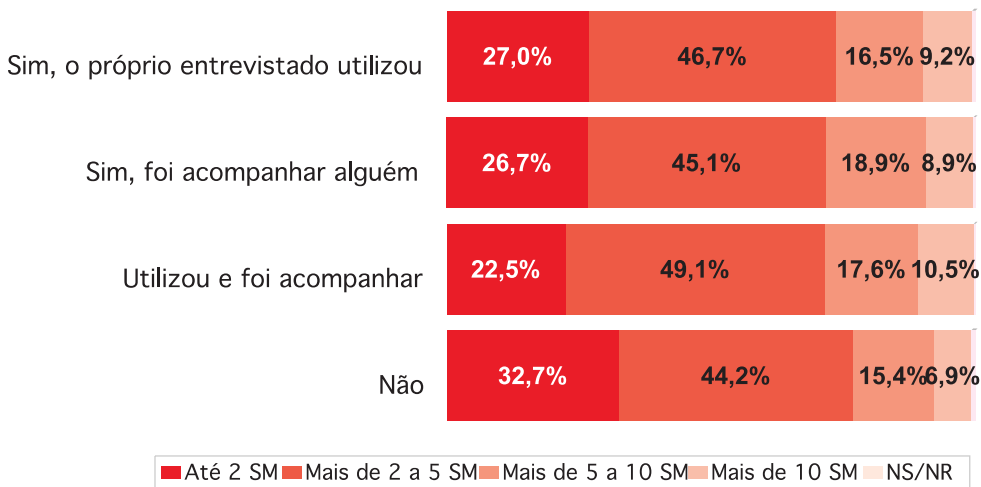
“Nos últimos dois anos, você ou alguém que mora nesta casa utilizou algum serviço de saúde?” segundo Escolaridade



Base: 100% dos entrevistados

Cruzamento

“Nos últimos dois anos, você ou alguém que mora nesta casa utilizou algum serviço de saúde?” segundo Renda familiar



Base: 100% dos entrevistados

Motivo para não ter procurado os serviços de saúde nos últimos dois anos (Múltipla resposta - espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (14,0%)	Centro- oeste (18,0%)	Nordeste (14,8%)	Norte (16,3%)	Sudeste (12,5%)	Sul (14,1%)
Porque tem boa saúde/não precisa	83,9%	84,7%	74,3%	70,8%	90,7%	90,3%
Porque o atendimento é precário	2,8%	2,8%	4,4%	3,1%	2,7%	
Pq não tem nenhum serv.de saúde disponível perto onde mora	2,5%	6,9%	1,8%	7,7%	0,7%	3,2%
Porque não acredita em médico/acha que não vai adiantar	2,3%		2,7%	3,1%	0,7%	1,6%
Outro c/menos de 1% de citação	1,6%		2,7%	4,6%		1,6%
Não tem dinheiro,e condições de pagar transporte	1,1%	1,4%	2,7%	3,1%	2,7%	
NS/NR	5,8%	4,2%	11,5%	7,7%	2,7%	3,2%

Base: % dos entrevistados que não utilizaram serviços de saúde nos últimos dois anos

Motivo para não ter procurado os serviços de saúde nos últimos dois anos (Múltipla resposta - espontânea)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (14,0%)	Capital/RM (12,9%)	Interior (14,7%)	Urbana (13,2%)	Rural (17,4%)
Porque tem boa saúde/não precisa	83,9%	88,9%	81,0%	85,9%	77,1%
Porque o atendimento é precário	2,8%	4,2%	2,0%	3,6%	
Pq não tem nenhum serv.de saúde disponível perto onde mora	2,5%	1,4%	3,1%	1,6%	5,4%
Porque não acredita em médico/acha que não vai adiantar	2,3%	0,7%	3,2%	1,2%	6,1%
Outro c/menos de 1% de citação	1,6%	0,3%	2,4%	1,5%	2,2%
Não tem dinheiro,e condições de pagar transporte	1,1%	0,3%	1,6%	0,6%	2,7%
NS/NR	5,8%	4,2%	6,7%	5,6%	6,6%

Base: %dos entrevistados que não utilizaram serviços de saúde nos últimos dois anos

Motivo para ter procurado os serviços de saúde nos últimos dois anos (Múltipla resposta - espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (60,8%)	Centro-oeste (63,1%)	Nordeste (59,0%)	Norte (52,6%)	Sudeste (64,1%)	Sul (57,5%)
Estava doente/sentiu-se mal	62,4%	68,7%	64,2%	65,2%	60,9%	60,1%
Prevenção	29,8%	29,4%	26,7%	25,7%	32,4%	28,9%
Acompanhamento/rotina	36,0%	35,7%	27,8%	26,2%	39,8%	43,1%
Consulta solicitada para atestado de saúde	4,3%	4,8%	3,3%	4,3%	4,2%	5,9%
Vacinação	31,0%	37,7%	30,9%	31,9%	28,0%	36,8%
Participar de grupos de atividades	2,1%	0,8%	2,9%	1,0%	1,6%	3,6%

Base: %dos entrevistados que utilizaram serviços de saúde nos últimos dois anos

Motivo para não ter procurado os serviços de saúde nos últimos dois anos (Múltipla resposta - espontânea)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (60,8%)	Capital/RM (57,8%)	Interior (62,8%)	Urbana (61,2%)	Rural (58,8%)
Estava doente/sentiu-se mal	62,4%	59,7%	64,1%	60,6%	71,0%
Prevenção	29,8%	33,5%	27,5%	31,5%	21,6%
Acompanhamento/rotina	36,0%	37,6%	35,1%	37,5%	29,2%
Consulta solicitada para atestado de saúde	4,3%	3,7%	4,6%	4,2%	4,4%
Vacinação	31,0%	25,1%	34,5%	28,6%	41,9%
Participar de grupos de atividades	2,1%	1,3%	2,6%	1,9%	3,0%

Base: %dos entrevistados que utilizaram serviços de saúde nos últimos dois anos

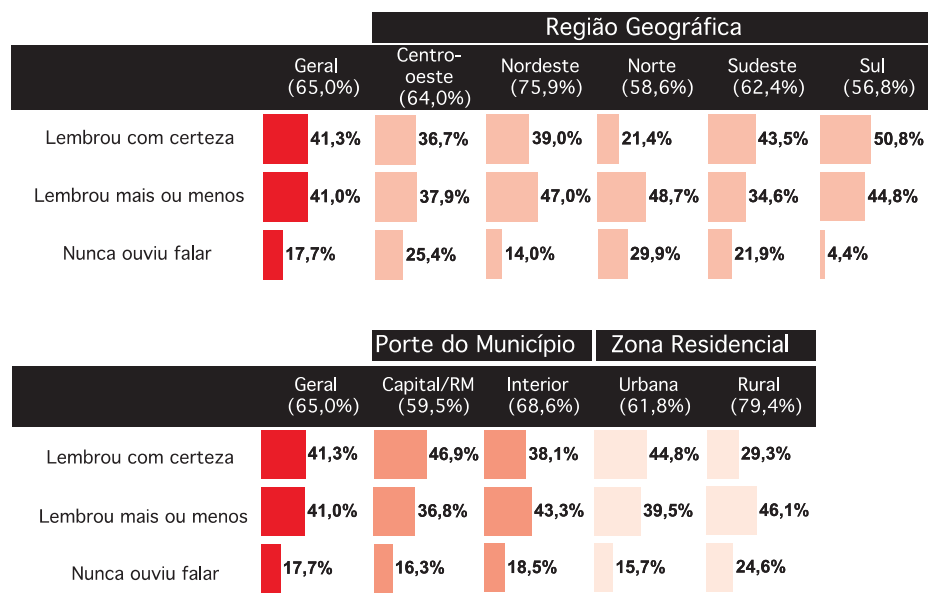
Conhecimento e Imagem do SUS
Associação correta à sigla SUS (Saberia dizer o que significa a sigla SUS?)

	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%

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral	Capital/RM	Interior	Urbana	Rural
Acertou	35,0%	40,5%	31,4%	38,2%	20,6%
Não acertou mas aproximou	6,8%	8,9%	5,5%	7,4%	4,2%
Outros	2,9%	2,9%	2,9%	3,0%	2,4%
NS/NR/Nunca ouviu falar	55,3%	47,7%	60,3%	51,4%	72,7%

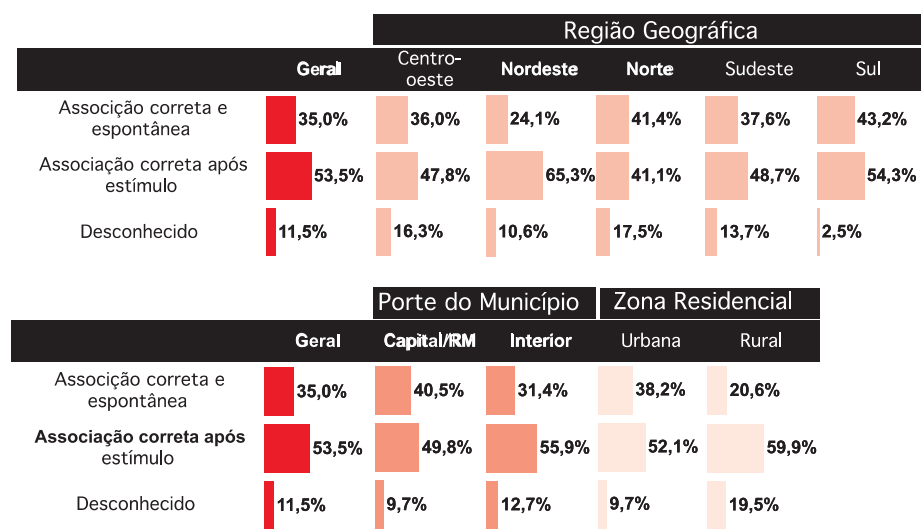
Base:100%dos entrevistados
Independente da resposta dada, o entrevistador lia para o entrevistado que o Sistema Único de Saúde. o SUS, foi criado pelo Congresso Nacional em 1988 e tem por objetivo prestar serviços de saúde a toda a população brasileira.

Associação correta à sigla SUS após estímulo



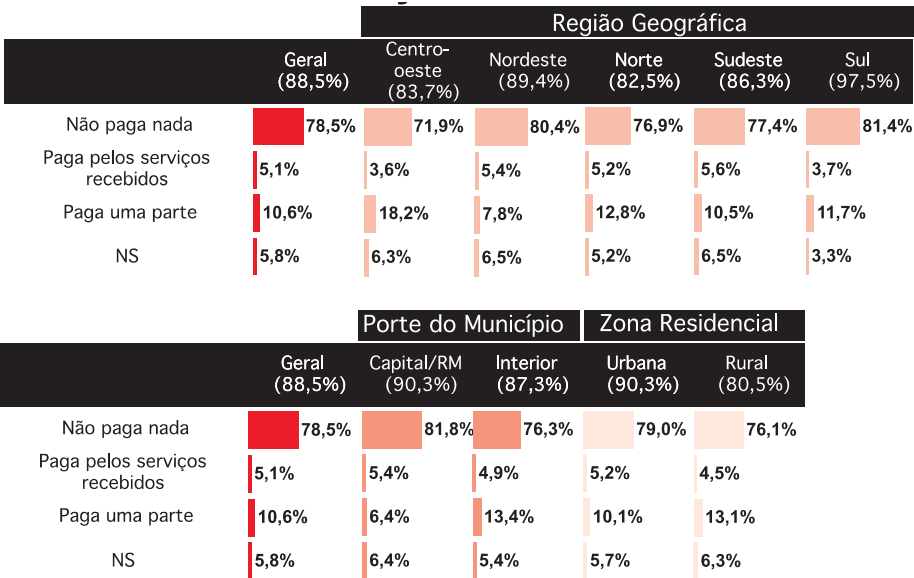
Base: % dos entrevistados que erraram o que significa a sigla SUS, não souberam responder ou nunca ouviram falar em SUS

Associação correta à sigla SUS (Variável criada: resposta espontânea + estimulada)



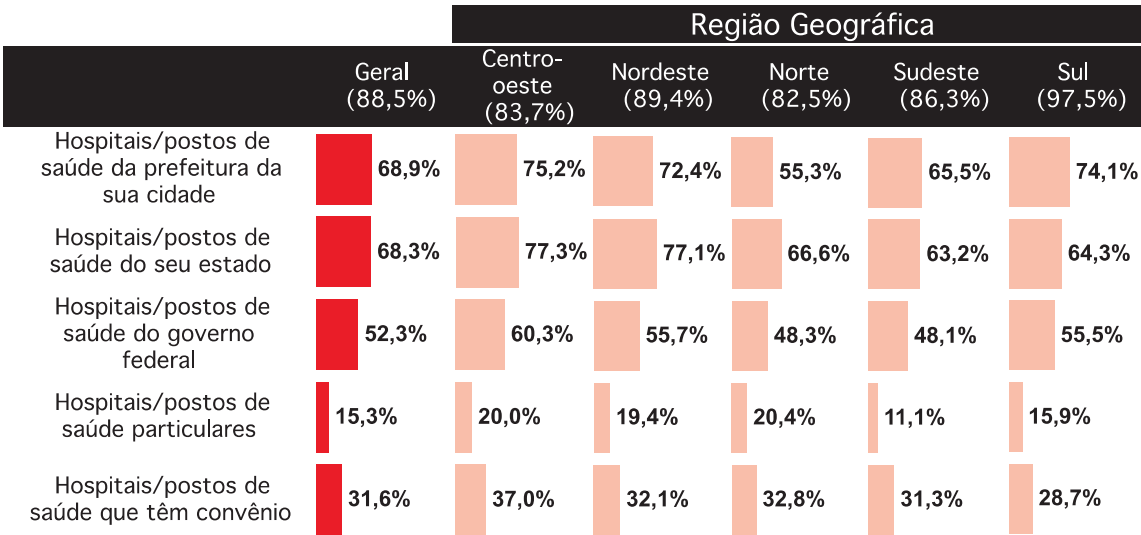
Base:100%dos entrevistados

Pelo que sabe ou ouve dizer, quem usa os serviços do SUS



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

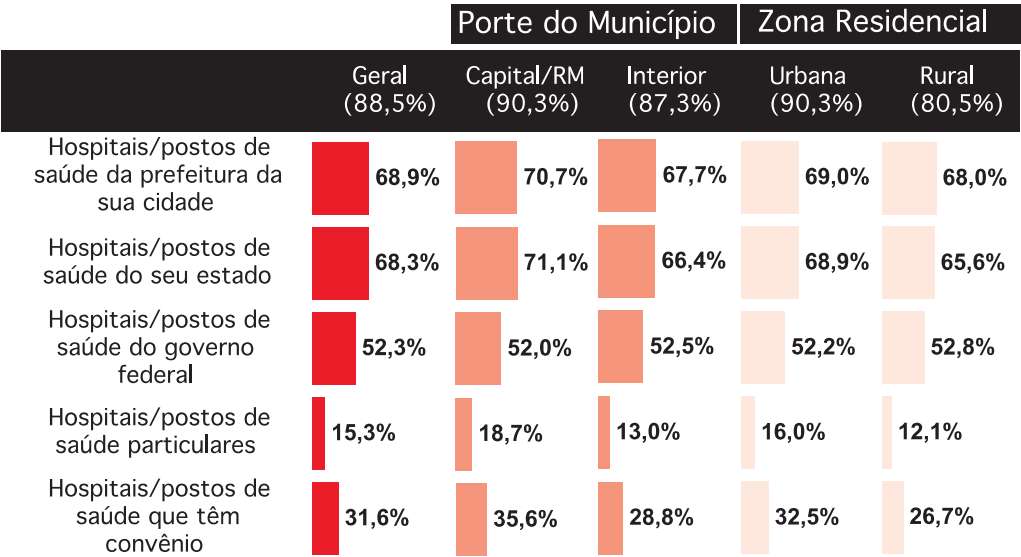
Estabelecimentos que prestam serviços para o SUS (Resposta múltipla - percentual de sim)



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

Estabelecimentos que prestam serviços para o SUS

(Resposta múltipla - percentual de sim))

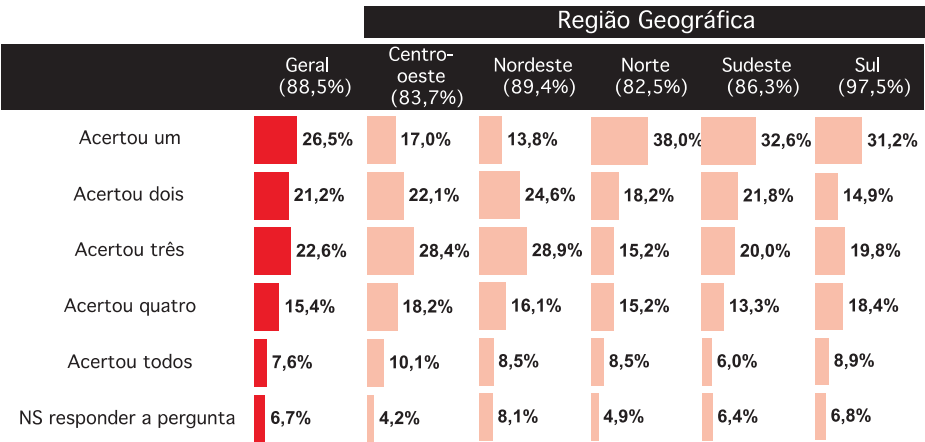


Base: %dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Na pergunta anterior, o entrevistado poderia dar mais de uma resposta e, também, poderia não saber responder a pergunta. Por isto, criamos uma variável, a partir das respostas obtidas, de forma a quantificar aqueles que não souberam responder bem como aqueles que souberam responder todas as perguntas.

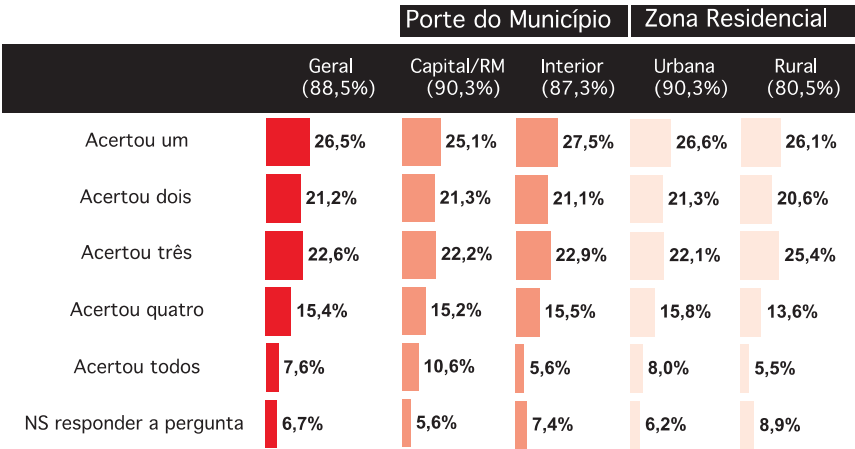
Veja a configuração da variável:

Estabelecimentos que prestam serviços para o SUS (Variável criada)



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

Estabelecimentos que prestam serviços para o SUS (Variável criada)



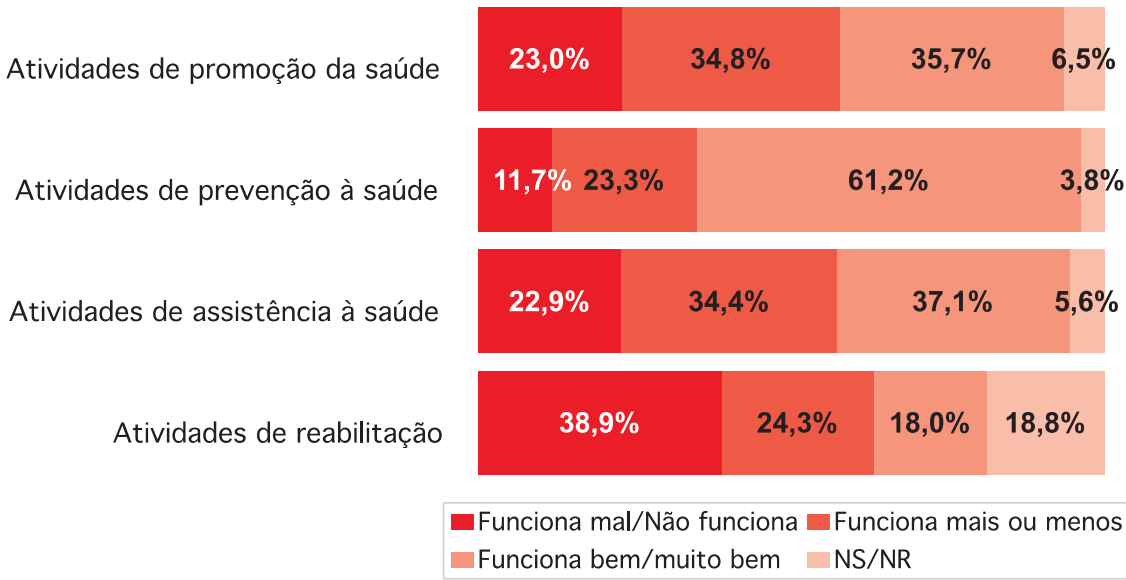
Base: %dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após

Para coletar a percepção da população sobre o desempenho do SUS, de uma forma geral, fizemos quatro perguntas e, para cada uma, o entrevistado deveria utilizar uma escala para avaliação, variando de “funciona muito bem” a “não funciona”. Cada pergunta correspondia a uma atividade:

- **Atividades de Promoção da Saúde** (divulgar informações sobre como ter uma vida saudável, discussão de assuntos tais como AIDS, droga, fumo, etc.);
- **Atividades de Prevenção à Saúde** (fazer campanhas de vacinação; estimular as pessoas a fazerem exames preventivos, consultas méidcas, acompanhamento de gestantes ou de rotina, mesmo que não esteja doente);
- **Atividades de Assistência à Saúde** (consultas médicas para atendimento a doenças, curativos, injeções, medicamentos, urgência);
- **Atividades de Reabilitação** (tratamentos de fisioterapia, próteses, cadeira de rodas, óculos).

Percepção de desempenho do SUS em relação a Resultado Geral

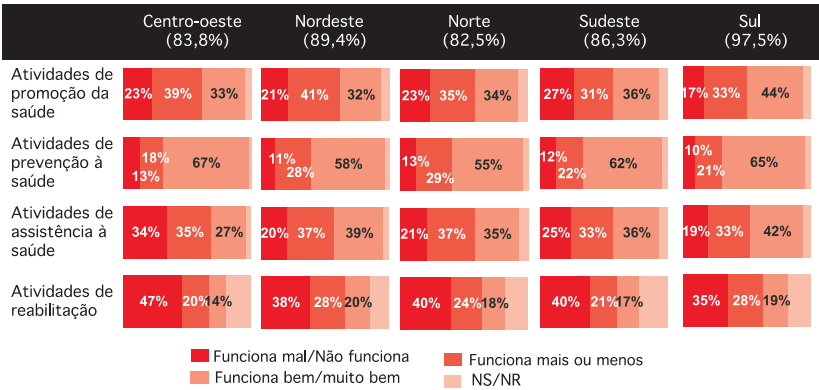
(Escala: 1 - não funciona até 5 - funciona muito bem)



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

Percepção de desempenho do SUS em relação a Resultado por Região

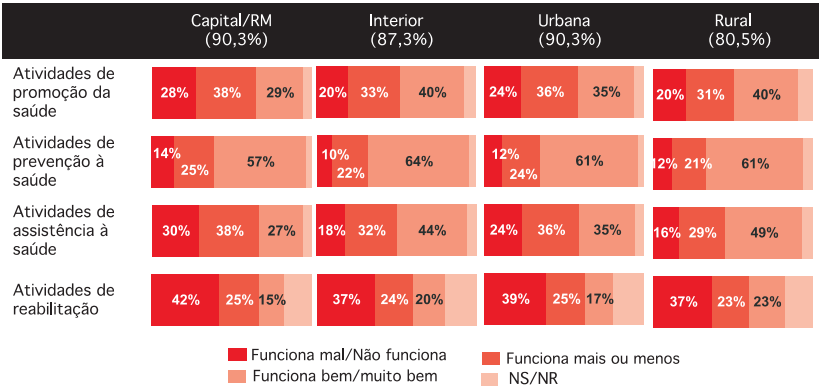
(Escala: 1 - não funciona até 5 - funciona muito bem)



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

Percepção de desempenho do SUS em relação a Resultado por Capital/Interior e Urbano/Rural

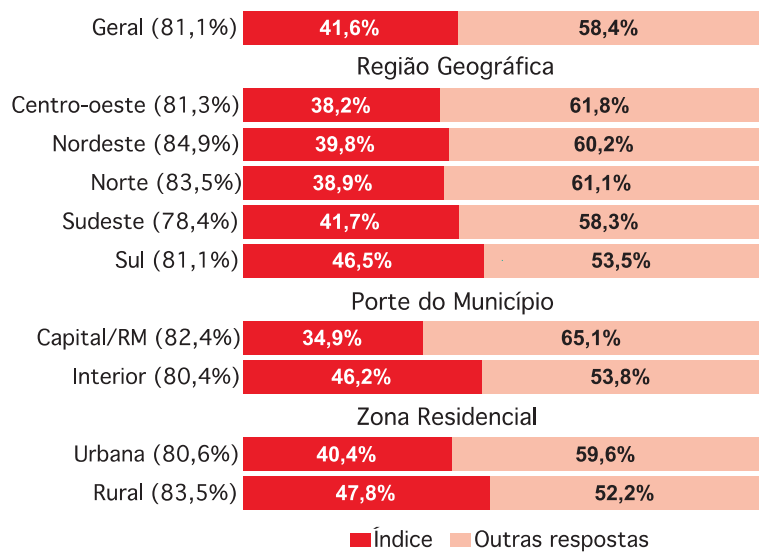
(Escala: 1 - não funciona até 5 - funciona muito bem)



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

A partir das respostas dadas, criamos um índice que representa o total de entrevistados que responderam “funciona bem” a todas as perguntas anteriores: promoção da saúde, prevenção, assistência à saúde e reabilitação; considerando apenas as respostas válidas (excluídos aqueles que não souberam ou se recusaram a responder). A base, para este índice, é 81,1%.

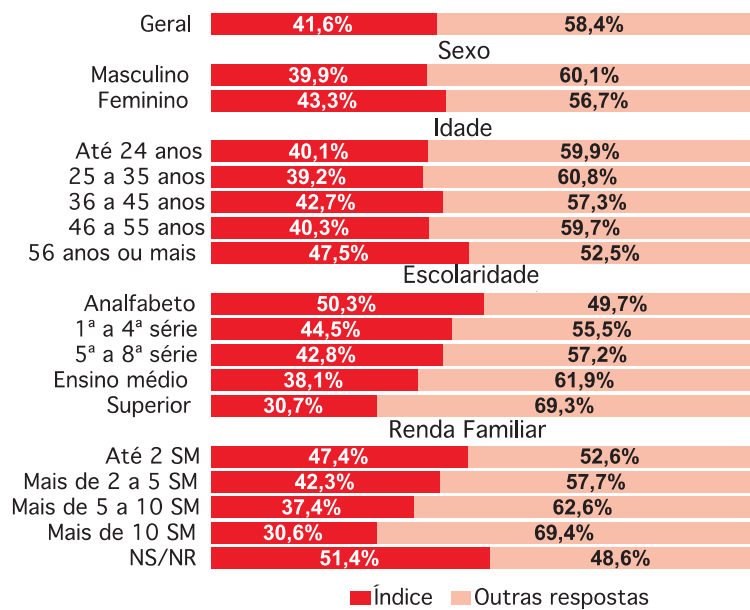
Percepção de desempenho do SUS em relação a: Funcionamento das Atividades



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

Cruzamento

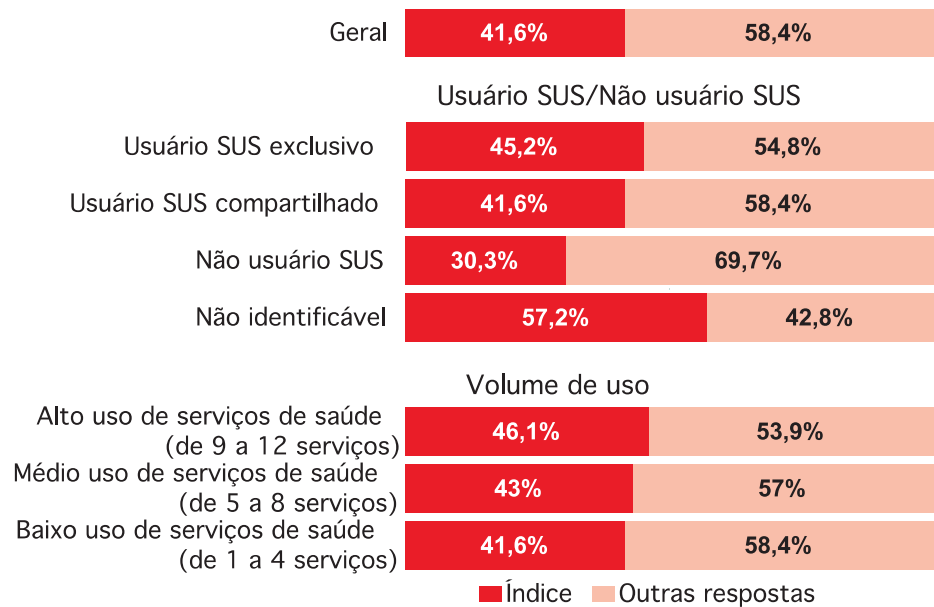
Percepção de desempenho do SUS em relação a Funcionamento das Atividades segundo



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

Cruzamento

Percepção de desempenho do SUS em relação a Funcionamento das Atividades segundo



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

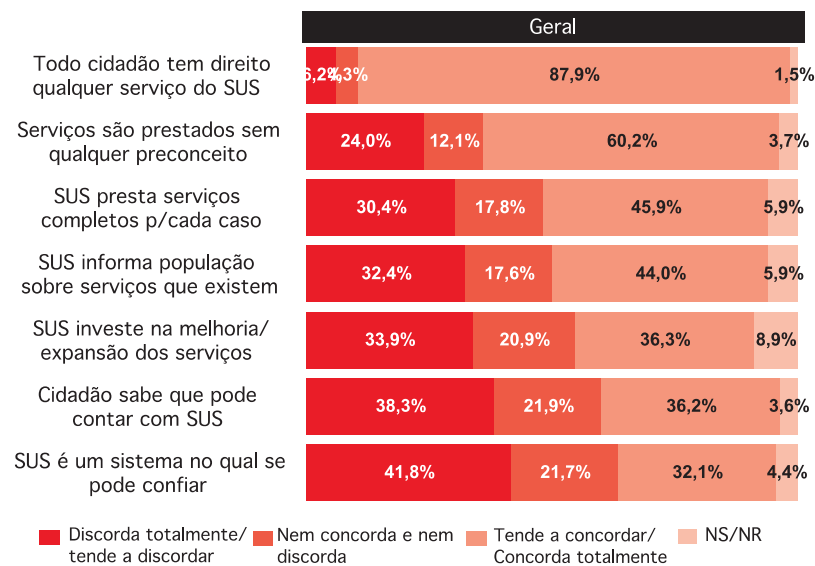
Para a apreensão da imagem do SUS, formulamos sete frases e, para cada uma, o entrevistado deveria responder seu grau de concordância:

- Todo cidadão brasileiro tem direito a utilizar qualquer serviço de saúde do SUS;
- Os serviços de saúde do SUS são prestados sem qualquer tipo de preconceito ou privilégio aos cidadãos brasileiros;
- O SUS presta serviços completos de saúde necessários para cada caso – dos menos graves ou mais simples aos mais graves ou complicados;
- O SUS informa a população sobre os serviços de saúde que existem e como utilizá-los;
- O SUS investe continuamente na melhoria e expansão dos serviços de saúde prestados aos cidadãos brasileiros;
- O cidadão brasileiro sabe que pode contar com o SUS na solução dos seus problemas de saúde;
- O SUS é um sistema no qual se pode confiar, que dá segurança ao cidadão.

Também , a partir das respostas obtidas, criamos um índice que representa o total de entrevistados que responderam “concorda” ou “tende a concordar” com todas as frases. Veja os resultados obtidos nos próximos quadros.

Imagem do SUS

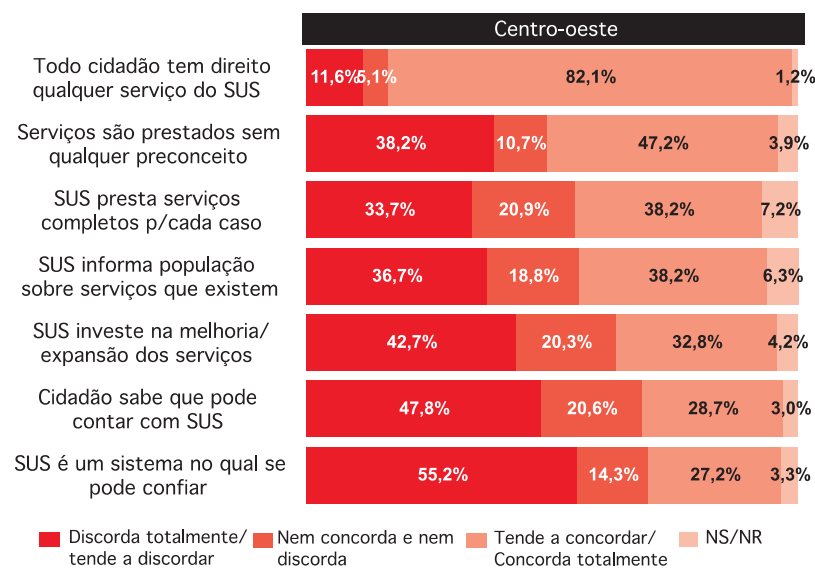
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



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

Imagem do SUS

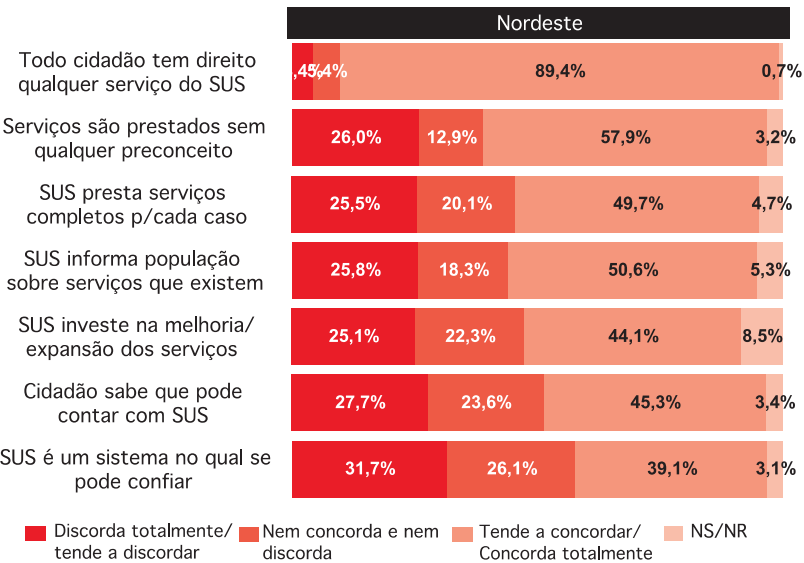
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 83,8% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Imagem do SUS

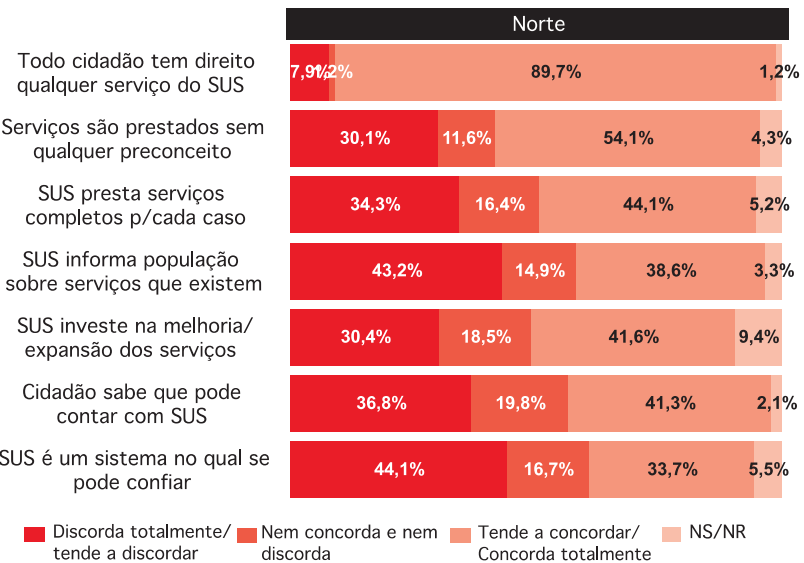
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 89,4% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Imagem do SUS

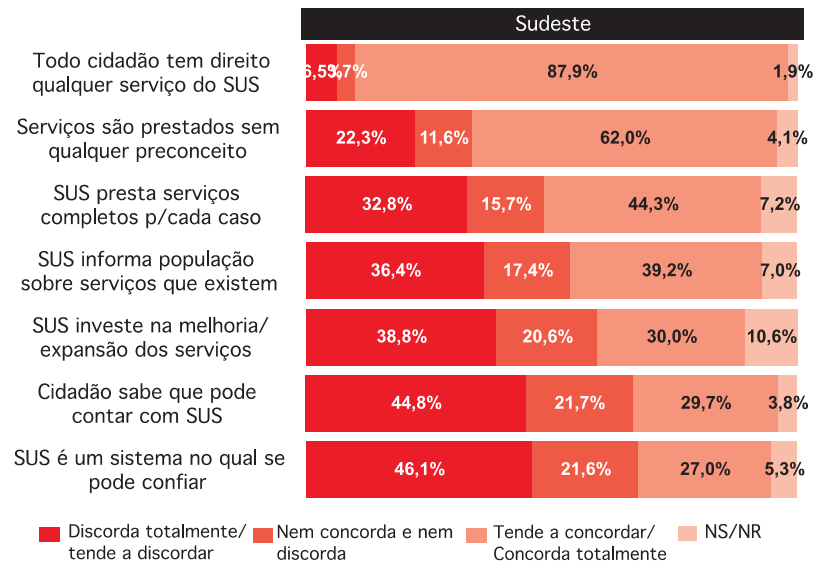
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 82,5% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Imagem do SUS

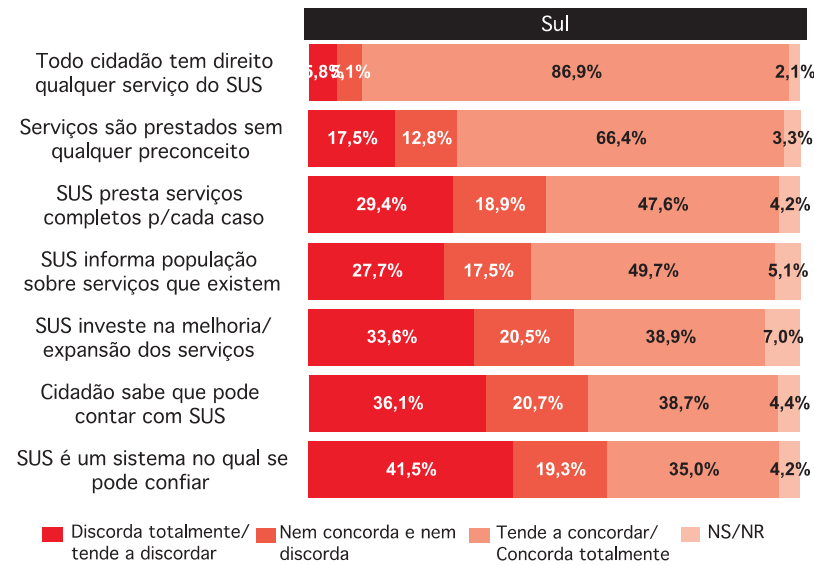
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 86,3% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Imagem do SUS

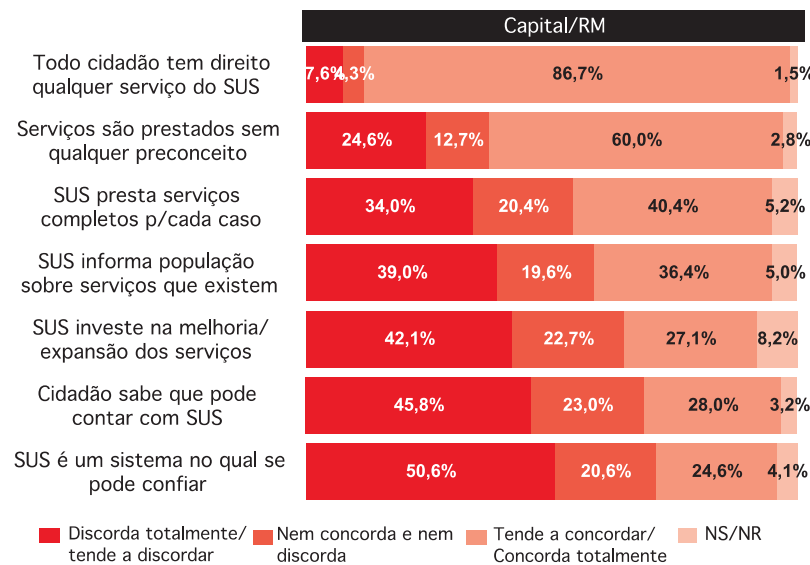
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 97,5% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Imagem do SUS

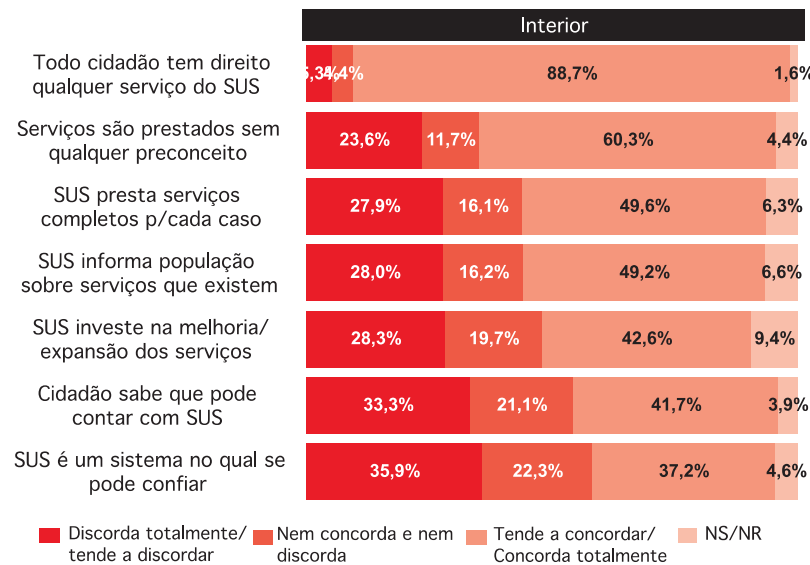
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 90,3% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Imagem do SUS

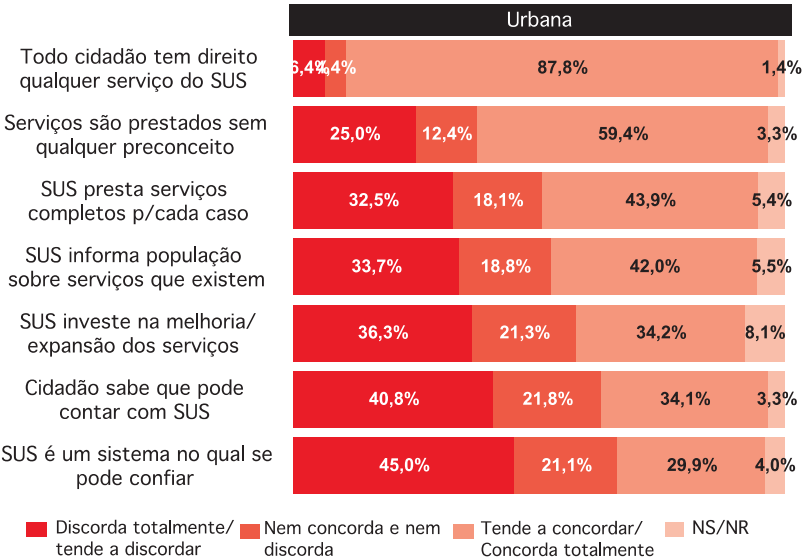
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 87,3% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Imagem do SUS

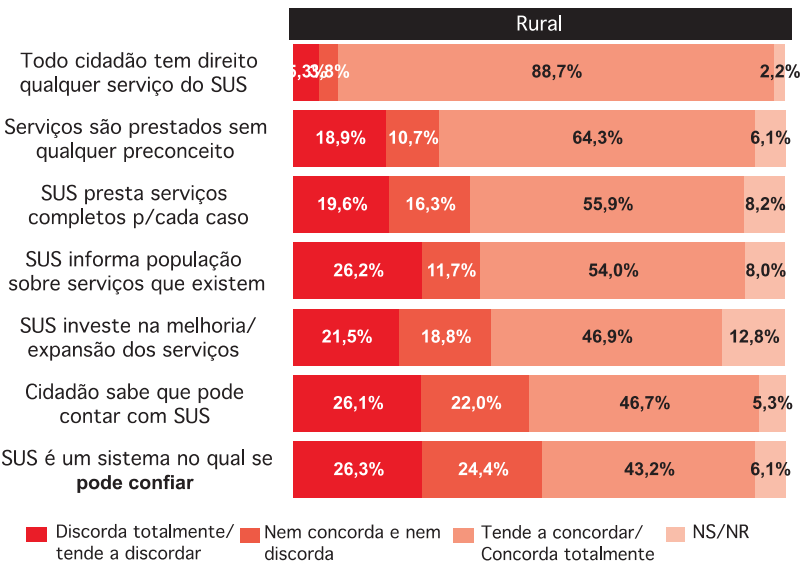
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 90,3% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Imagem do SUS

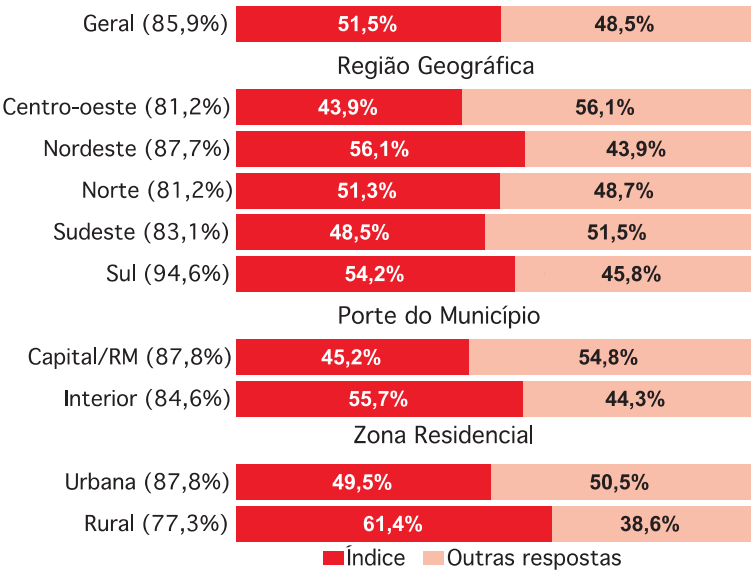
(Escala: 1 - discorda totalmente até 5 - concorda totalmente)



Base: 80,5% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo

Índice de Imagem do SUS

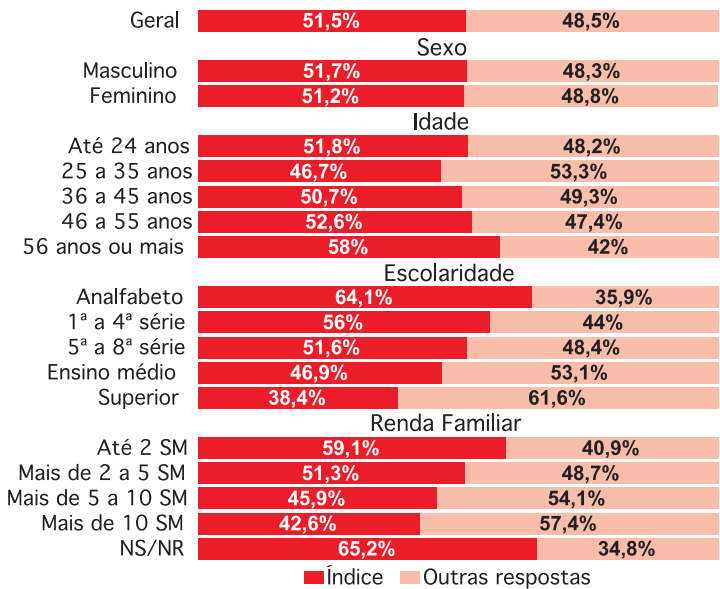
(Variável criada)



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

Índice de Imagem do SUS

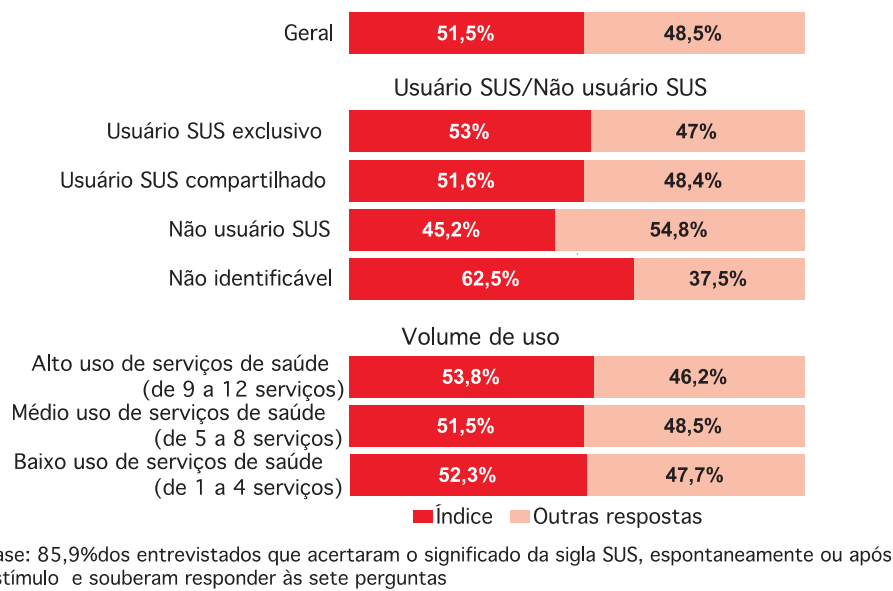
(Variável criada) segundo:



Base: 85,9%dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e souberam responder às sete perguntas

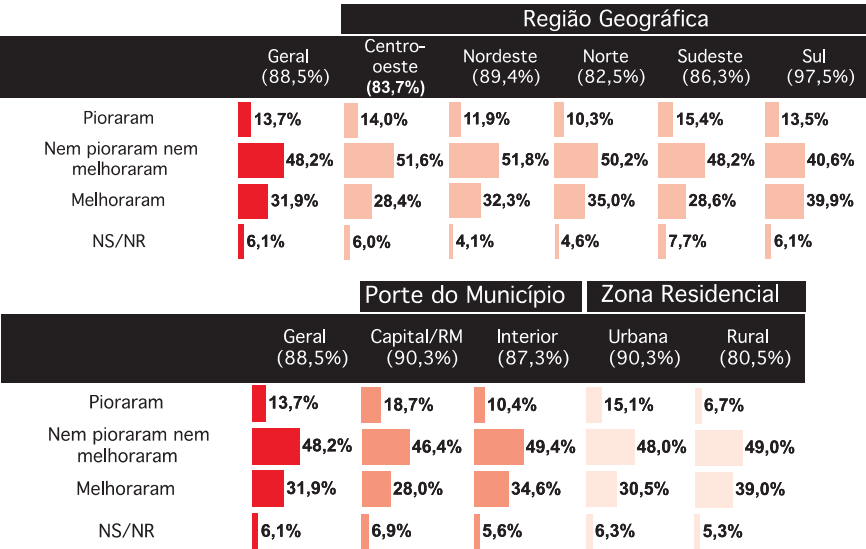
Índice de Imagem do SUS

(Variável criada) segundo:



Percepção de desempenho do SUS nos últimos 2 anos

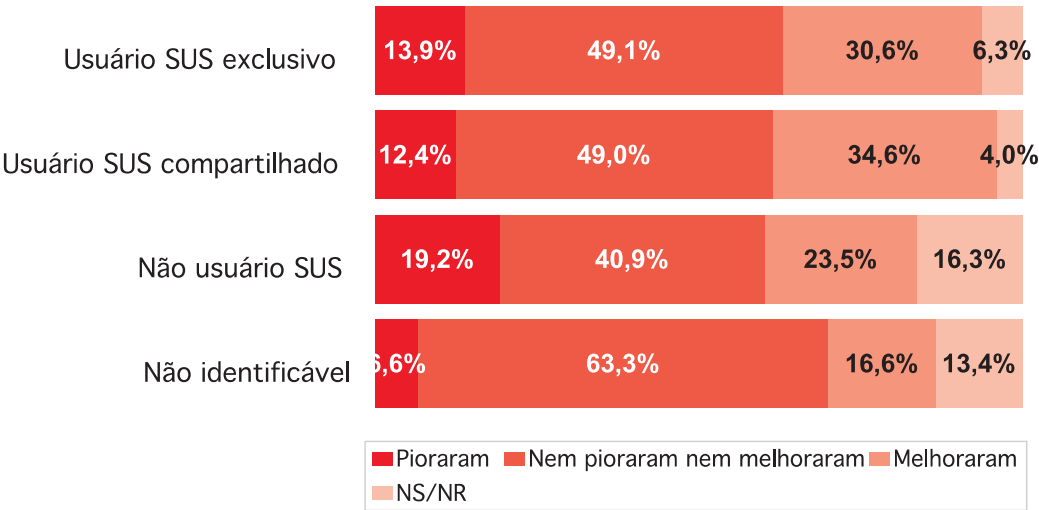
Os serviços prestados pelo SUS



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

Cruzamento

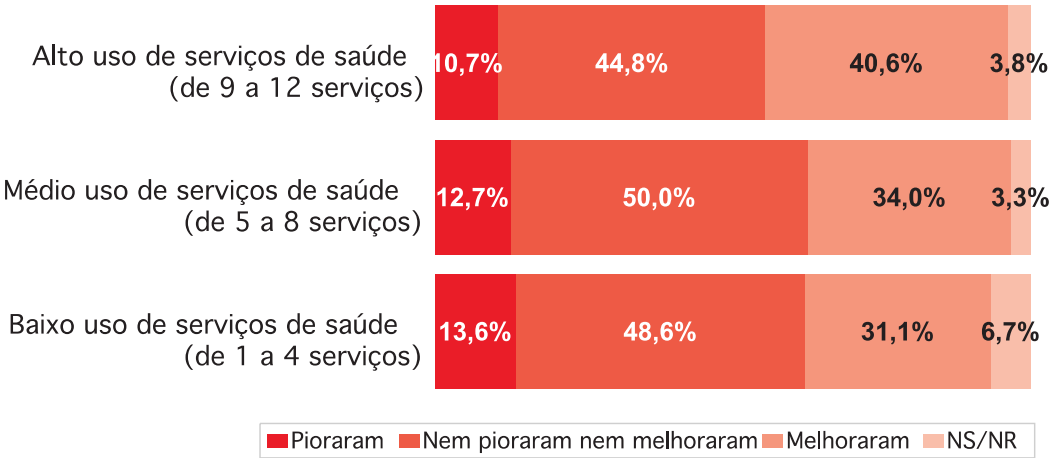
Percepção de desempenho do SUS nos últimos 2 anos segundo Usuário SUS/não-usuário SUS



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

Cruzamento

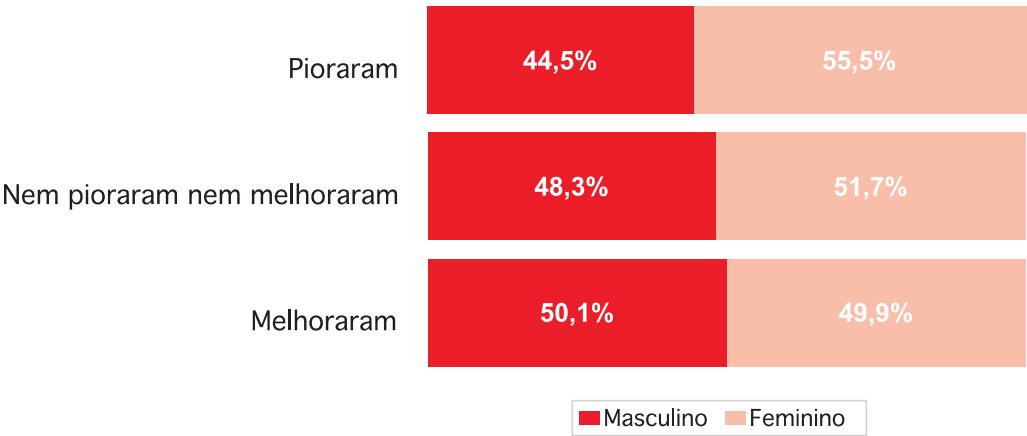
Percepção de desempenho do SUS nos últimos 2 anos segundo volume de uso



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

Cruzamento

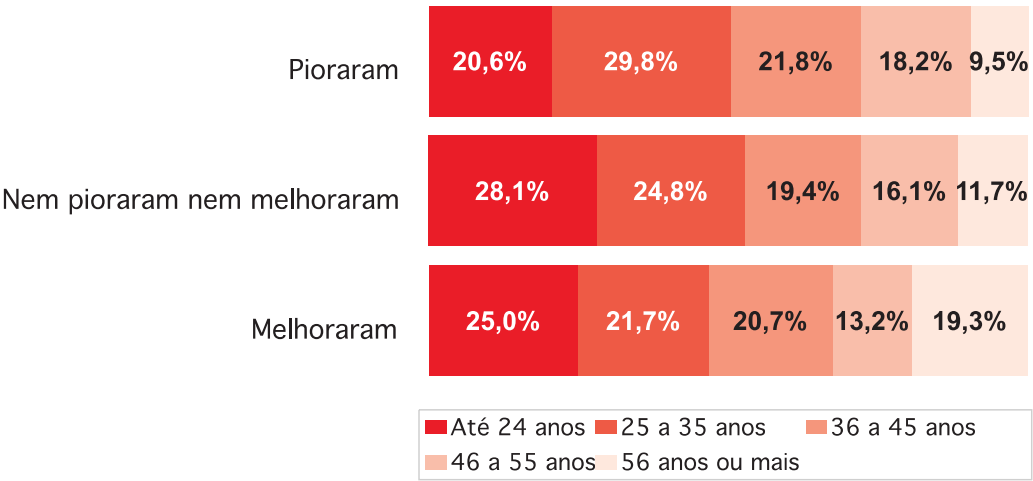
Percepção de desempenho do SUS nos últimos 2 anos segundo Sexo



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

Cruzamento

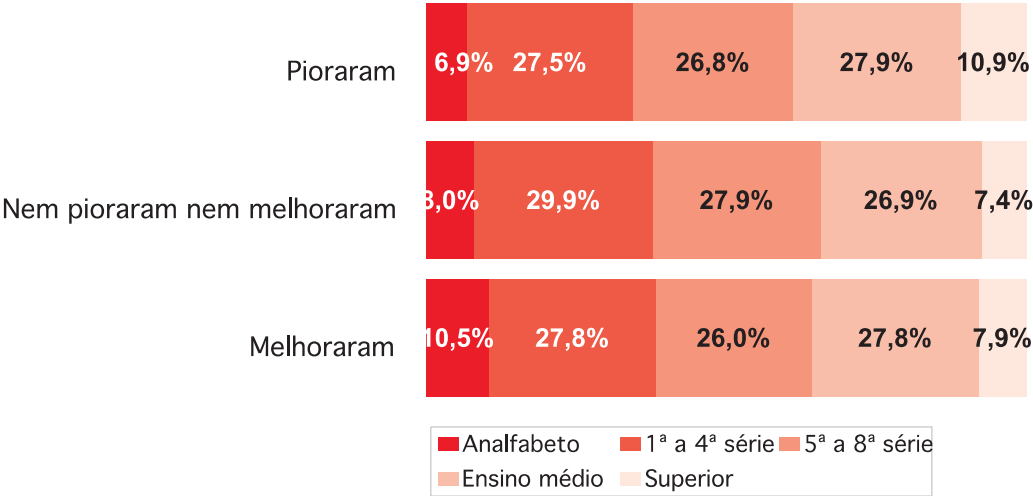
Percepção de desempenho do SUS nos últimos 2 anos segundo Idade



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

Cruzamento

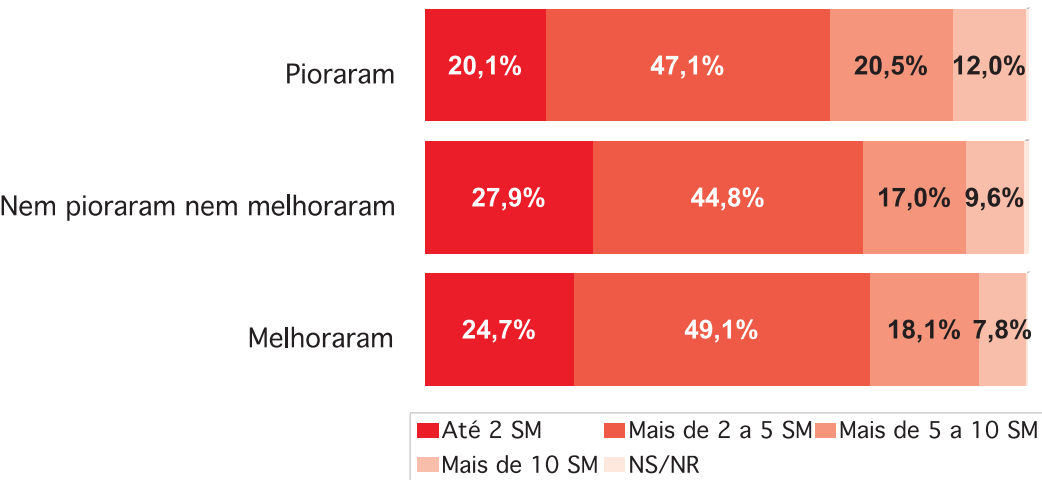
Percepção de desempenho do SUS nos últimos dois anos segundo a Escolaridade



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

Cruzamento

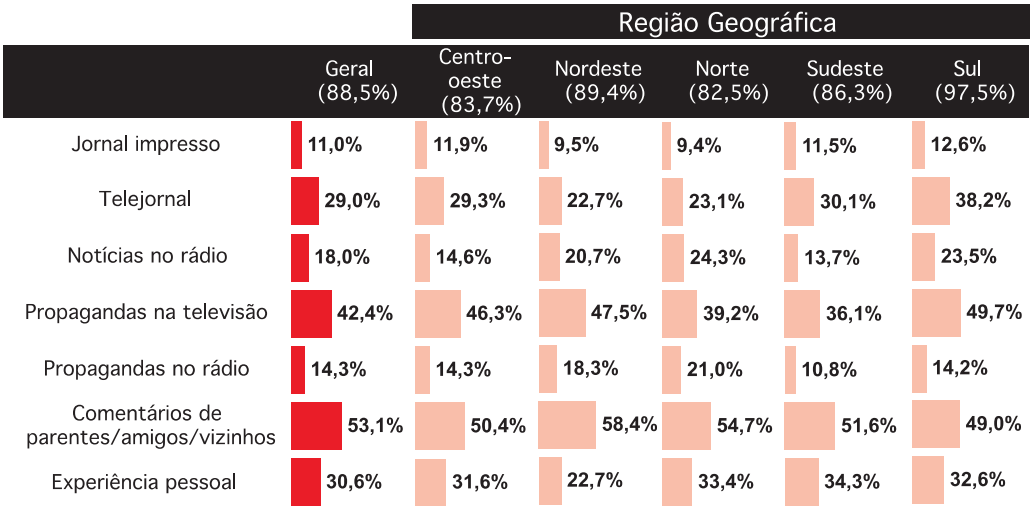
Percepção de desempenho do SUS nos últimos dois anos segundo a Renda Familiar



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

Fontes de informação sobre os serviços prestados pelo SUS

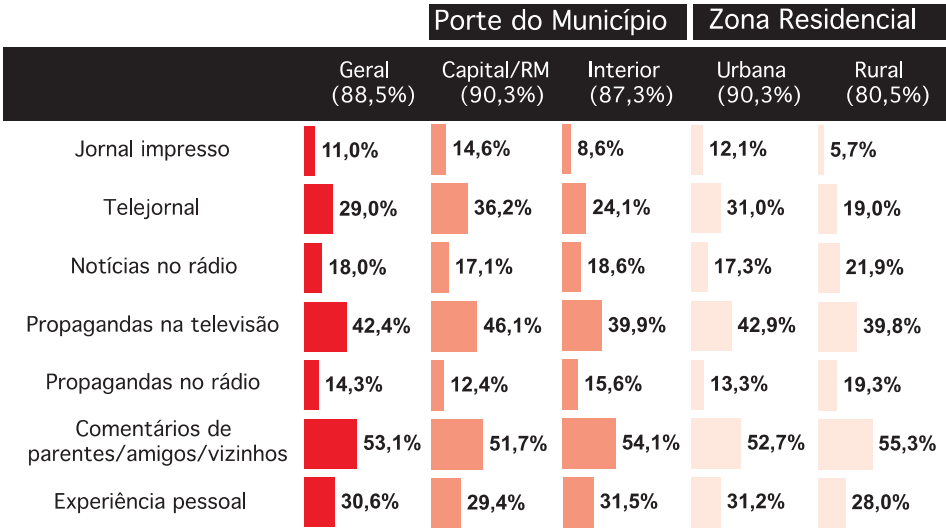
(Múltipla resposta - espontânea)



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

Fontes de informação sobre os serviços prestados pelo SUS

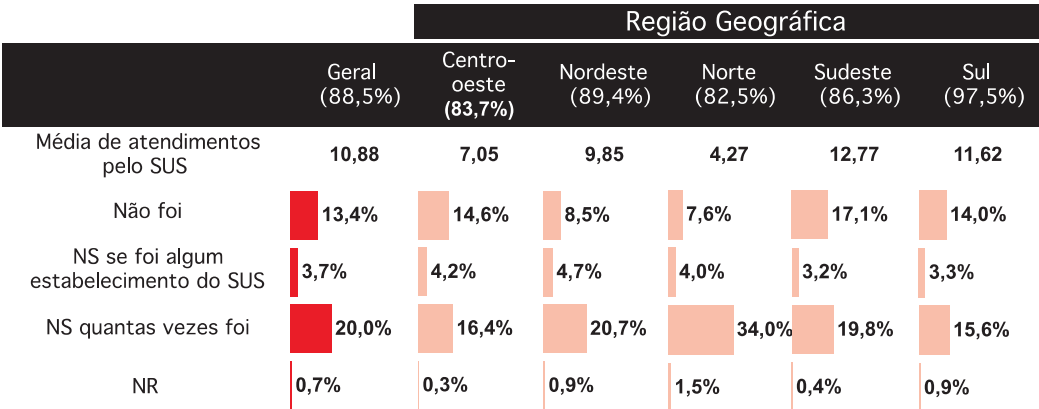
(Múltipla resposta - espontânea)



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

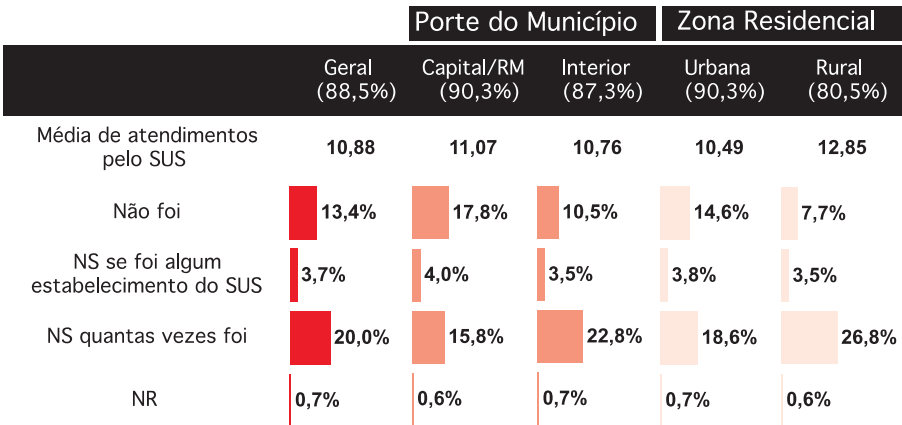
5.7 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO EM ESTABELECIMENTOS DO SUS

Frequência a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos (mesmo que tenha sido para acompanhar alguém)



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

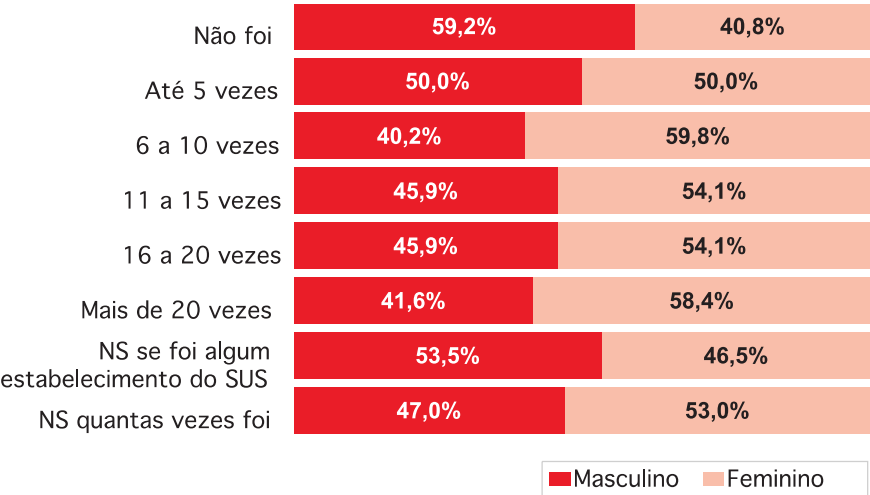
Frequência a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos (mesmo que tenha sido para acompanhar alguém)



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

Cruzamento

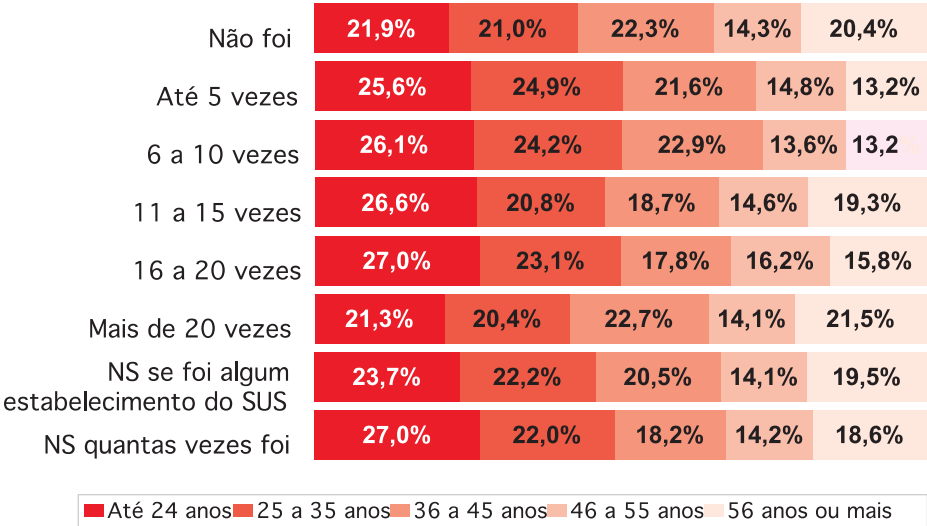
Frequência a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos segundo Sexo



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

Cruzamento

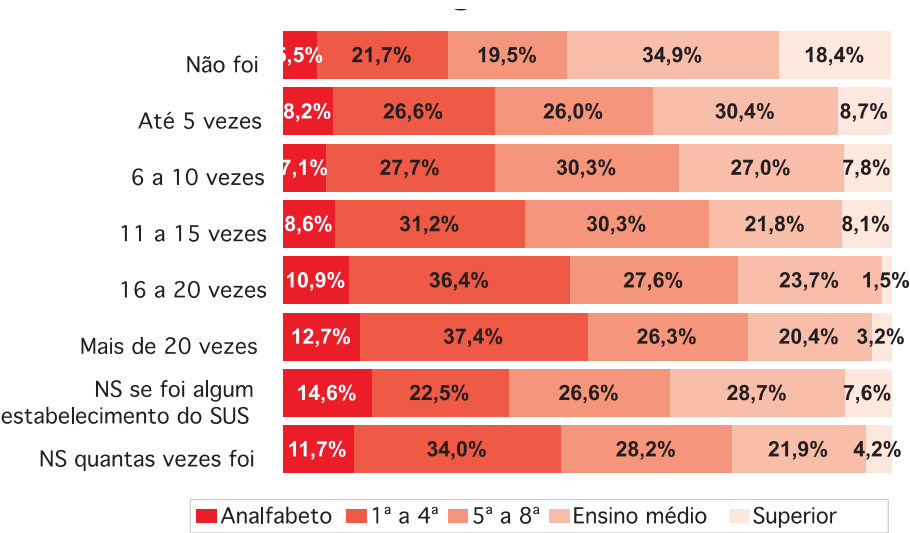
Frequência a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos segundo Idade



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

Cruzamento

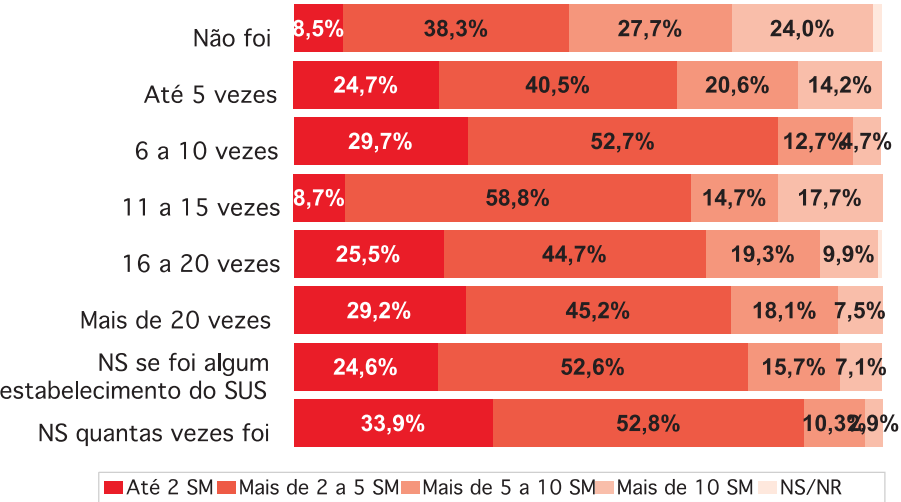
Frequência a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos segundo Escolaridade



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

Cruzamento

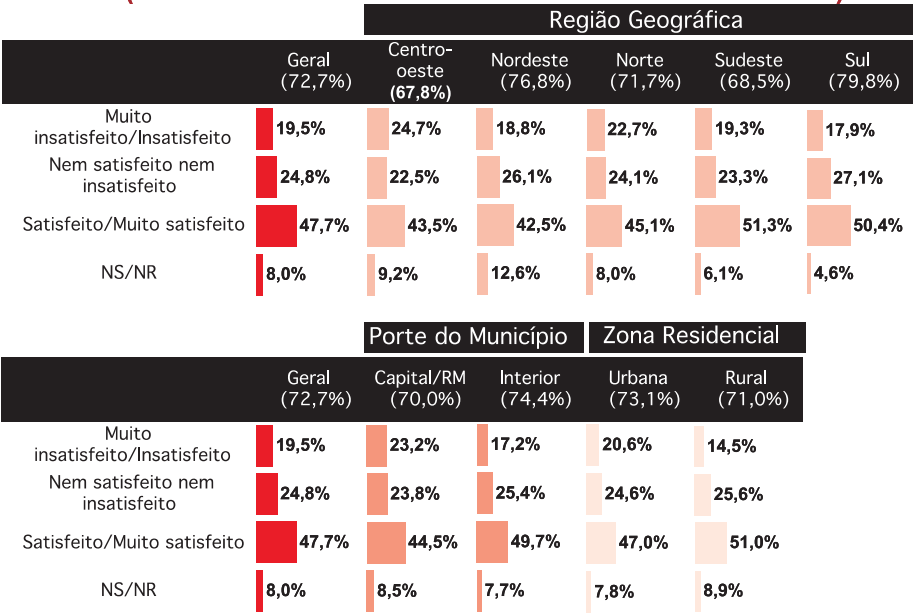
Frequência a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos segundo Renda Familiar



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

Satisfação geral

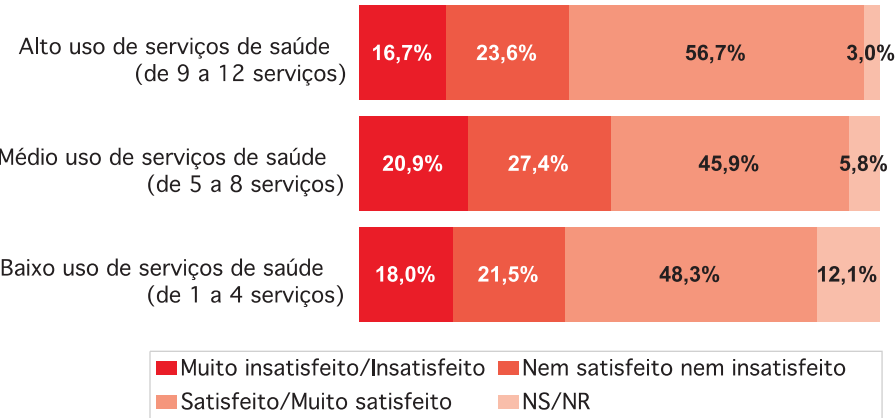
(Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)



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

Cruzamento

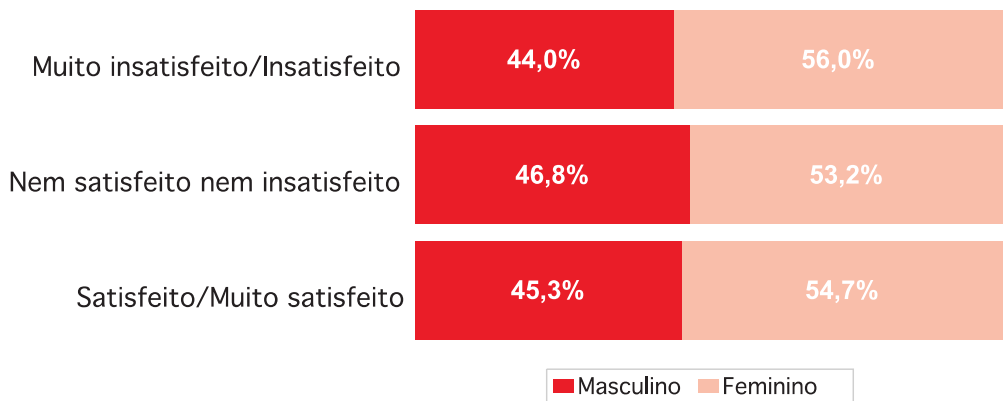
Satisfação geral segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



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

Cruzamento

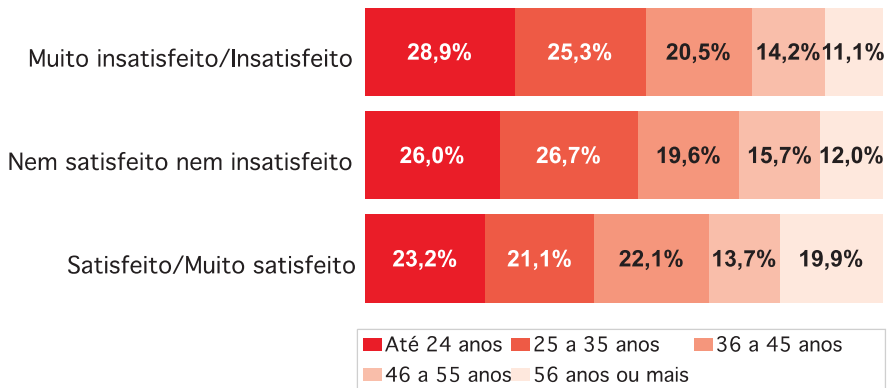
Satisfação geral segundo Sexo



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

Cruzamento

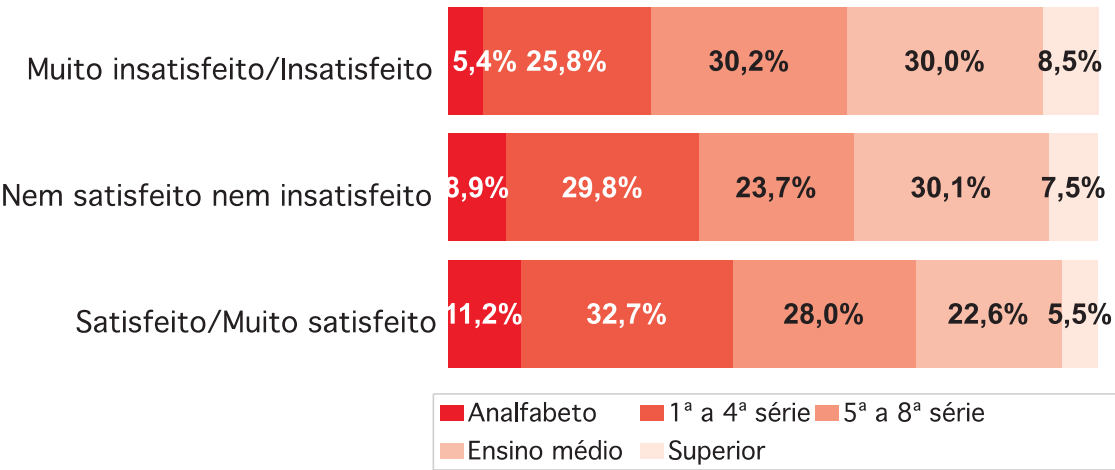
Satisfação geral segundo Idade



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

Cruzamento

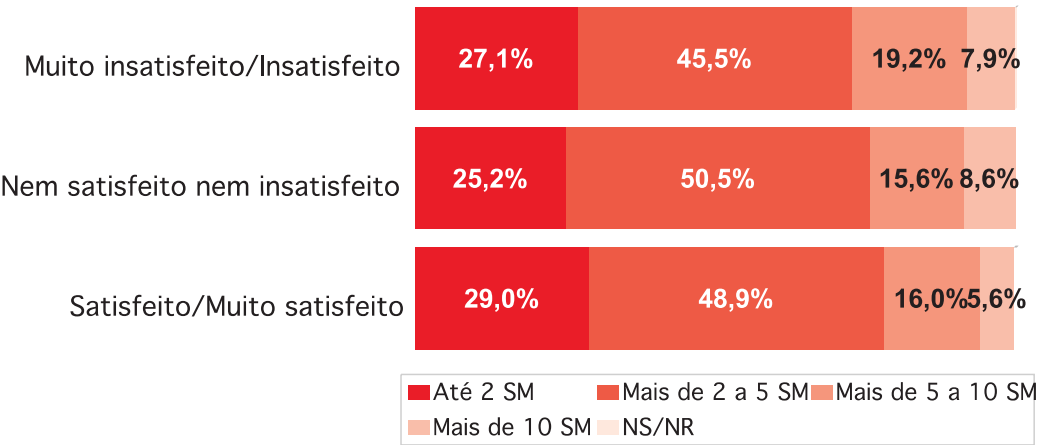
Satisfação geral segundo Escolaridade



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

Cruzamento

Satisfação geral segundo Renda Familiar



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

Motivos para Insatisfação

(Múltipla resposta - espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (32,2%)	Centro-oeste (32,0%)	Nordeste (34,5%)	Norte (33,6%)	Sudeste (29,2%)	Sul (35,9%)
Demora no atendimento p/consultar	25,0%	26,9%	23,5%	29,9%	25,3%	24,4%
Demora para marcar consulta	11,5%	7,8%	12,7%	1,6%	10,2%	18,0%
Mau atendimento dos funcionários	9,4%	6,7%	4,9%	4,3%	6,7%	5,5%
Falta de medicamento nos postos	9,0%	11,4%	10,8%	6,0%	8,6%	6,9%
Demora (em geral)	8,0%	8,3%	6,8%	7,1%	9,0%	7,8%
Falta de competência dos médicos	6,8%	9,3%	4,4%	5,4%	8,6%	6,5%
Mau atendimento dos médicos	5,8%	5,7%	10,5%	12,0%	9,0%	8,8%
Falta de profissionais	5,7%	6,2%	6,8%	3,3%	5,5%	5,1%
Falta de equipamentos	3,5%	2,1%	3,2%	2,7%	3,9%	4,1%
Atendimento demorado na recepção	1,5%		2,0%	2,7%	1,0%	2,3%
Outros c/menos de 1% de citação	11,5%	12,4%	11,8%	21,7%	10,4%	8,7%
NS/NR	2,2%	3,1%	2,7%	3,3%	1,6%	1,8%

Base: %dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos e que não ficaram satisfeitos com os serviços prestados

Motivos para Insatisfação

(Múltipla resposta - espontânea)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (32,2%)	Capital/RM (32,9%)	Interior (31,7%)	Urbana (33,0%)	Rural (28,5%)
Demora no atendimento p/consultar	25,0%	26,3%	24,1%	25,0%	25,2%
Demora para marcar consulta	11,5%	14,4%	9,5%	11,5%	11,4%
Mau atendimento dos funcionários	9,4%	9,9%	9,0%	9,8%	7,5%
Falta de medicamento nos postos	9,0%	7,0%	10,5%	7,9%	15,3%
Demora (em geral)	8,0%	8,5%	7,6%	7,9%	8,4%
Falta de competência dos médicos	6,8%	6,8%	6,9%	7,3%	4,1%
Mau atendimento dos médicos	5,8%	5,4%	6,1%	6,1%	4,1%
Falta de profissionais	5,7%	5,8%	5,7%	5,7%	5,8%
Falta de equipamentos	3,5%	2,9%	4,0%	3,6%	3,2%
Atendimento demorado na recepção	1,5%	1,2%	1,8%	1,5%	2,0%
Outros c/menos de 1% de citação	11,5%	10,5%	12,1%	12,0%	8,4%
NS/NR	2,2%	1,5%	2,6%	1,7%	4,6%

Base: %dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos e que não ficaram satisfeitos com os serviços prestados

Motivos para Satisfação

(Múltipla resposta - espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (34,7%)	Centro-oeste (29,5%)	Nordeste (32,6%)	Norte (32,3%)	Sudeste (35,1%)	Sul (40,2%)
Bom atendimento dos médicos/enfermeiros	28,1%	25,6%	25,7%	13,7%	30,3%	32,2%
Atendimento rápido	23,3%	30,8%	24,3%	24,4%	22,0%	22,0%
Bom atendimento	12,4%	10,3%	12,6%	27,4%	11,5%	9,7%
Resolução do seu problema	10,6%	9,6%	8,3%	19,6%	10,6%	11,4%
Bom atendimento dos funcionários	7,3%	5,8%	7,1%	6,5%	8,3%	5,9%
Remédios gratuitos	6,9%	7,7%	9,7%	3,0%	6,1%	5,5%
Atendimento médico gratuito	4,7%	1,9%	5,1%	3,0%	4,9%	5,1%
Outros c/menos de 1% de citação	3,5%	3,8%	4,6%	1,2%	2,9%	4,2%
NS/NR	3,2%	4,5%	2,6%	1,2%	3,4%	3,8%

Base: %dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos e que ficaram satisfeitos com os serviços prestados

Motivos para Satisfação

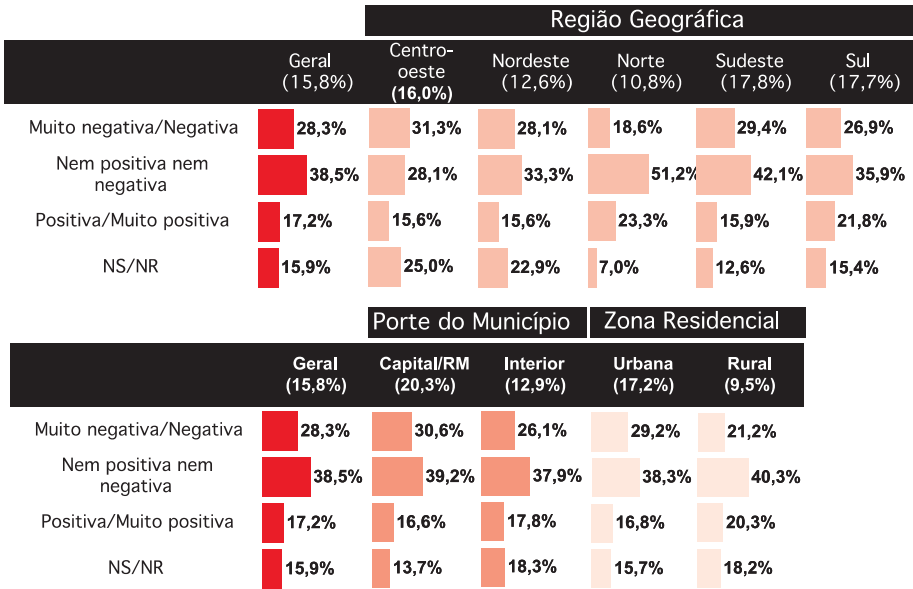
(Múltipla resposta - espontânea)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (34,7%)	Capital/RM (31,2%)	Interior (37,0%)	Urbana (34,3%)	Rural (36,2%)
Bom atendimento dos médicos/enfermeiros	28,1%	26,1%	29,3%	28,2%	27,7%
Atendimento rápido	23,3%	27,1%	21,0%	23,7%	21,2%
Bom atendimento	12,4%	12,5%	12,3%	12,6%	11,6%
Resolução do seu problema	10,6%	10,3%	10,8%	10,9%	9,7%
Bom atendimento dos funcionários	7,3%	8,9%	6,4%	7,6%	5,9%
Remédios gratuitos	6,9%	6,5%	7,1%	6,0%	10,5%
Atendimento médico gratuito	4,7%	3,1%	5,6%	4,4%	6,1%
Outros c/menos de 1% de citação	3,5%	4,1%	3,2%	3,9%	2,0%
NS/NR	3,2%	1,3%	4,3%	2,7%	5,3%

Base: %dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos e que ficaram satisfeitos com os serviços prestados

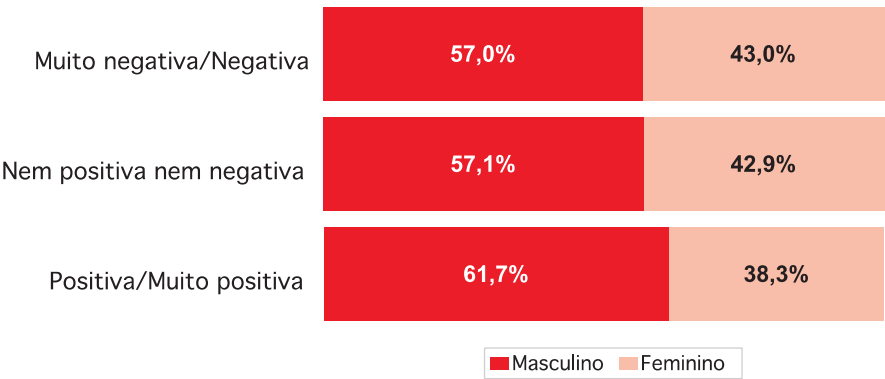
Aqueles que não foram a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos ou não souberam responder se era estabelecimento SUS, perguntamos sobre a impressão geral que têm dos estabelecimentos do SUS. Veja o resultado nos próximos quadros.

Impressão geral
(Escala: 1 - muito negativa até 5 - muito positiva)



Base: %dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e não foram a nenhum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

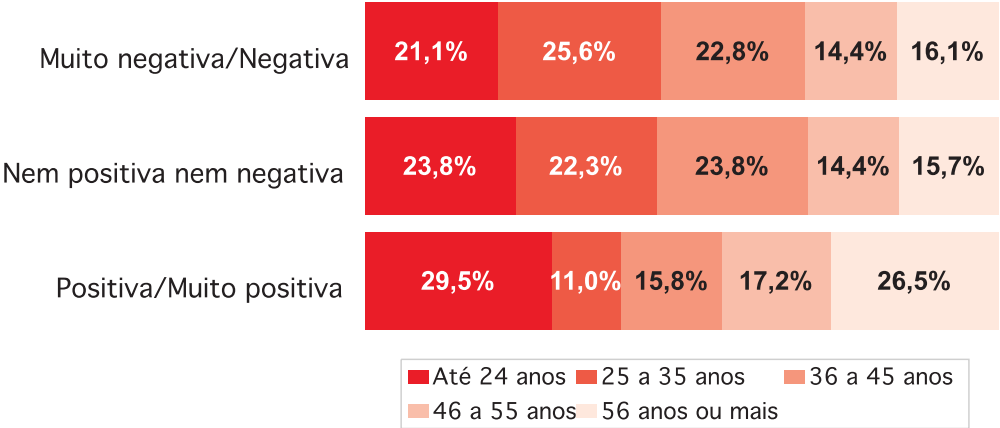
Cruzamento
Impressão geral segundo Sexo



Base: 15,8%dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e não foram a nenhum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

Cruzamento

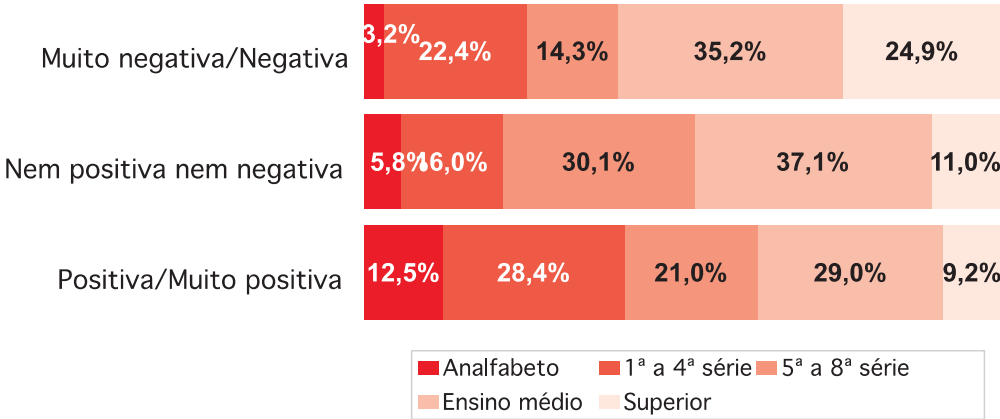
Impressão geral segundo Idade



Base: 15,8% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e não foram a nenhum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

Cruzamento

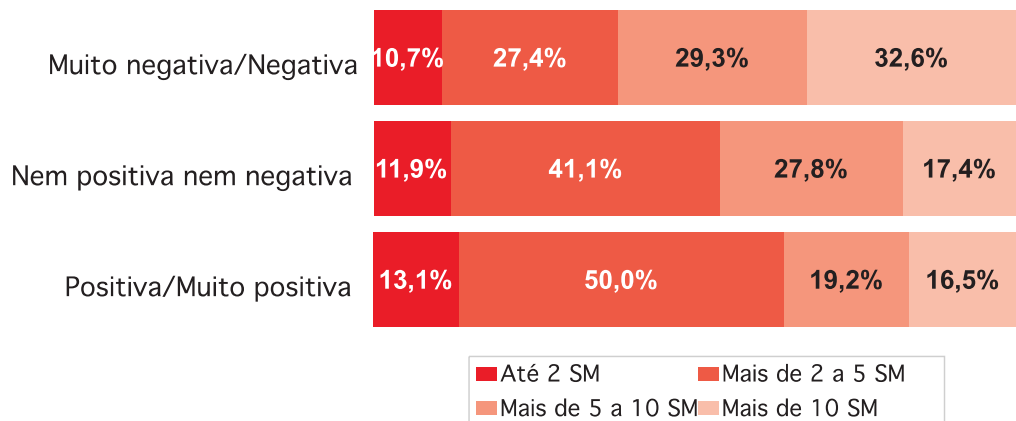
Impressão geral segundo Escolaridade



Base: 15,8% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e não foram a nenhum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

Cruzamento

Impressão geral segundo Renda Familiar



Base: 15,8% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e não foram a nenhum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

A partir deste momento, passaremos a apresentar os resultados das avaliações dos serviços de portaria/recepção, equipe de enfermagem e equipe de médicos, utilizando, para isto, atributos específicos, quais sejam:

- tempo esperado para ser atendido;
- tempo sendo atendido;
- educação/gentileza/boa vontade;
- clareza das explicações dadas;
- capacidade de entendimento das necessidades ou problemas apresentados pelo entrevistado;
- experiência na profissão;
- conforto/condições físicas da portaria/recepção (apenas para serviço de recepção);
- solução dada ao problema ou necessidade apresentado pelo entrevistado (para serviços da equipe de enfermagem e de médicos).

Além destes atributos específicos, ainda perguntamos a satisfação em relação à :

- facilidade para encontrar um estabelecimento do SUS;
- rapidez do SUS em resolver os problemas ou necessidades apresentados pelos entrevistados (numa perspectiva mais geral, não focada no tipo de serviço avaliado).

Além de responder sobre sua percepção dos serviços, o entrevistado deveria colocá-los em ordem de importância, por tipo de serviço avaliado (recepção; enfermagem; médicos). Tendo em vista a duração da entrevista, a coleta da importância foi realizada da seguinte forma:

1 - entre os sete atributos específicos de avaliação de cada serviço, o entrevistado deveria dizer qual é o mais importante e qual o menos importante. A partir destas respostas, o atributo que foi mencionado como o mais importante recebeu pontuação “3”. O atributo que foi mencionado como o menos importante recebeu a pontuação “1”. Os demais atributos que não foram colocados nem como mais nem como menos importantes receberam pontuação “2”. Desta forma, cada atributo passa a ter um “escore” de avaliação de importância.

2 - ao término de avaliação de cada serviço, o entrevistado deveria dizer qual dos cinco quesitos é o mais importante e qual o menos importante: recepção/portaria; equipe de enfermagem; equipe de médicos; facilidade para encontrar um estabelecimento e rapidez do SUS (perspectiva geral). A partir destas respostas, o quesito que foi mencionado como o mais importante recebeu pontuação “3”. O que foi mencionado como o menos importante recebeu a pontuação “1”. Os demais, que não foram colocados nem como mais nem como menos importantes receberam pontuação “2”. Desta forma, cada quesito passa a ter um “escore” de avaliação de importância.

A tabela de cálculo de importância encontra-se ao final deste relatório, como “**ANEXO I**”.

Seguindo este procedimento, temos como ponderar a percepção dos entrevistados quanto o atendimento recebido e saber se estão satisfeitos com aspectos que realmente são importantes para eles ou não, emergindo daí, a indicação de ações que deverão ser implementadas com o objetivo de prestar um atendimento de melhor qualidade à população.

Apresentaremos, primeiramente, uma matriz de importância e satisfação para os cinco quesitos (serviço de recepção; equipe de enfermagem; equipe de médicos; facilidade de acesso e rapidez) para 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.

Depois, para 15,8% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo, e que não foram a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos.

Na seqüência, os resultados específicos para: serviço de recepção; equipe de enfermagem e equipe de médicos, também para aqueles que foram e para aqueles que não foram a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos, de forma a identificarmos os aspectos que deverão ser incrementados para cada um.

5.7.1 Explicação sobre a matriz

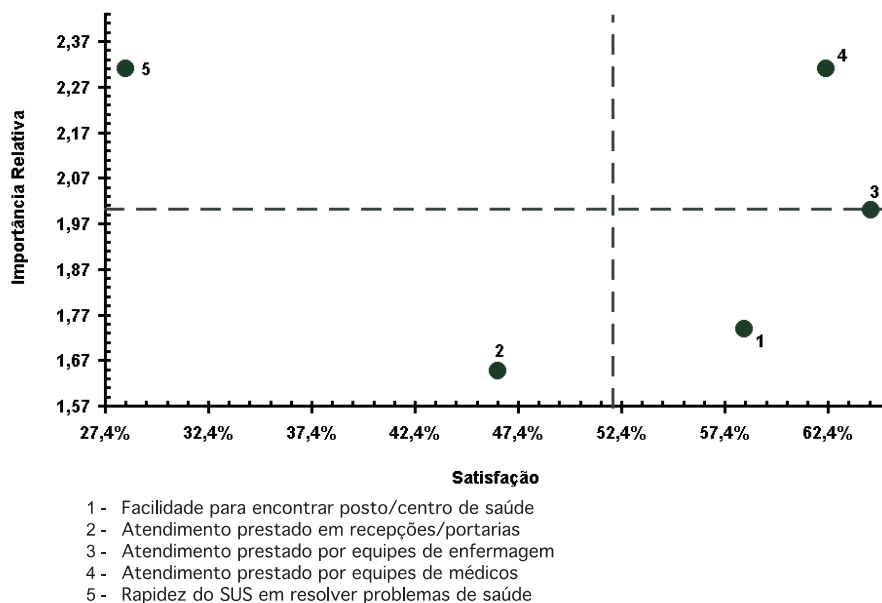
Matriz:

- no eixo vertical, a média da importância atribuída a cada quesito;
- no eixo horizontal, a média da satisfação com cada quesito, considerando apenas as respostas válidas (excluindo NS/NR);
- os quadrantes são formados pelas médias das importâncias atribuídas a todos os quesitos e pela média da satisfação com todos os quesitos considerando apenas as respostas válidas (excluindo NS/NR).

Desta forma, os atributos que estiverem localizados no quadrante superior direito, são os pontos fortes percebidos para o serviço (importância e satisfação acima da média); os que estiverem no quadrante superior esquerdo são aqueles que deverão ser trabalhados em primeiro lugar, visto serem os principais pontos fracos percebidos (importância acima da média e satisfação abaixo da média).

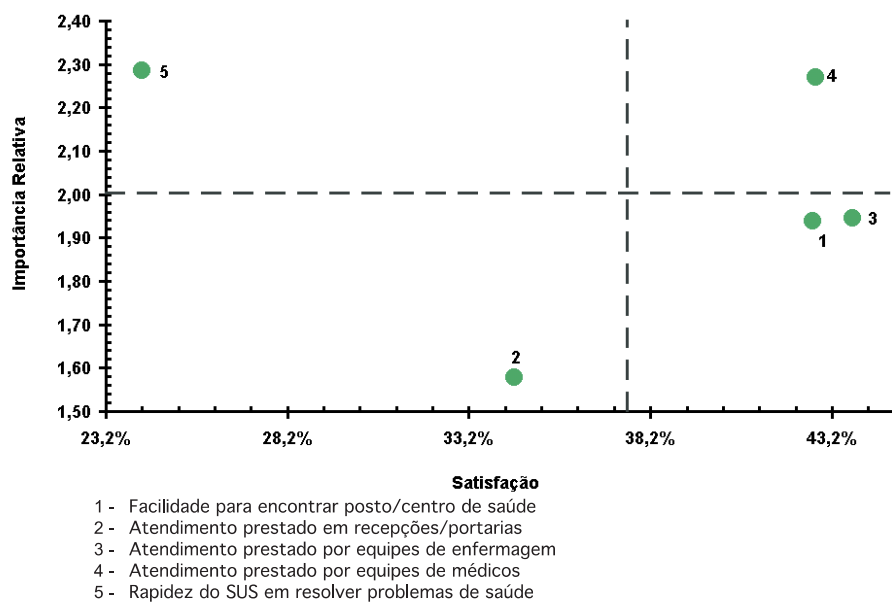
Os atributos que estiverem no quadrante inferior esquerdo também são percebidos como pontos fracos. Porém, a importância atribuída a eles permite colocá-los em segundo plano em ações que tenham por objetivo a promoção de melhoria nos serviços prestados.

Geral Atendidos



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.

Geral não atendidos

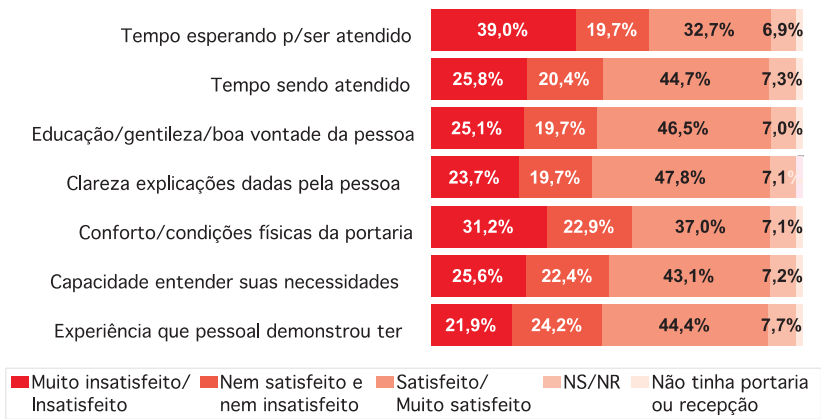


Resultado geral: 15,8% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo, e que NÃO foram a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos.

5.7.2 Serviço de recepção/portaria

Satisfação com o atendimento recebido na recepção ou portaria dos estabelecimentos SUS - resultado geral

(Dados agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)



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

Satisfação com o atendimento recebido na recepção ou portaria dos estabelecimentos SUS

(Média - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

	Região Geográfica					
	Geral (72,7%)	Centro-oeste (67,8%)	Nordeste (76,8%)	Norte (71,7%)	Sudeste (68,5%)	Sul (79,8%)
Tempo esperando p/ser atendido	2,85	2,83	2,84	2,60	2,85	2,94
Tempo sendo atendido	3,18	3,21	3,09	2,89	3,22	3,33
Educação/gentileza/boa vontade da pessoa	3,20	3,02	3,10	2,87	3,25	3,42
Clareza explicações dadas pela pessoa	3,24	3,07	3,13	2,98	3,30	3,42
Conforto/condições físicas da portaria	2,99	2,80	2,97	2,74	2,96	3,25
Capacidade entender suas necessidades	3,15	2,97	3,05	2,88	3,22	3,34
Experiência que pessoal demonstrou ter	3,22	3,09	3,12	2,95	3,27	3,40

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

Satisfação com o atendimento recebido na recepção ou portaria dos estabelecimentos SUS

(Média - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (72,7%)	Capital/RM (70,0%)	Interior (74,4%)	Urbana (73,1%)	Rural (71,0%)
Tempo esperando p/ser atendido	2,85	2,72	2,93	2,80	3,06
Tempo sendo atendido	3,18	3,04	3,27	3,15	3,33
Educação/gentileza/boa vontade da pessoa	3,20	3,03	3,30	3,14	3,46
Clareza explicações dadas pela pessoa	3,24	3,08	3,34	3,19	3,47
Conforto/condições físicas da portaria	2,99	2,74	3,15	2,92	3,33
Capacidade entender suas necessidades	3,15	2,98	3,27	3,09	3,44
Experiência que pessoal demonstrou ter	3,22	3,07	3,31	3,17	3,44

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

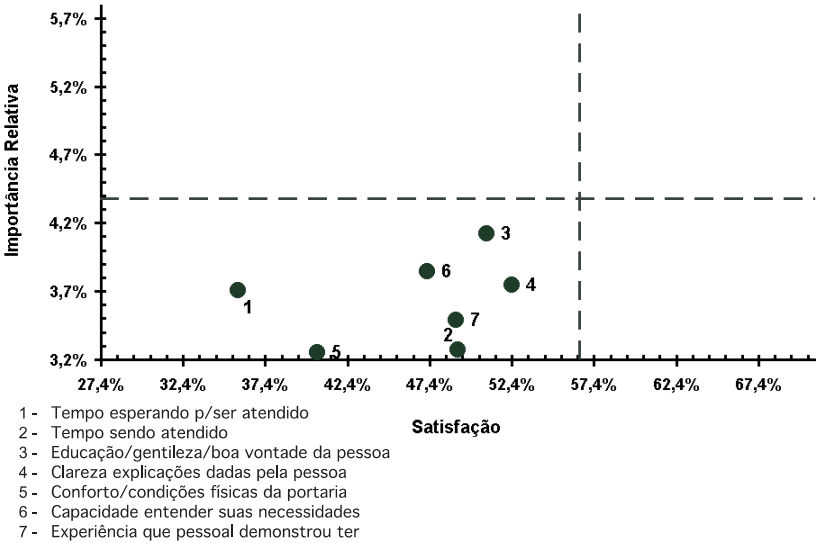
Cruzamento

Média de satisfação com o atendimento recebido na recepção ou portaria dos estabelecimentos SUS segundo volume de serviços públicos de saúde

	Alto uso de serviços de saúde (de 9 a 12 serviços)	Médio uso de serviços de saúde (de 5 a 8 serviços)	Baixo uso de serviços de saúde (de 1 a 4 serviços)
Tempo esperando p/ser atendido	2,81	2,81	2,92
Tempo sendo atendido	3,31	3,17	3,17
Educação/gentileza/ boa vontade da pessoa	3,19	3,16	3,25
Clareza explicações dadas pela pessoa	3,30	3,20	3,28
Conforto/condições físicas da portaria	3,00	2,93	3,08
Capacidade entender suas necessidades	3,12	3,12	3,20
Experiência que pessoal demonstrou ter	3,19	3,18	3,27

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

Serviços de Recepção

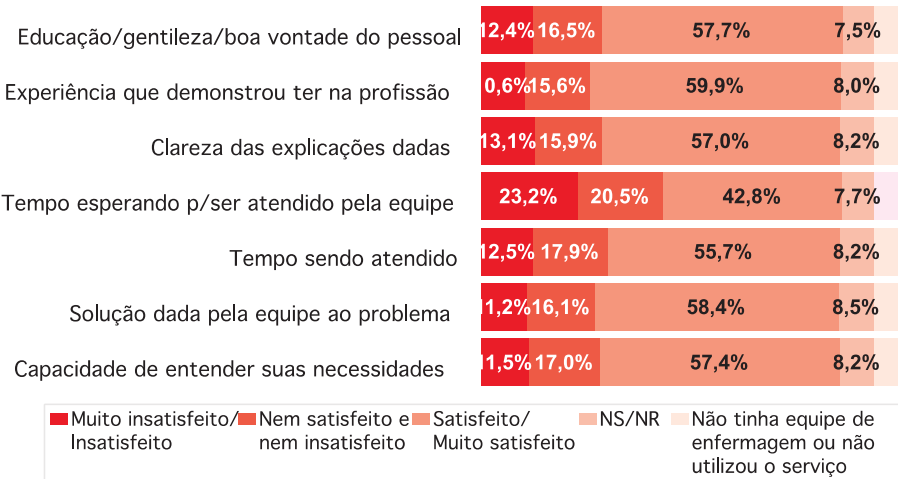


Resultado geral: 72,7% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e que foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

5.7.3 Serviço de equipe de enfermagem

Satisfação com o atendimento recebido da equipe de enfermagem em estabelecimentos SUS - resultado geral

(Dados agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)



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

Satisfação com o atendimento recebido da equipe de enfermagem em estabelecimentos SUS - Resultado geral

(Média - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

	Região Geográfica					
	Geral (72,7%)	Centro-oeste (67,8%)	Nordeste (76,8%)	Norte (71,7%)	Sudeste (68,5%)	Sul (79,8%)
Educação/gentileza/boa vontade do pessoal	3,57	3,57	3,42	3,38	3,62	3,77
Experiência que demonstrou ter na profissão	3,62	3,60	3,47	3,40	3,69	3,82
Clareza das explicações dadas	3,56	3,42	3,40	3,38	3,62	3,77
Tempo esperando p/ser atendido pela equipe	3,21	3,06	3,12	3,00	3,25	3,39
Tempo sendo atendido	3,54	3,56	3,37	3,36	3,60	3,71
Solução dada pela equipe ao problema	3,60	3,52	3,50	3,42	3,64	3,76
Capacidade de entender suas necessidades	3,58	3,45	3,51	3,40	3,60	3,76

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

Satisfação com o atendimento recebido da equipe de enfermagem em estabelecimentos SUS - Resultado Geral

(Média - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (72,7%)	Capital/RM (70,0%)	Interior (74,4%)	Urbana (73,1%)	Rural (71,0%)
Educação/gentileza/boa vontade do pessoal	3,57	3,47	3,63	3,55	3,68
Experiência que demonstrou ter na profissão	3,62	3,55	3,67	3,61	3,70
Clareza das explicações dadas	3,56	3,44	3,63	3,53	3,68
Tempo esperando p/ser atendido pela equipe	3,21	3,07	3,30	3,16	3,42
Tempo sendo atendido	3,54	3,44	3,60	3,52	3,62
Solução dada pela equipe ao problema	3,60	3,52	3,65	3,58	3,70
Capacidade de entender suas necessidades	3,58	3,50	3,63	3,55	3,72

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

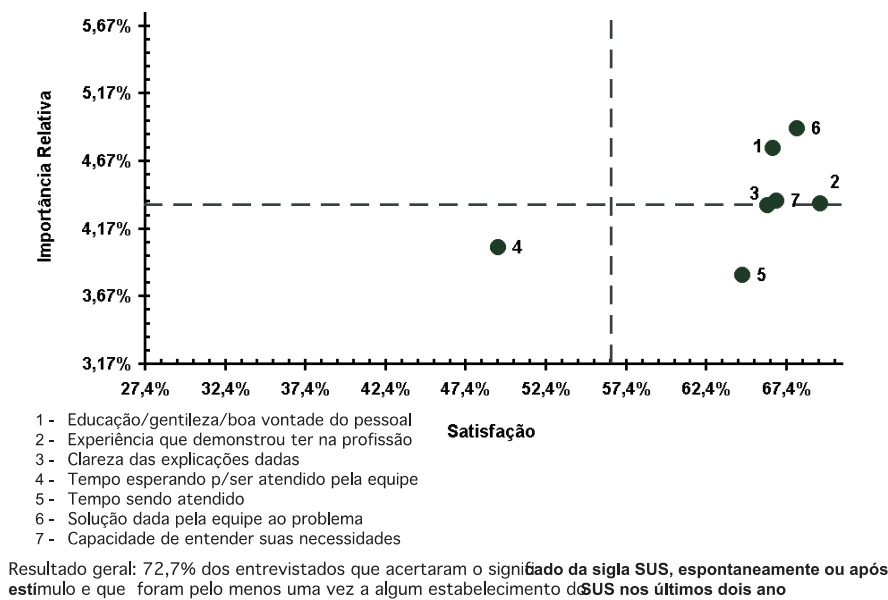
Cruzamento

Média de satisfação com o atendimento recebido da equipe de enfermagem em estabelecimentos SUS segundo volume de serviços públicos de saúde

	Alto uso de serviços de saúde (de 9 a 12 serviços)	Médio uso de serviços de saúde (de 5 a 8 serviços)	Baixo uso de serviços de saúde (de 1 a 4 serviços)
Educação/gentileza/boa vontade do pessoal	3,67	3,55	3,58
Experiência que demonstrou ter na profissão	3,67	3,61	3,62
Clareza das explicações dadas	3,58	3,55	3,55
Tempo esperando p/ser atendido pela equipe	3,27	3,18	3,24
Tempo sendo atendido	3,63	3,54	3,51
Solução dada pela equipe ao problema	3,67	3,58	3,61
Capacidade de entender suas necessidades	3,68	3,56	3,58

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

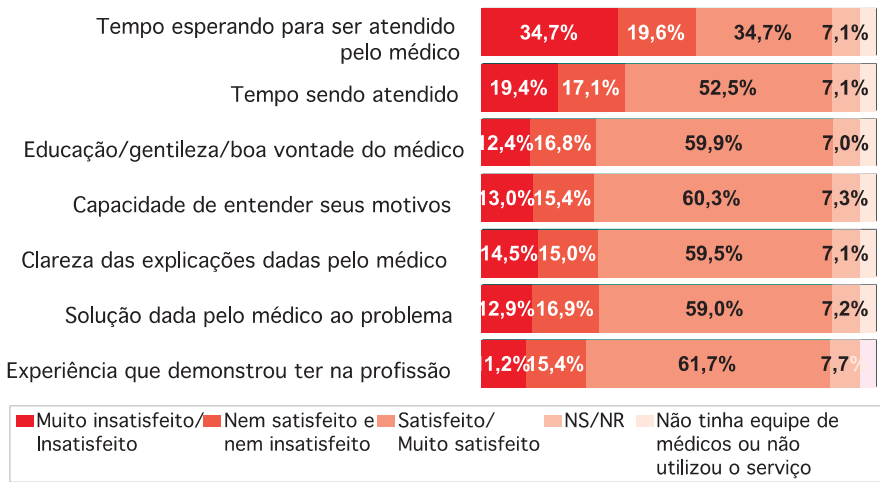
Equipe de enfermagem



5.7.4 Serviço de equipe de médicos

Satisfação com o atendimento recebido da equipe de médicos em estabelecimentos SUS - resultado geral

(Dados agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)



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

Satisfação com o atendimento recebido da equipe de médicos em estabelecimentos SUS - Resultado Geral

(Média - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

	Região Geográfica					
	Geral (72,7%)	Centro-oeste (67,8%)	Nordeste (76,8%)	Norte (71,7%)	Sudeste (68,5%)	Sul (79,8%)
Tempo esperando para ser atendido pelo médico	2,93	2,69	2,90	2,89	2,88	3,19
Tempo sendo atendido	3,38	3,27	3,29	3,29	3,40	3,56
Educação/gentileza/boa vontade do médico	3,60	3,50	3,54	3,48	3,60	3,75
Capacidade de entender seus motivos	3,60	3,47	3,53	3,46	3,62	3,75
Clareza das explicações dadas pelo médico	3,57	3,44	3,48	3,41	3,61	3,74
Solução dada pelo médico ao problema	3,59	3,48	3,55	3,41	3,57	3,79
Experiência que demonstrou ter na profissão	3,66	3,58	3,57	3,50	3,70	3,81

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

Satisfação com o atendimento recebido da equipe de médicos em estabelecimentos SUS - Resultado Geral

(Média - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (72,7%)	Capital/RM (70,0%)	Interior (74,4%)	Urbana (73,1%)	Rural (71,0%)
Tempo esperando para ser atendido pelo médico	2,93	2,85	2,98	2,89	3,12
Tempo sendo atendido	3,38	3,29	3,44	3,34	3,56
Educação/gentileza/boa vontade do médico	3,60	3,47	3,68	3,56	3,77
Capacidade de entender seus motivos	3,60	3,51	3,66	3,57	3,75
Clareza das explicações dadas pelo médico	3,57	3,50	3,62	3,55	3,69
Solução dada pelo médico ao problema	3,59	3,52	3,63	3,56	3,71
Experiência que demonstrou ter na profissão	3,66	3,59	3,71	3,65	3,73

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

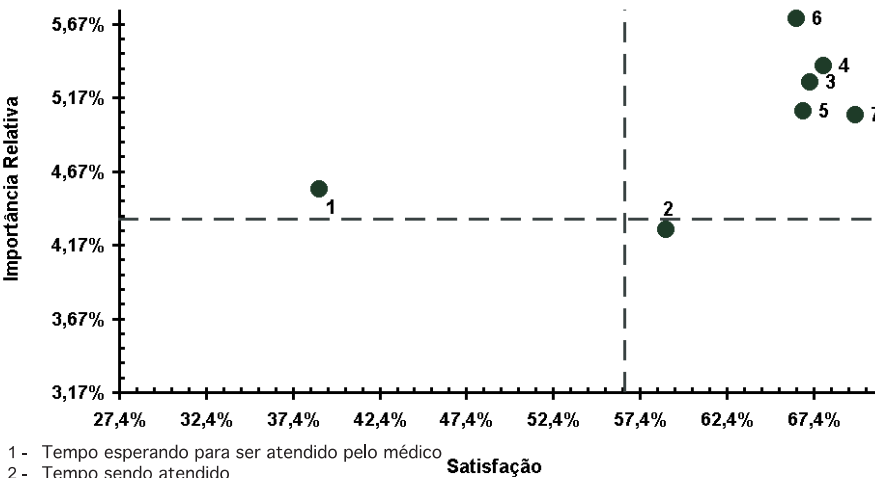
Cruzamento

Média da satisfação com o atendimento recebido da equipe de médicos em estabelecimentos do SUS segundo volume de serviços públicos de saúde

	Alto uso de serviços de saúde (de 9 a 12 serviços)	Médio uso de serviços de saúde (de 5 a 8 serviços)	Baixo uso de serviços de saúde (de 1 a 4 serviços)
Tempo esperando para ser atendido pelo médico	2,83	2,86	3,06
Tempo sendo atendido	3,28	3,34	3,46
Educação/gentileza/boa vontade do médico	3,64	3,56	3,65
Capacidade de entender seus motivos	3,68	3,57	3,63
Clareza das explicações dadas pelo médico	3,58	3,55	3,60
Solução dada pelo médico ao problema	3,62	3,55	3,63
Experiência que demonstrou ter na profissão	3,67	3,64	3,69

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

Equipe de Médicos



- 1 - Tempo esperando para ser atendido pelo médico
- 2 - Tempo sendo atendido
- 3 - Educação/gentileza/boa vontade do médico
- 4 - Capacidade de entender seus motivos
- 5 - Clareza das explicações dadas pelo médico
- 6 - Solução dada pelo médico ao problema
- 7 - Experiência que demonstrou ter na profissão

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

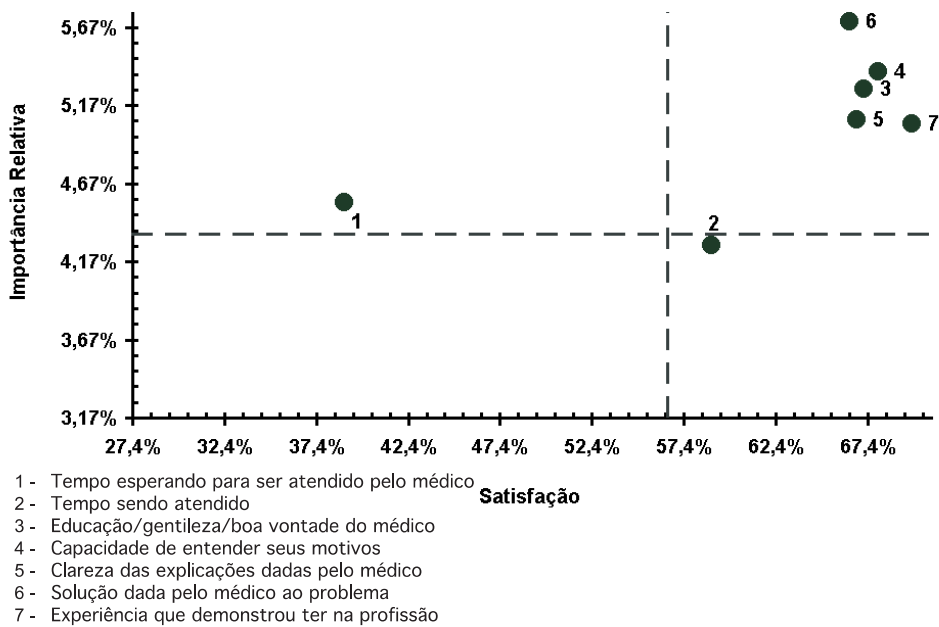
Cruzamento

Média da satisfação com o atendimento recebido da equipe de médicos em estabelecimentos do SUS segundo volume de serviços públicos de saúde

	Alto uso de serviços de saúde (de 9 a 12 serviços)	Médio uso de serviços de saúde (de 5 a 8 serviços)	Baixo uso de serviços de saúde (de 1 a 4 serviços)
Tempo esperando para ser atendido pelo médico	2,83	2,86	3,06
Tempo sendo atendido	3,28	3,34	3,46
Educação/gentileza/boa vontade do médico	3,64	3,56	3,65
Capacidade de entender seus motivos	3,68	3,57	3,63
Clareza das explicações dadas pelo médico	3,58	3,55	3,60
Solução dada pelo médico ao problema	3,62	3,55	3,63
Experiência que demonstrou ter na profissão	3,67	3,64	3,69

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

Equipe de Médicos

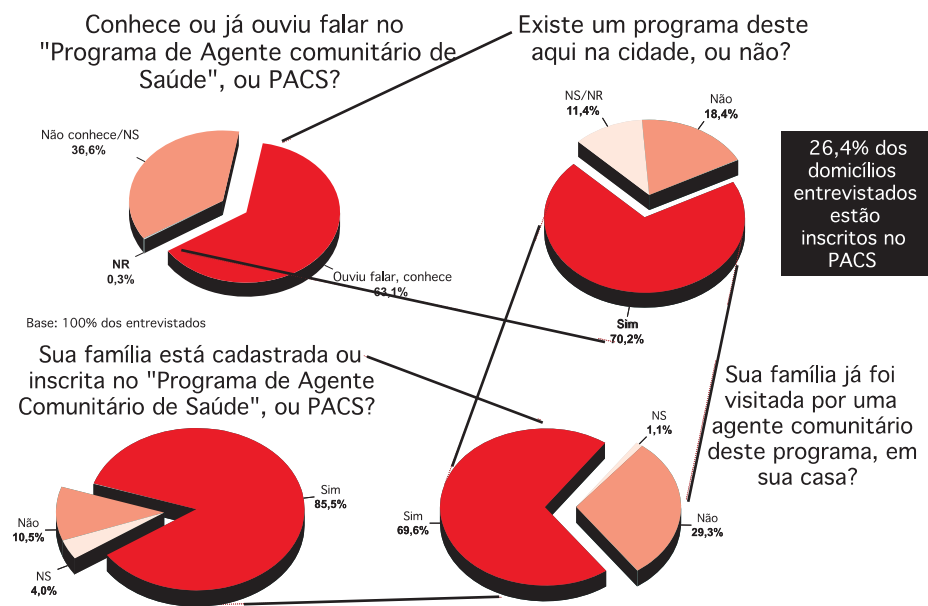
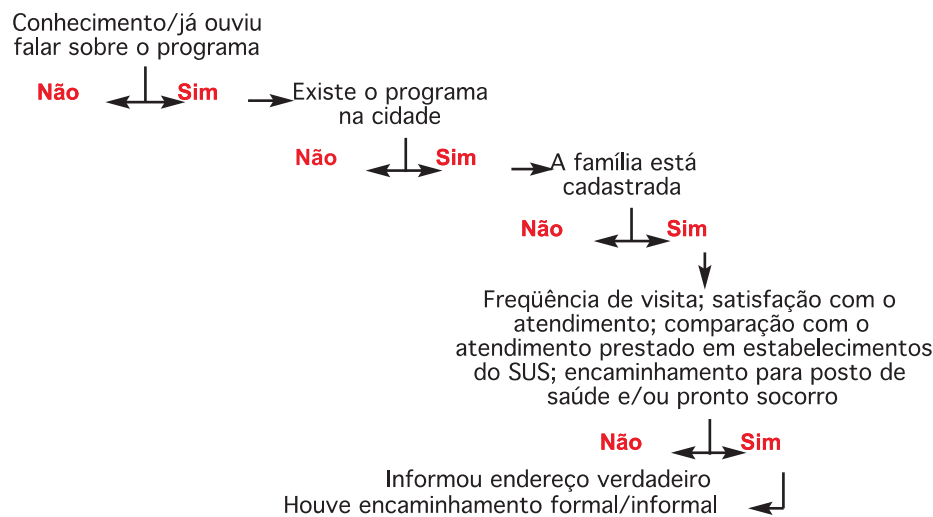


Resultado geral: 72,7% dos entrevistados que acertaram o significado da sigla SUS, espontaneamente ou após estímulo e que foram pelo menos uma vez a algum estabelecimento do SUS nos últimos dois anos

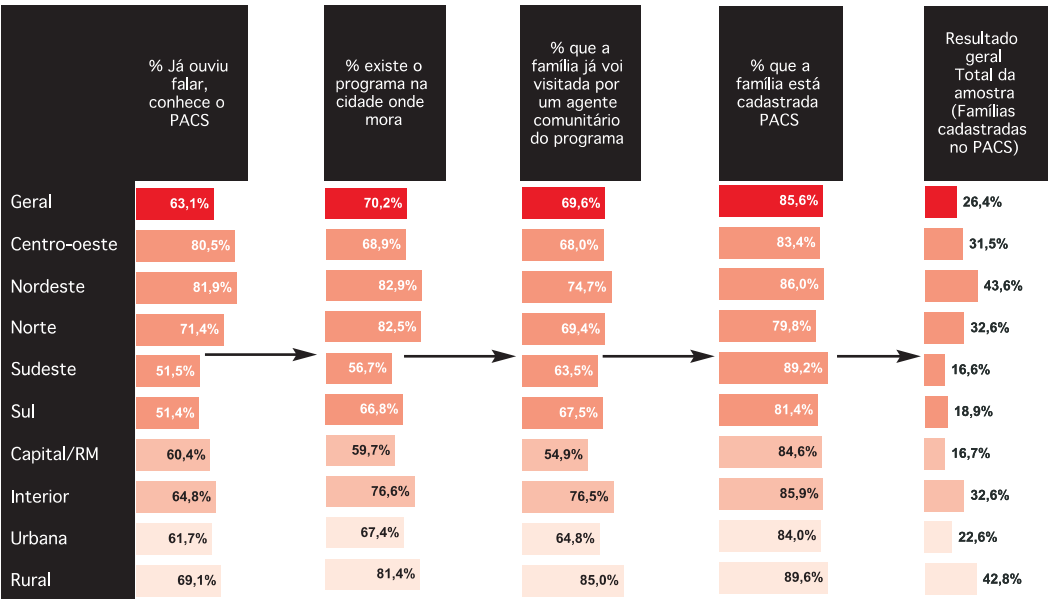
5.8 CONHECIMENTO E AVALIAÇÃO DO PACS

Resultado geral

Para a avaliação do PACS (e do PSF) utilizamos a seguinte estrutura:



Programa de Agente Comunitário de Saúde PACS

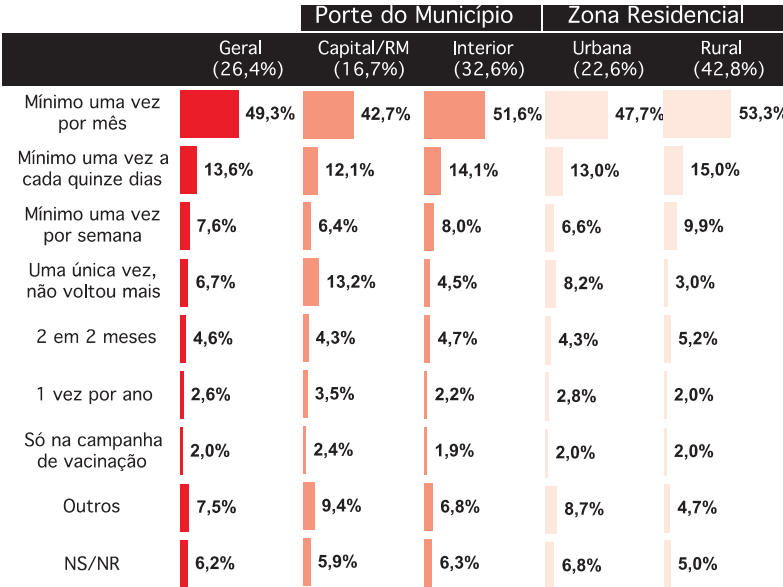


Frequência de visita do agente comunitário

	Região Geográfica					
	Geral (26,4%)	Centro-oeste (31,5%)	Nordeste (43,6%)	Norte (32,6%)	Sudeste (16,6%)	Sul (18,9%)
Mínimo uma vez por mês	49,3%	49,2%	50,2%	53,8%	44,2%	55,4%
Mínimo uma vez a cada quinze dias	13,6%	10,3%	17,7%	16,2%	9,0%	8,4%
Mínimo uma vez por semana	7,6%	9,5%	10,8%	2,3%	4,0%	6,0%
Uma única vez, não voltou mais	6,7%	3,2%	4,2%	3,1%	13,1%	6,0%
2 em 2 meses	4,6%	7,9%	3,6%	6,2%	4,5%	4,8%
1 vez por ano	2,6%	1,6%	1,5%	4,6%	3,5%	3,6%
Só na campanha de vacinação	2,0%	6,3%	1,2%	1,5%	2,0%	2,4%
Outros	7,5%	6,3%	5,4%	8,5%	10,1%	9,6%
NS/NR	6,2%	5,6%	5,4%	3,8%	9,5%	3,6%

Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PACS

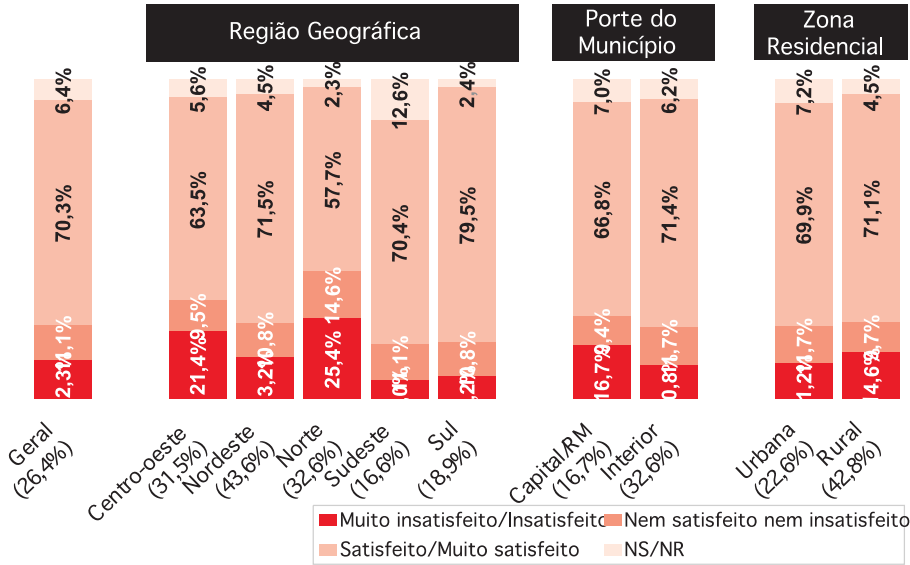
Frequência de visita do agente comunitário



Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PACS

Satisfação com o atendimento prestado pelos agentes comunitários

(Dados Agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

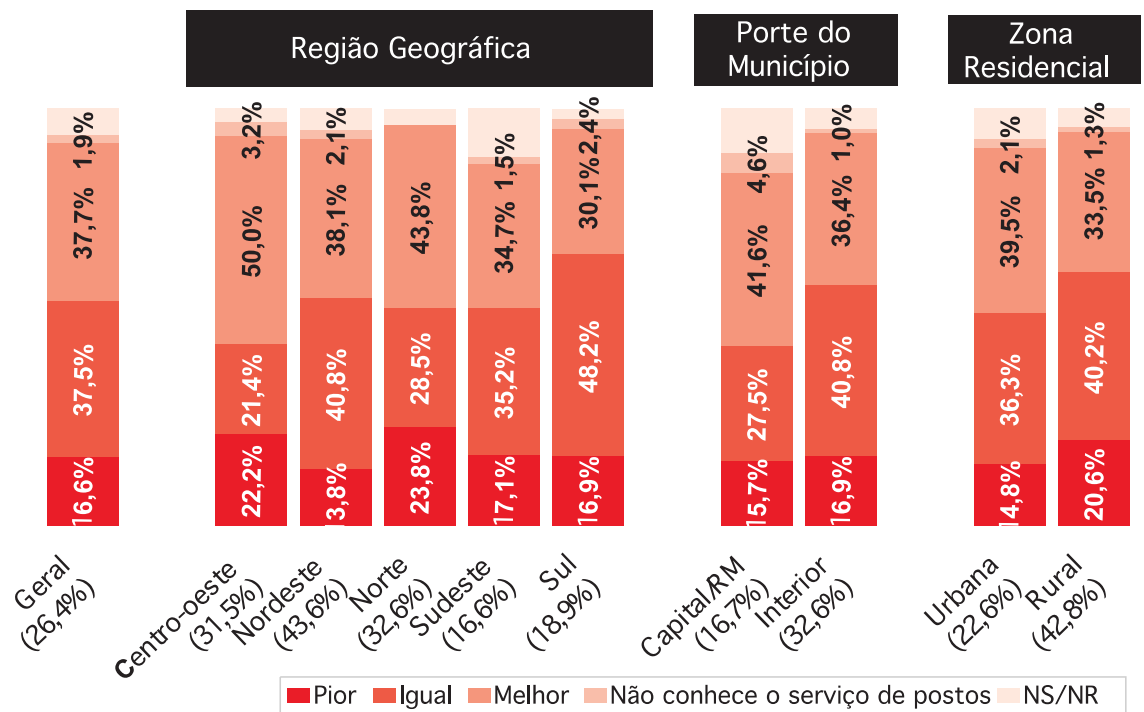


Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PACS

Resultado Geral

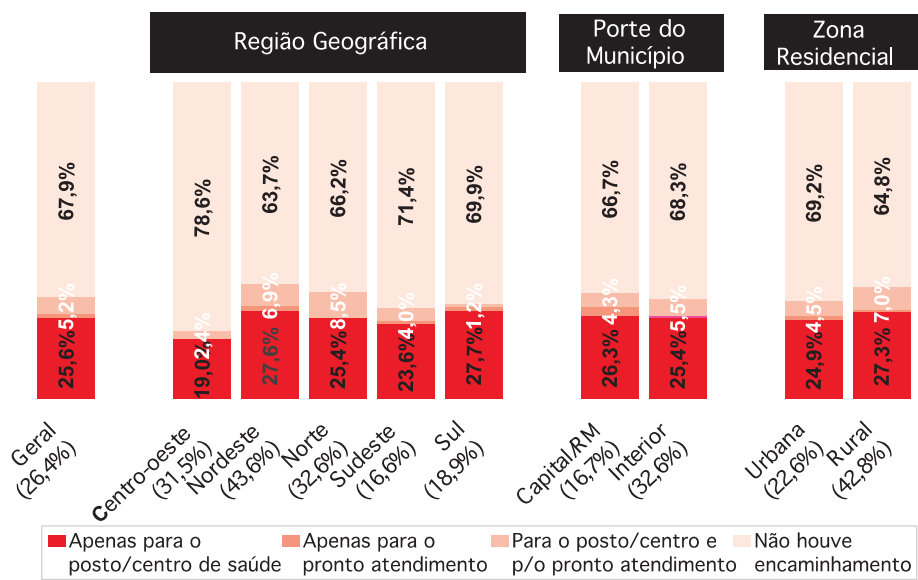
- Motivos apontados para a insatisfação:
 - Baixa frequência de visitas (55%);
 - Passam pouca informação (13%).
- Motivos apontados para a satisfação:
 - Orientações sobre cuidados com a saúde (24%);
 - São educados (23%);
 - Preocupação que demonstram ter com a saúde das pessoas (16%).

O atendimento prestado pelos agentes comunitários é melhor, igual ou pior ao atendimento prestado pelos médicos em postos de saúde ou hospitais



Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PACS

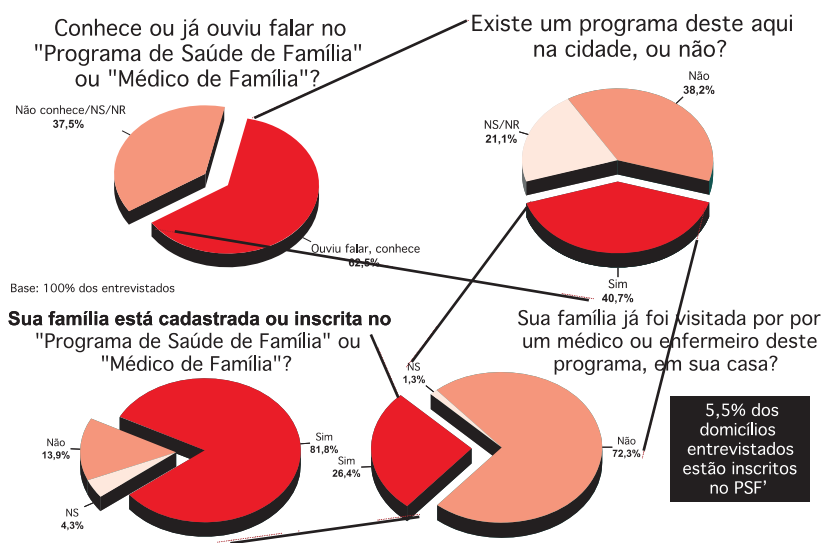
Encaminhamento pelo PACS para posto de saúde e/ou serviço de pronto socorro (Variável criada)



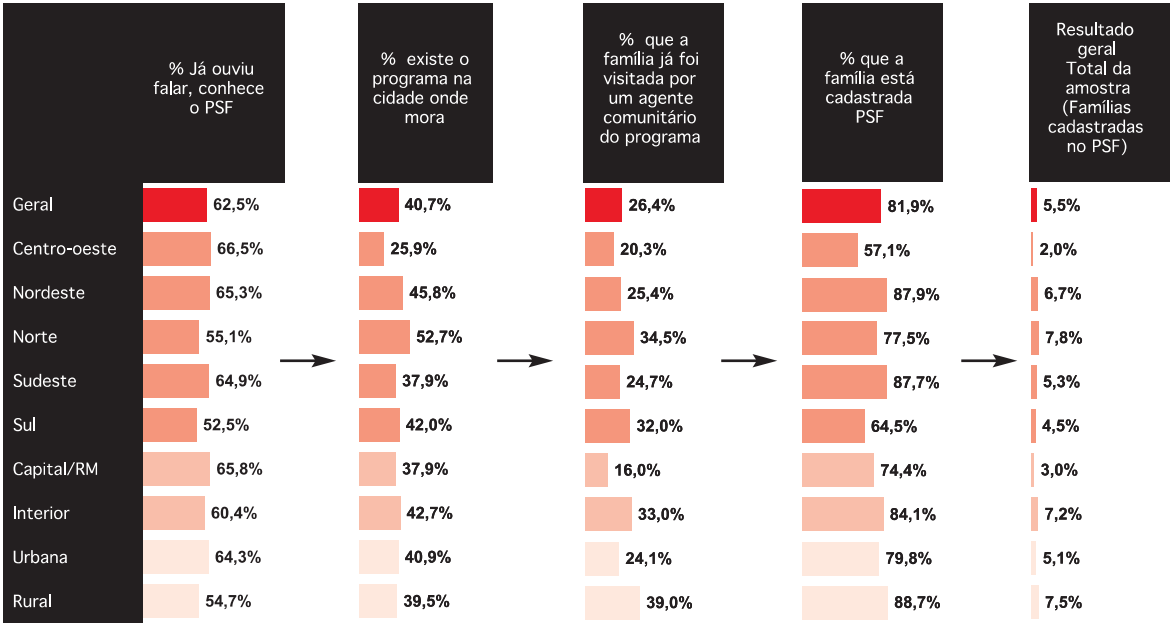
Sobre os encaminhamentos:

- Maioria (95% ou mais) informou o endereço verdadeiro;
- Em pelo menos fl dos casos, houve encaminhamento formal.

5.9 Conhecimento e avaliação do PSF



Programa de Saúde de Família ou Médico de família

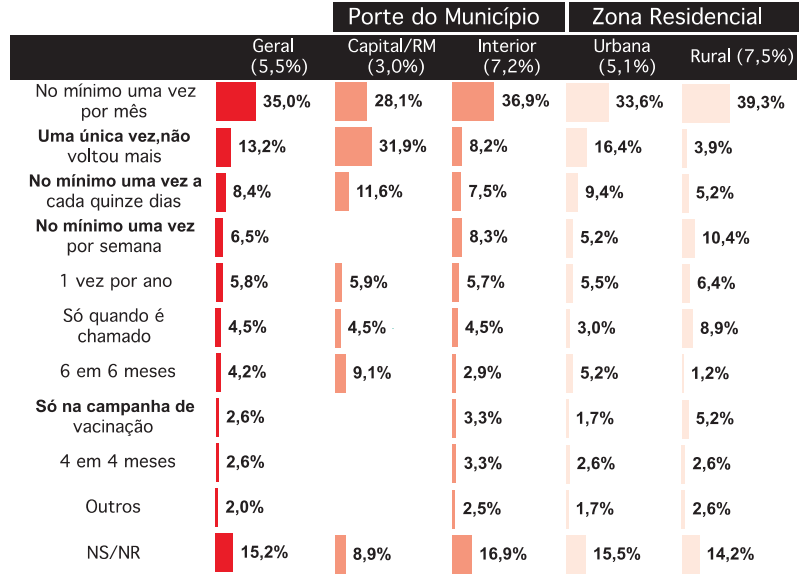


Frequência de visita do médico/enfermeiro

	Região Geográfica					
	Geral (5,5%)	Centro-oeste (2,0%)	Nordeste (6,7%)	Norte (7,8%)	Sudeste (5,3%)	Sul (4,5%)
No mínimo uma vez por mês	35,0%	25,0%	31,4%	38,7%	45,3%	10,0%
Uma única vez, não voltou mais	13,2%	50,0%	21,6%	3,2%	7,8%	10,0%
No mínimo uma vez a cada quinze dias	8,4%		2,0%	19,4%	10,9%	10,0%
No mínimo uma vez por semana	6,5%		5,9%		9,4%	5,0%
1 vez por ano	5,8%		5,9%	12,9%	1,6%	15,0%
Só quando é chamado	4,5%		2,0%	12,9%	4,7%	5,0%
6 em 6 meses	4,2%	12,5%	2,0%	6,5%	4,7%	5,0%
Só na campanha de vacinação	2,6%		2,0%		1,6%	10,0%
4 em 4 meses	2,6%		2,0%			15,0%
Outros	2,0%		2,0%		3,1%	
NS/NR	15,2%	12,5%	23,5%	6,5%	10,9%	15,0%

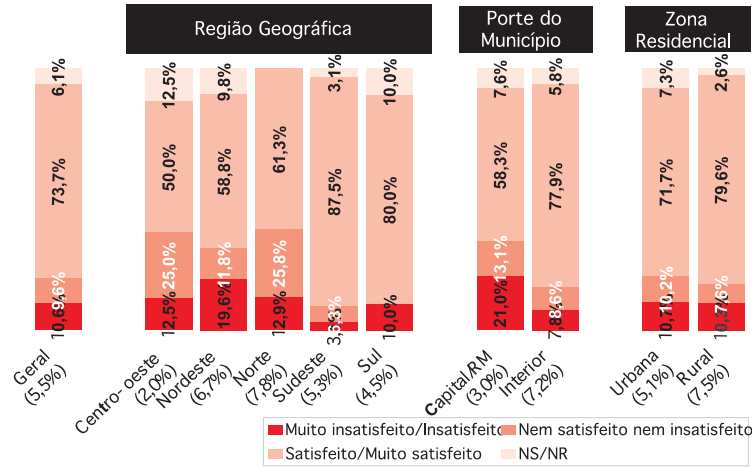
Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PSF

Frequência de visita do médico/enfermeiro



Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PSF

Satisfação com o atendimento prestado pelos médicos/enfermeiros (Dados agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

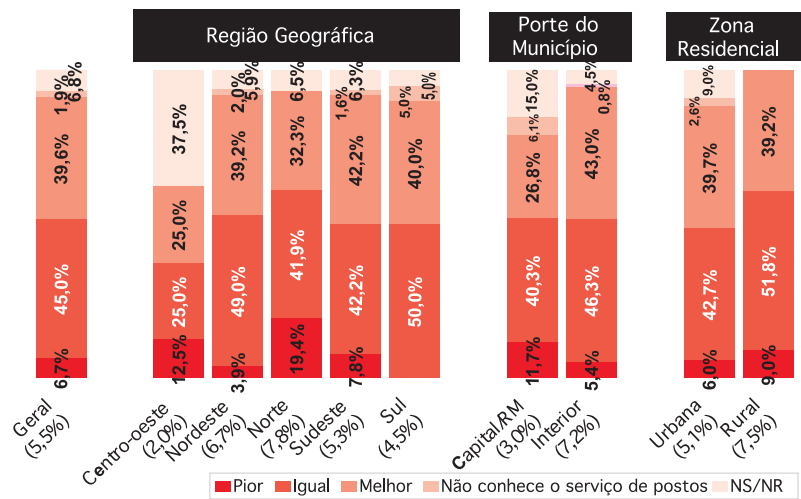


Base: % dos entrevistados que afirmaram estar cadastrados no PSF

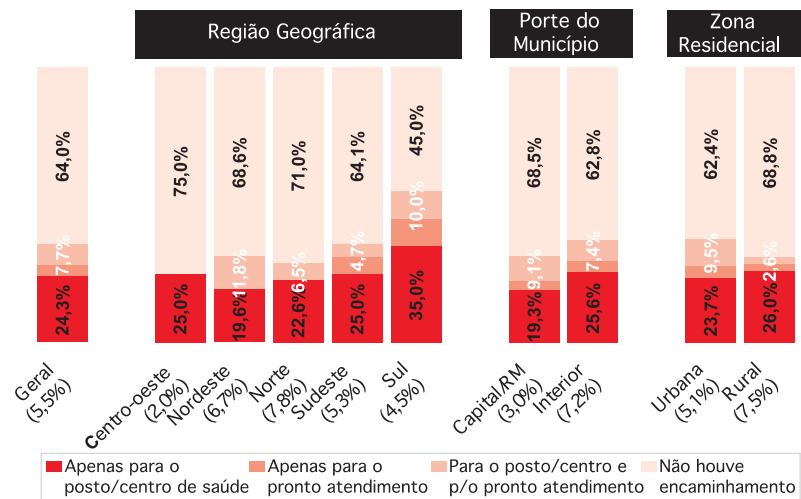
Resultado Geral

- Motivos apontados para a insatisfação:
 - Baixa frequência de visitas (60%).
- Motivos apontados para a satisfação:
 - São educados (22%);
 - Pequenos problemas são resolvidos em casa (21%);
 - Boa prestação de serviços (13%).

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



Encaminhamento para posto de saúde e/ou serviço de pronto socorro (Variável criada)

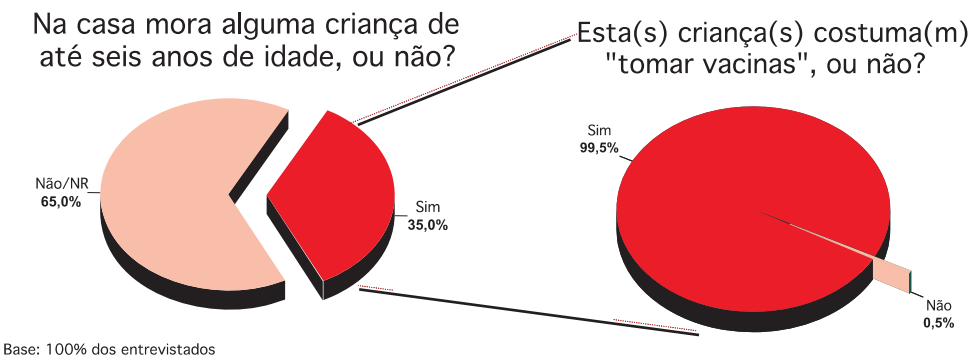


Sobre os encaminhamentos:

- Maioria (95% ou mais) informou endereço verdadeiro;
- Em 84% dos casos ou mais, houve encaminhamento formal.

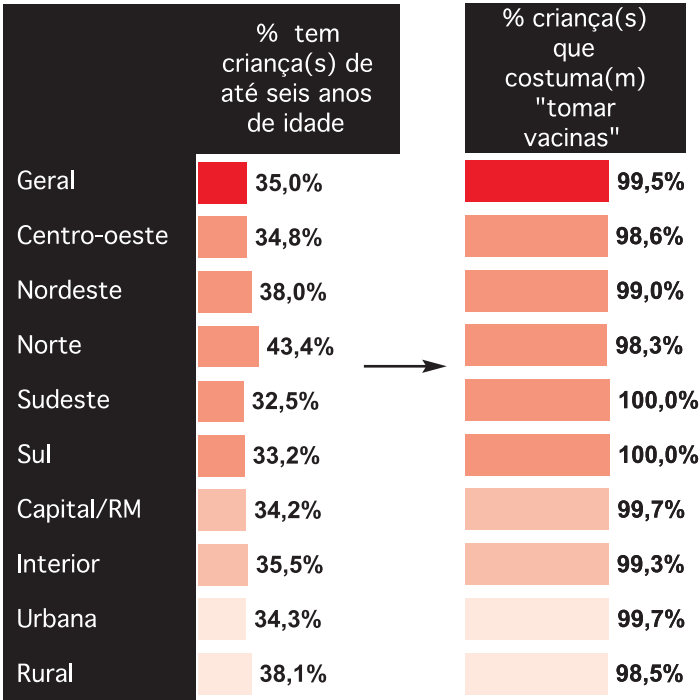
5.10 ATENÇÃO BÁSICA - VACINAÇÃO

(para crianças de até seis anos, residentes no domicílio do entrevistado)

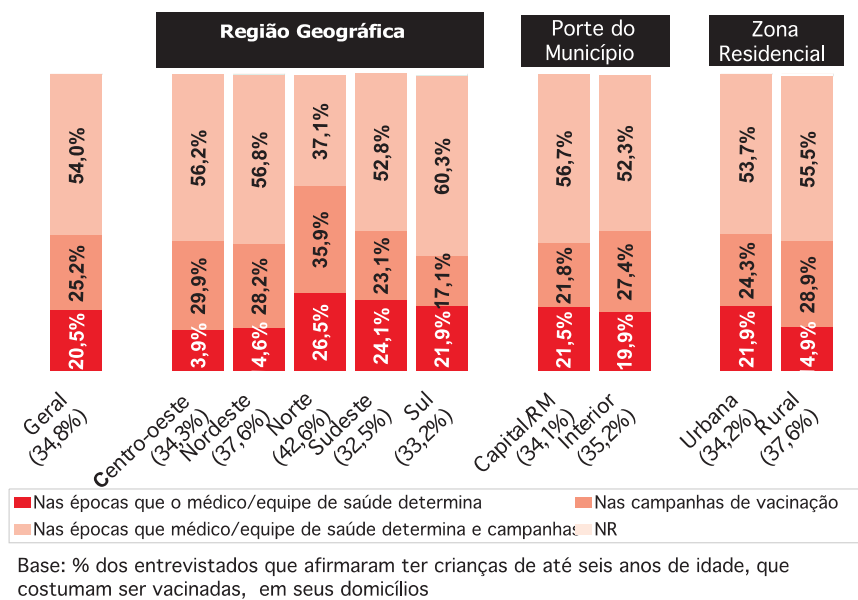


Atenção básica - vacinação

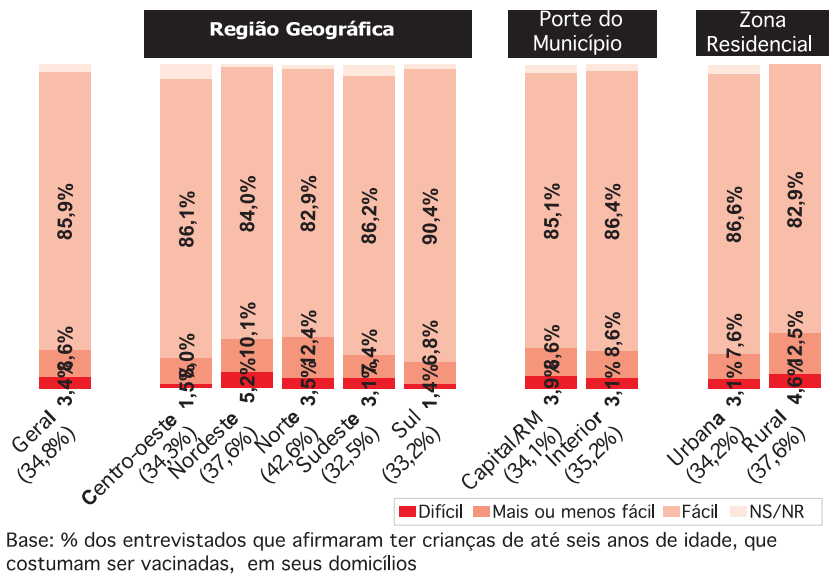
(para crianças de até seis anos)



Vacina em campanhas de vacinação e/ou de acordo com as determinações do serviço de saúde ou do médico

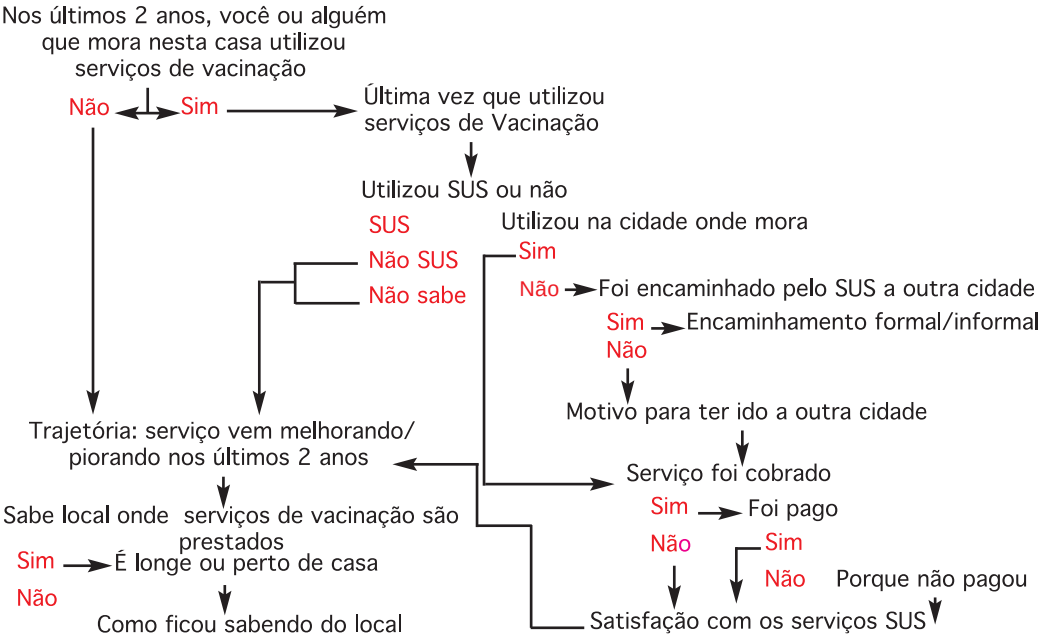


Acesso a vacinas (todas as vezes que precisou vacinar a(s) criança(s) foi fácil ou difícil)

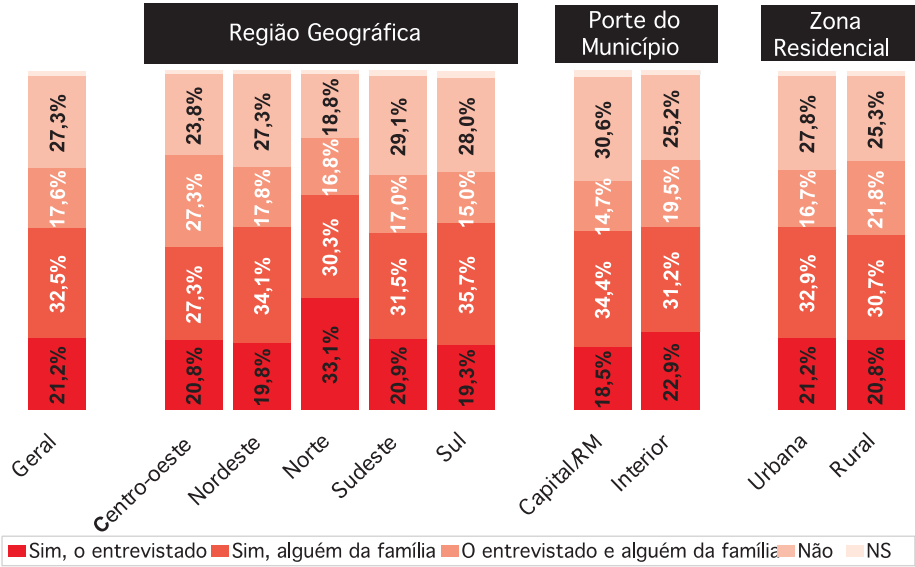


DETALHAMENTO

ESQUEMA DAS PERGUNTAS SOBRE VACINAÇÃO



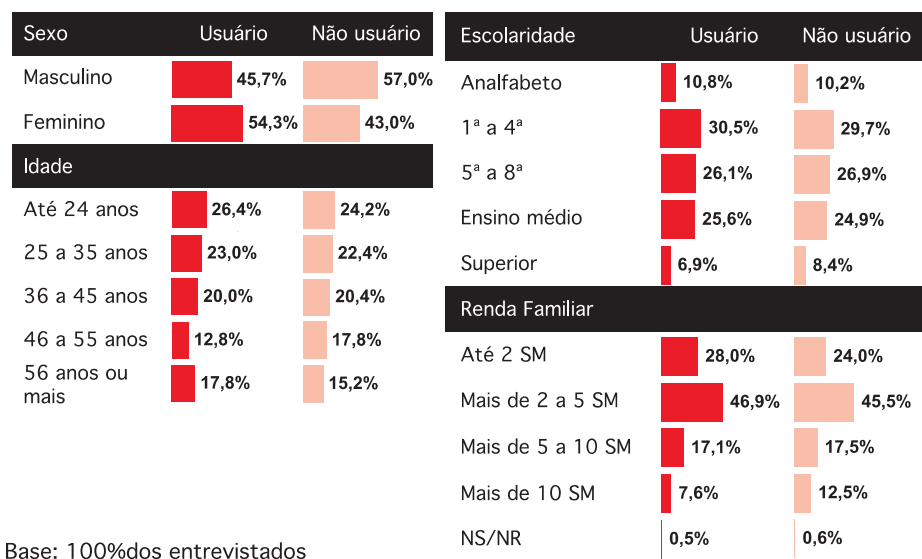
“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de vacinação mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo:



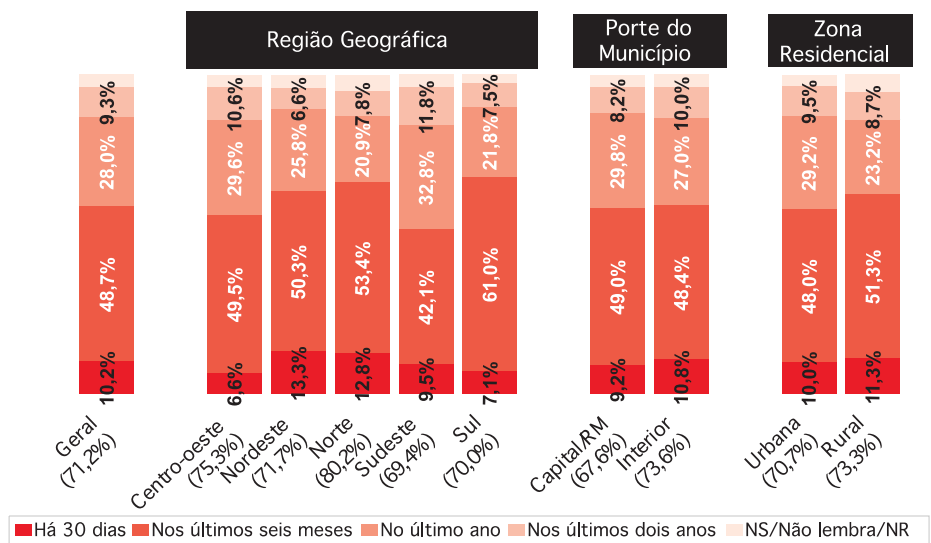
Base: 100% dos entrevistados

Cruzamento

“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de vacinação mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo:



Período de utilização



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

	Região Geográfica					
	Geral (71,2%)	Centro-oeste (75,3%)	Nordeste (71,7%)	Norte (80,2%)	Sudeste (69,4%)	Sul (70,0%)
Serviço do SUS	91,5%	88,7%	91,4%	92,8%	91,8%	91,2%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	1,6%	2,0%	1,3%	0,6%	1,7%	1,9%
Serviço particular pago	1,4%	2,0%	1,3%	1,6%	1,0%	2,6%
SUS e plano de saúde/convênio	1,3%	0,7%	1,3%	1,6%	1,4%	1,3%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	0,7%		0,4%	0,9%	0,7%	1,6%
Serviço particular e SUS	0,4%	0,7%	0,4%	0,3%	0,5%	
NS/NR	3,1%	6,0%	4,0%	2,2%	2,9%	1,3%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

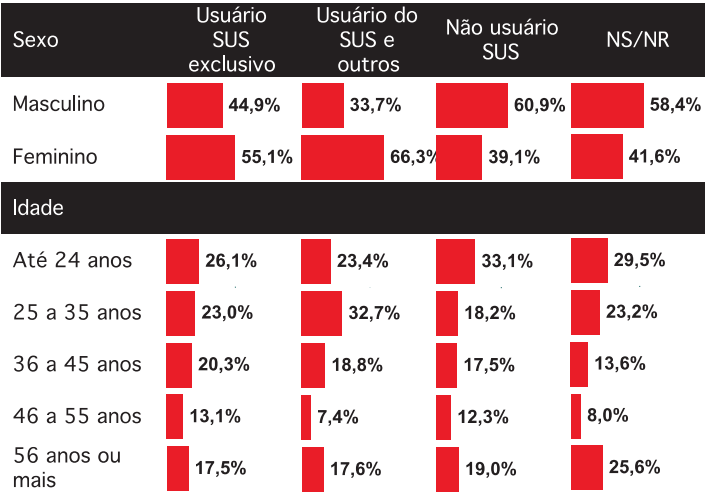
Utilizou serviço público ou privado

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (71,2%)	Capital/RM (67,6%)	Interior (73,6%)	Urbana (70,7%)	Rural (73,3%)
Serviço do SUS	91,5%	89,4%	92,7%	90,7%	94,8%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	1,6%	2,7%	0,9%	1,9%	0,3%
Serviço particular pago	1,4%	1,2%	1,6%	1,7%	0,3%
SUS e plano de saúde/convênio	1,3%	1,7%	1,1%	1,5%	0,5%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	0,7%	0,8%	0,7%	0,8%	0,3%
Serviço particular e SUS	0,4%	0,8%	0,1%	0,5%	
NS/NR	3,1%	3,5%	2,9%	2,9%	3,9%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

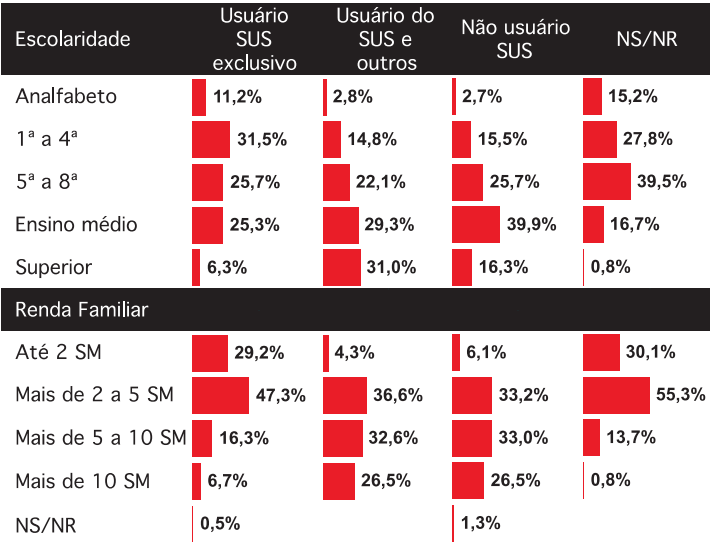
Utilizou serviço público ou privado segundo



Base: 71,2% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo

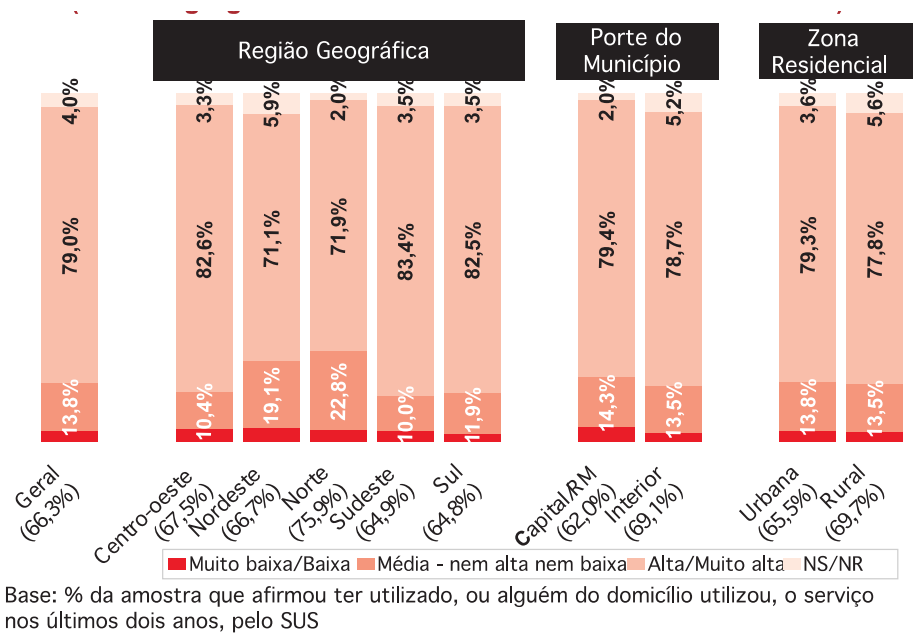


Base: 71,2% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

- Utilizou o serviço pelo SUS: 66,3%;
 - Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 1,75%;
 - Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 0,15%.
- Dois principais motivos para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:
- Tem família em outra cidade;
 - Não tem o serviço onde mora;
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 0,07%;
 - Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,51%;
 - Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,07%.

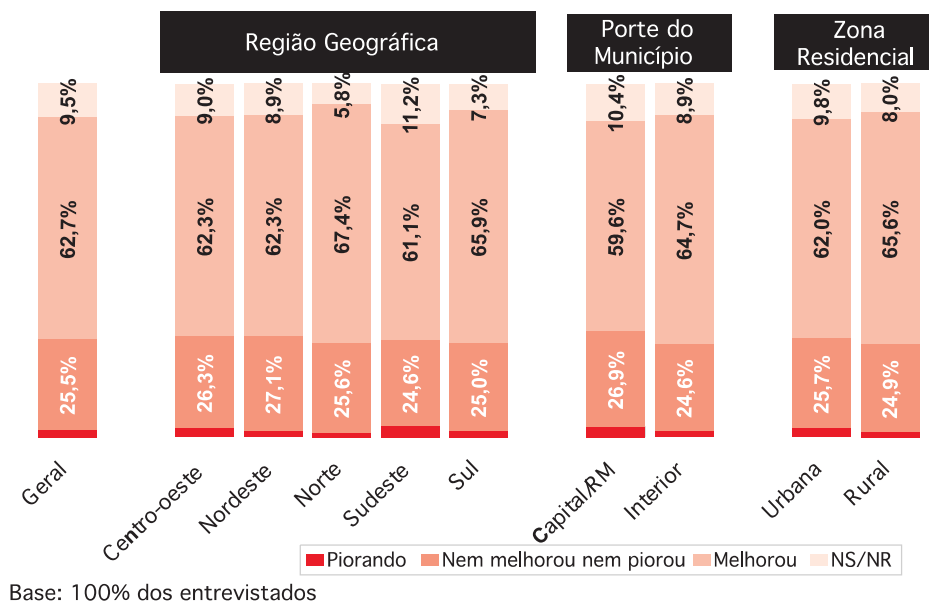
Avaliação dos serviços de vacinação prestados pelo SUS
(Dados Agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)



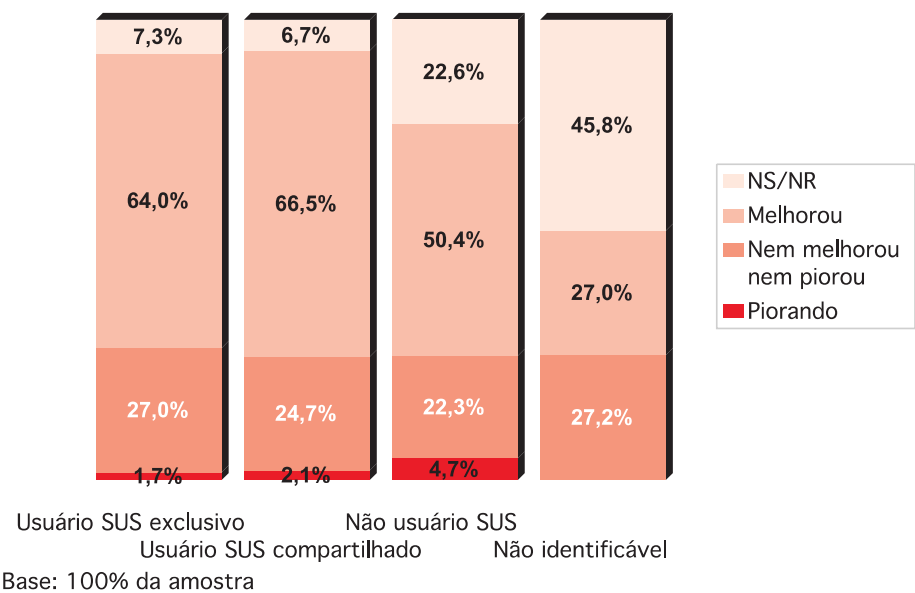
Resultado Geral

- Principais motivos apontados para satisfação:
 - Rapidez (32%);
 - Bom atendimento (20,9%);
 - Não falta vacina (14%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Demora, filas longas (39%);
 - Mau atendimento (13%);

Percepção de melhorias no serviço de vacinação, prestados pelo SUS nos últimos dois anos

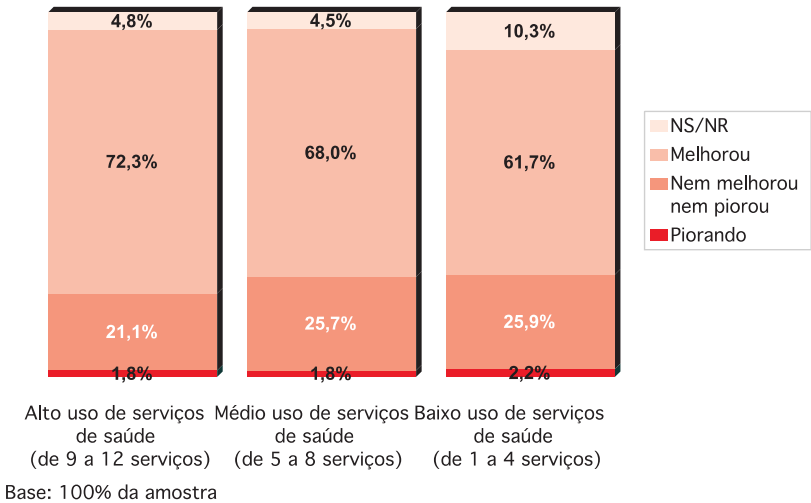


Cruzamento
Percepção de melhorias no serviço de vacinação nos últimos dois anos, segundo Usuário SUS/Não usuário SUS

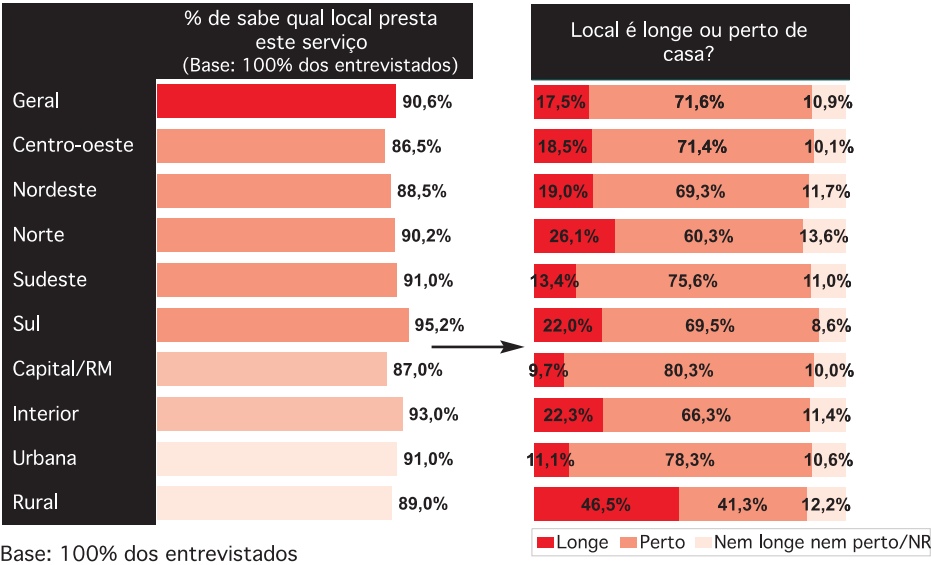


Cruzamento

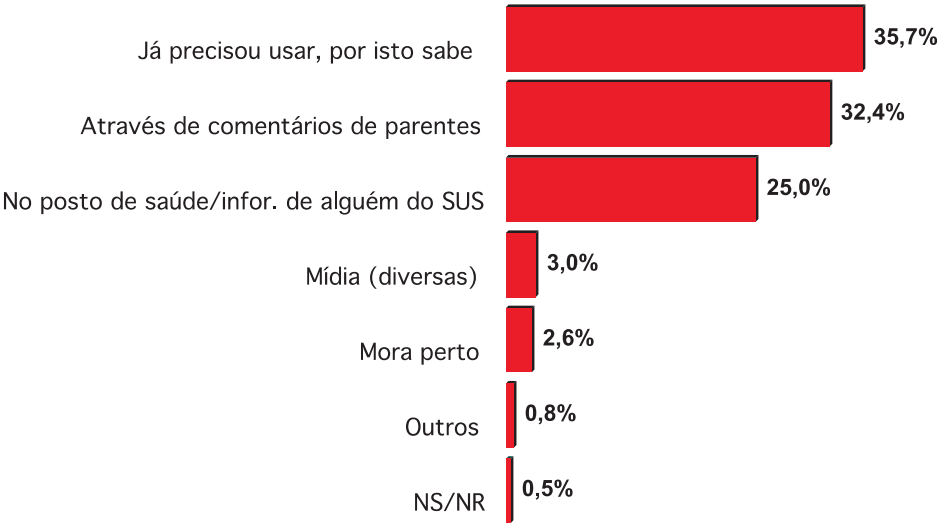
Percepção de melhorias no serviço de vacinação nos últimos dois anos, segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



Serviços de vacinação pelo SUS



Como ficou sabendo desse local? (Resultado Geral)

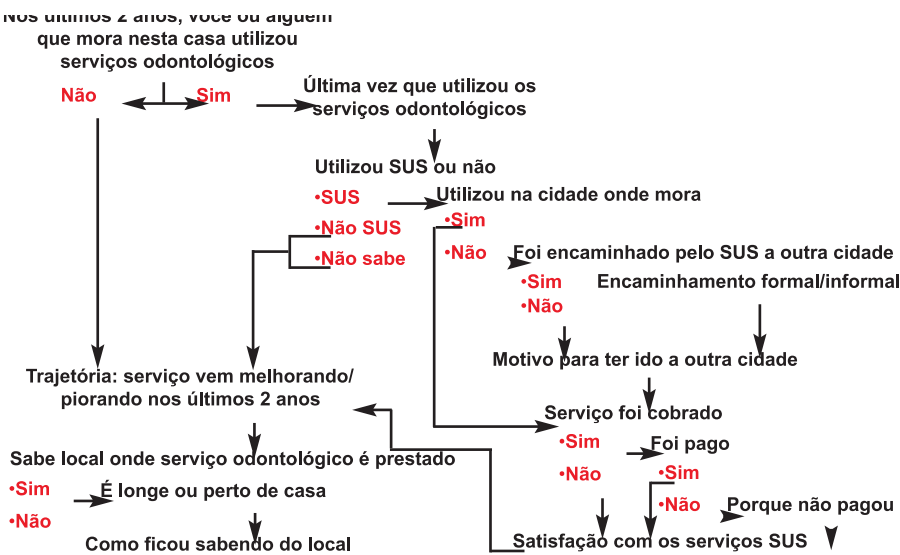


Base: 90,6%da amostra, que sabem qual o local que presta este tipo de serviço

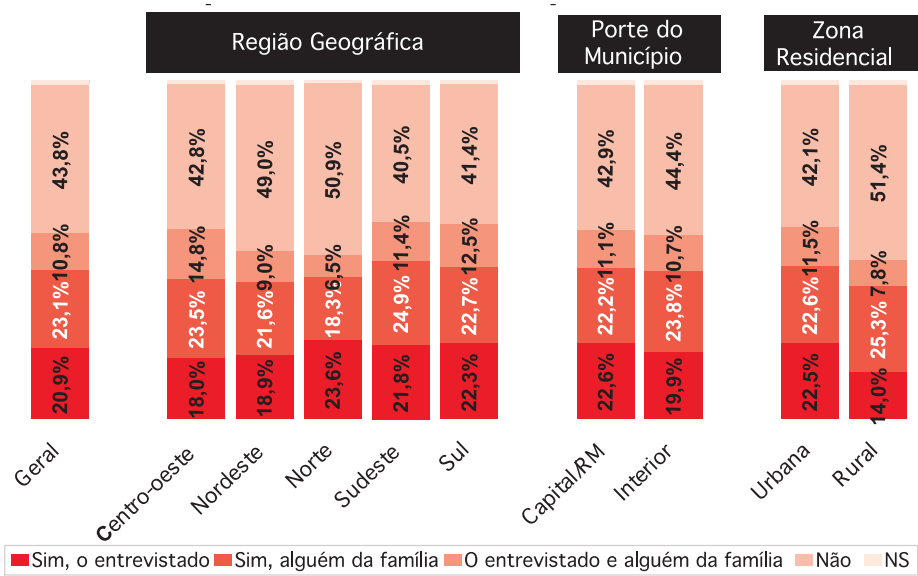
5.11 ATENÇÃO BÁSICA - SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre serviços odontológicos

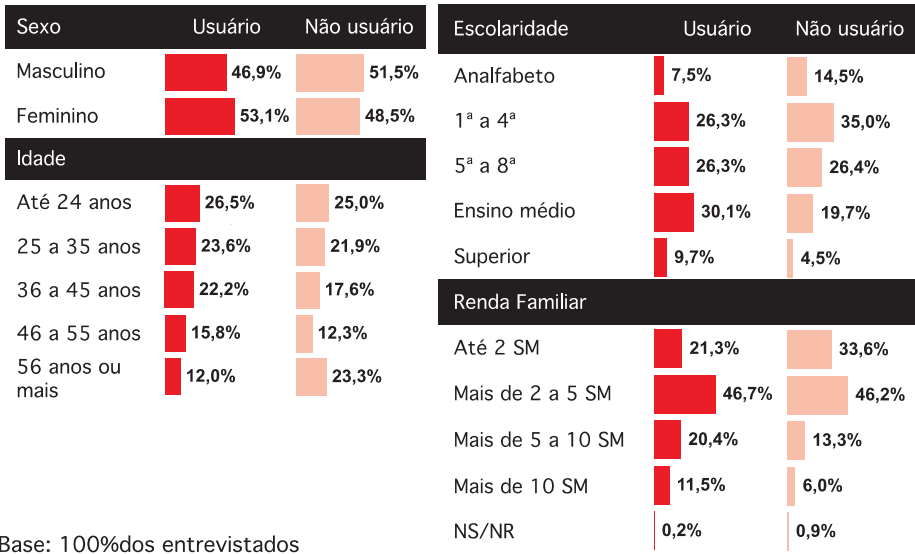


Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços odontológicos mesmo que não tenha sido pelo SUS?

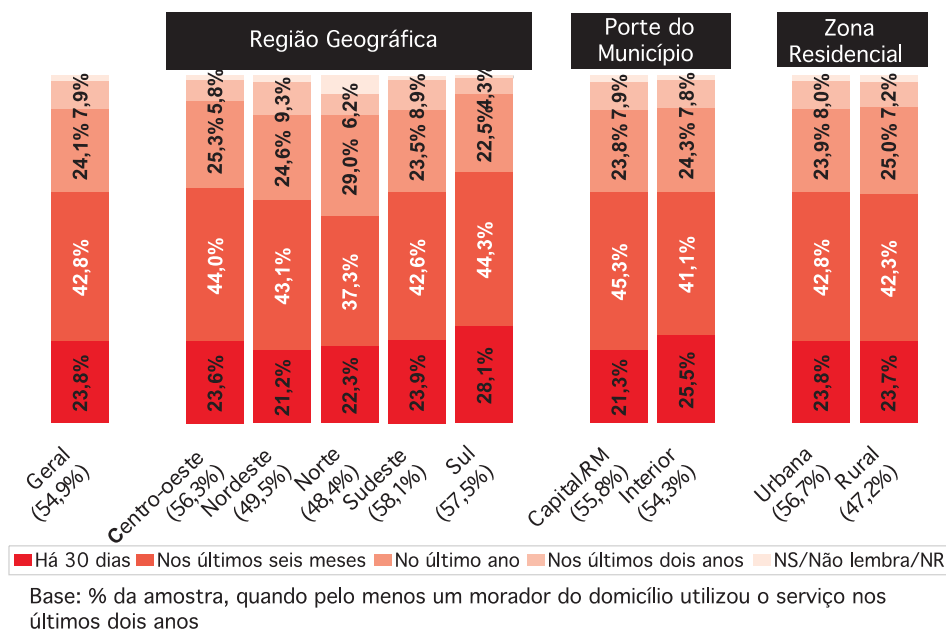


Cruzamento

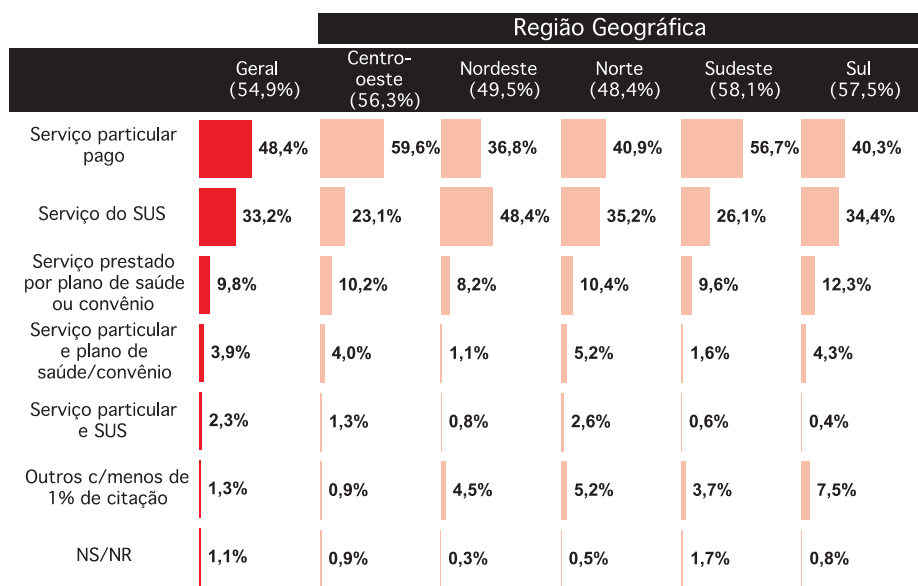
“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços odontológicos mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo



Período de utilização



Utilizou Serviço público ou privado



Utilizou Serviço público ou privado

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (54,9%)	Capital/RM (55,8%)	Interior (54,3%)	Urbana (56,7%)	Rural (47,2%)
Serviço particular pago	48,4%	50,9%	46,8%	51,6%	31,8%
Serviço do SUS	33,2%	25,3%	38,6%	28,5%	58,1%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	9,8%	14,2%	6,8%	11,3%	1,6%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	3,9%	4,8%	3,3%	4,1%	2,6%
Serviço particular e SUS	2,3%	1,6%	2,8%	1,9%	4,4%
Outros c/ menos de 1% de citação	1,3%	1,8%	1,0%	1,5%	0,4%
NS/NR	1,1%	1,5%	0,8%	1,1%	1,0%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou Serviço público ou privado segundo

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	45,5%	46,2%	47,5%	57,6%
Feminino	54,5%	53,8%	52,5%	42,4%

Idade				
Até 24 anos	26,7%	22,9%	26,6%	18,2%
25 a 35 anos	25,7%	32,7%	22,1%	18,0%
36 a 45 anos	23,7%	25,5%	20,9%	36,4%
46 a 55 anos	14,2%	10,5%	17,0%	9,0%
56 anos ou mais	9,7%	8,5%	13,3%	18,4%

Base: 54,9% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou Serviço público ou privado segundo

Escolaridade	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Analfabeto	11,9%	6,2%	5,2%	12,2%
1ª a 4ª	39,3%	26,3%	19,4%	29,9%
5ª a 8ª	27,7%	30,4%	25,1%	39,5%
Ensino médio	18,2%	33,9%	36,5%	18,4%
Superior	2,8%	3,2%	13,8%	
Renda Familiar				
Até 2 SM	41,7%	20,1%	10,2%	36,4%
Mais de 2 a 5 SM	45,6%	64,1%	46,4%	51,3%
Mais de 5 a 10 SM	10,7%	8,6%	26,3%	6,1%
Mais de 10 SM	2,1%	7,3%	16,8%	6,1%
NS/NR			0,3%	

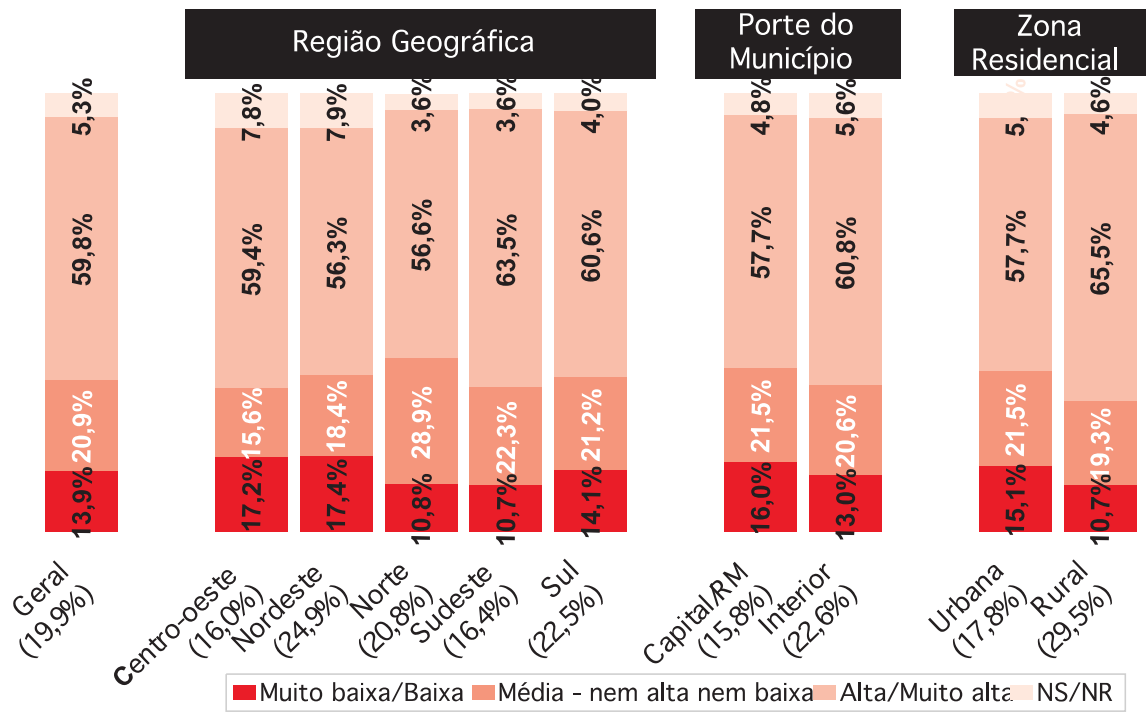
Base: 54,9% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

- Utilizou o serviço pelo SUS: 19,9%;
- Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 0,80%;
- Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 0,11%;
- Dois principais motivos para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:
 - Não havia o serviço na cidade;
 - Tem família em outra cidade.
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 0,07%;
- Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,18%;
- Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,11%.

Avaliação dos serviços odontológicos prestados pelo SUS

(Dados Agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)

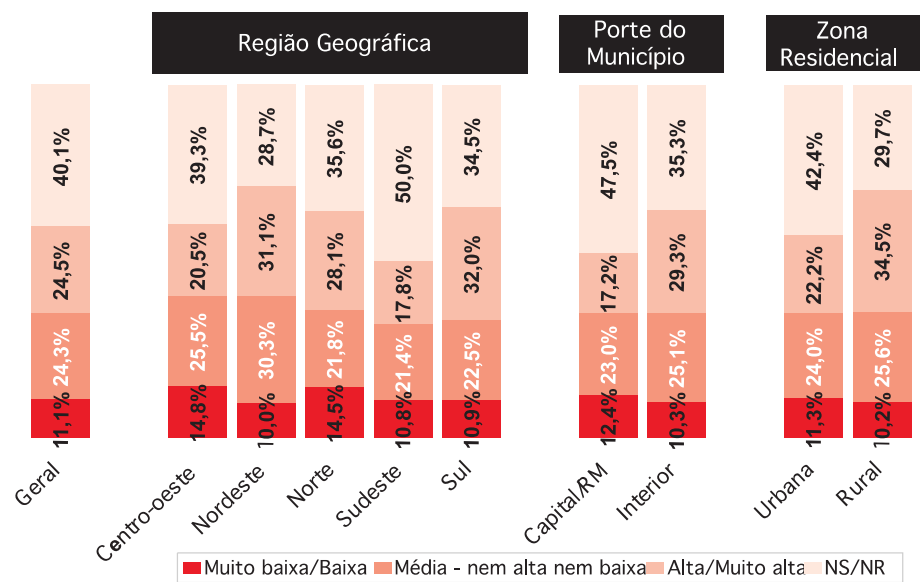


Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos, pelo SUS

Resultado Geral

- Principais motivos apontados para satisfação:
 - Tratamento bem sucedido (30%);
 - Atendimento prestado pelo dentista (20%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Dificuldades para conseguir vaga (25%);
 - Tratamento mal feito (22%);
 - Demora no atendimento (13%).

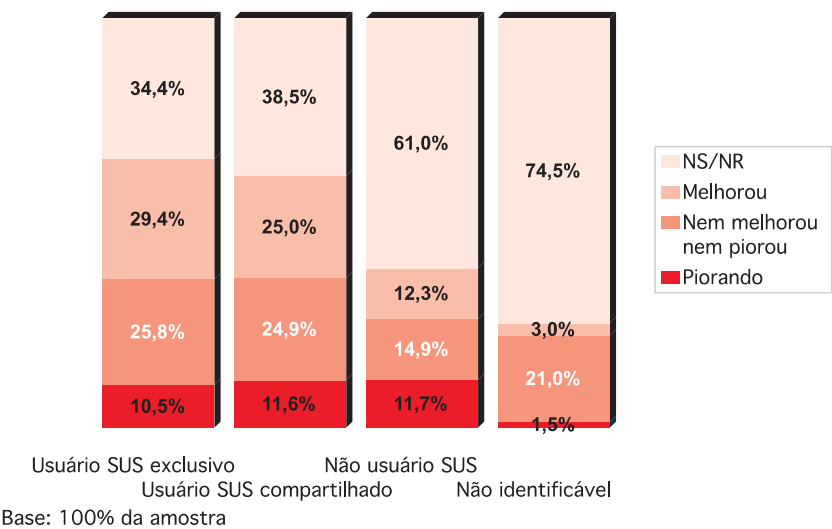
Percepção de melhorias no serviço odontológico nos últimos dois anos



Base: 100% dos entrevistados

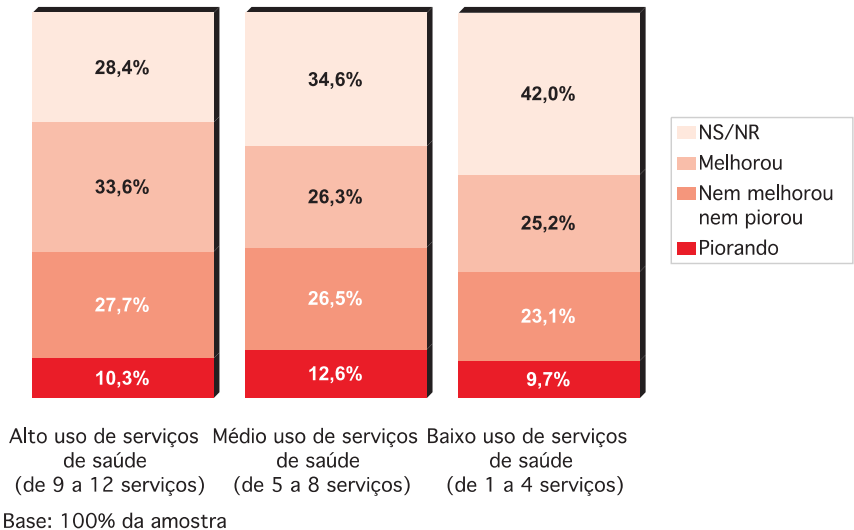
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço odontológico nos últimos dois anos segundo Usuário SUS/Não usuário SUS

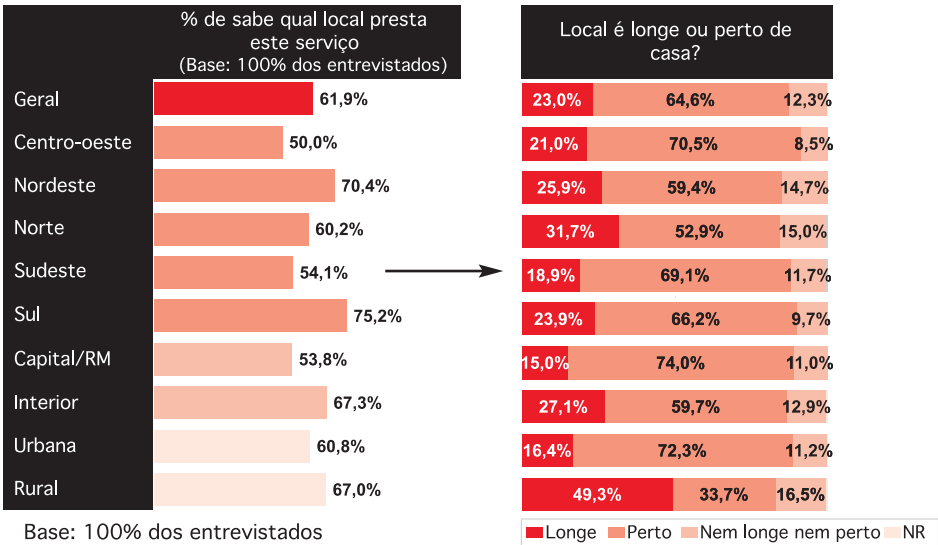


Cruzamento

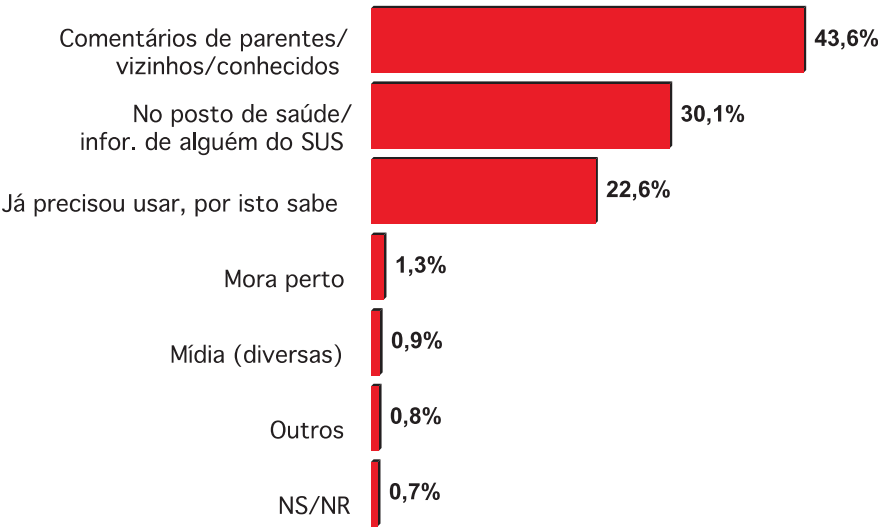
Percepção de melhorias no serviço odontológico nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



Serviços odontológicos pelo SUS



Como ficou sabendo deste local? (Resultado Geral)

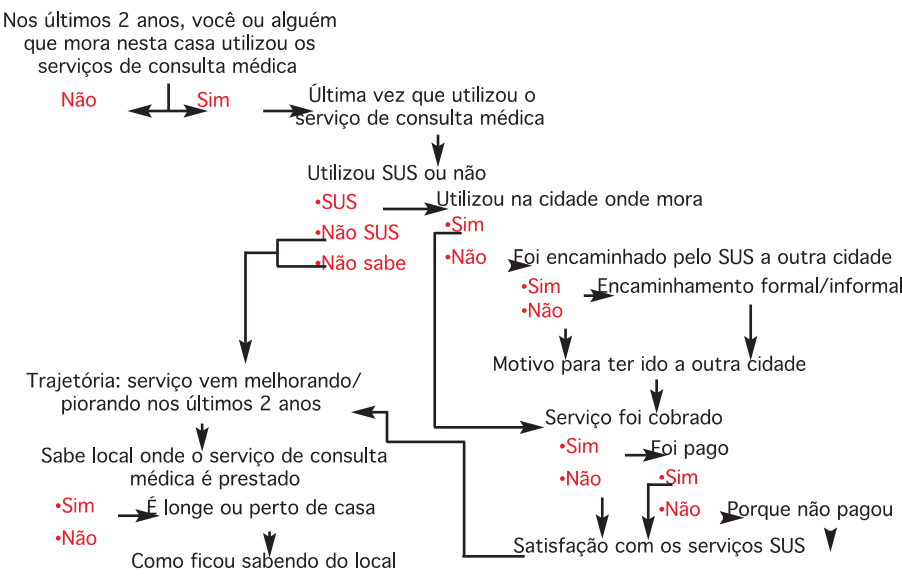


Base: 61,9%da amostra, que sabem qual o local que presta este tipo de serviço

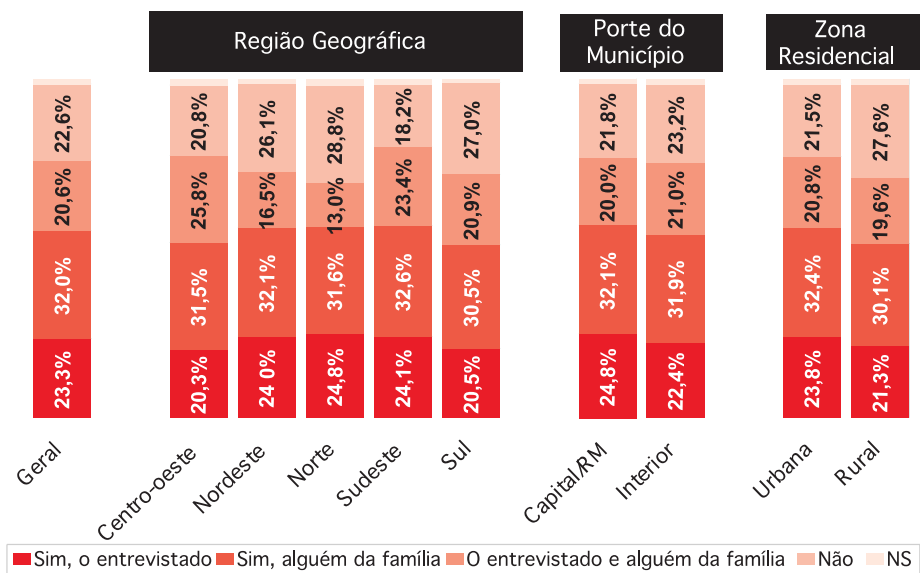
5.12 ATENÇÃO BÁSICA

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre Consultas Médicas



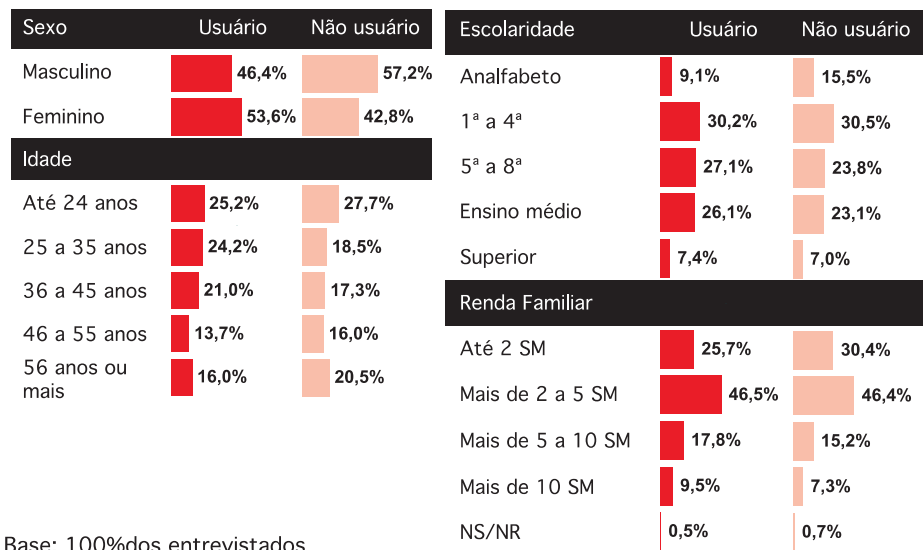
Nos últimos dois anos alguém que mora no domicílio utilizou serviços de consultas médicas mesmo que não tenha sido pelo SUS?



Base: 100% dos entrevistados

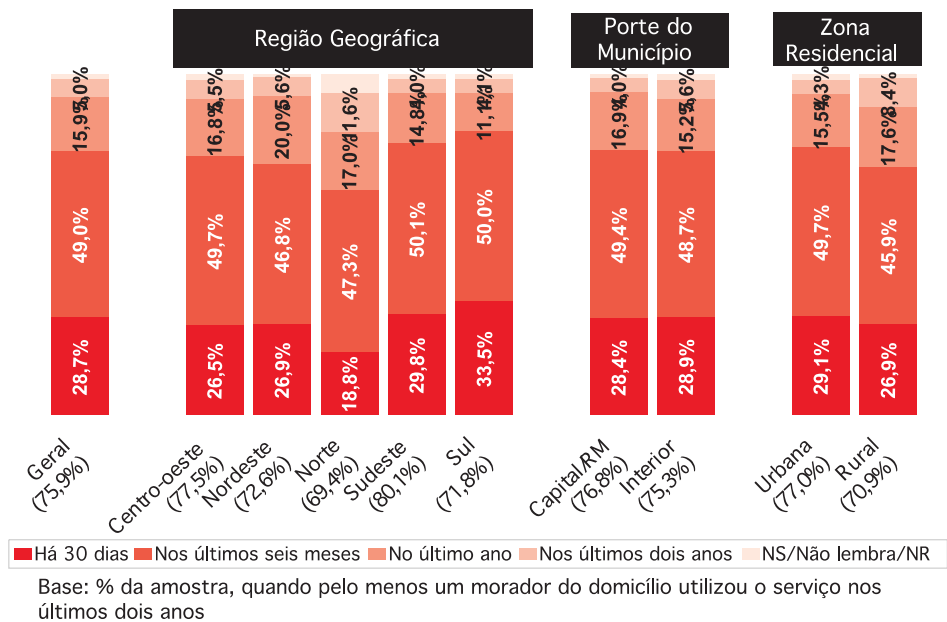
Cruzamento

“Nos últimos dois anos alguém que mora no domicílio utilizou serviços de consultas médicas mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo



Base: 100% dos entrevistados

Período de utilização



Utilizou Serviço público ou privado

Região Geográfica						
	Geral (75,9%)	Centro-oeste (77,5%)	Nordeste (72,6%)	Norte (69,4%)	Sudeste (80,1%)	Sul (71,8%)
Serviço do SUS	68,2%	62,3%	76,0%	72,9%	62,9%	71,8%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	13,6%	12,3%	8,7%	7,2%	17,7%	12,7%
Serviço particular pago	8,7%	14,5%	7,9%	8,7%	9,3%	5,7%
Serviço particular e SUS	2,7%	5,5%	2,5%	4,7%	2,4%	1,9%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	2,6%	1,0%	1,6%	2,9%	2,8%	4,4%
SUS e plano de saúde/convênio	2,6%	2,3%	1,3%	1,8%	3,2%	3,2%
Outros c/ menos de 1% de citação	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
NS/NR	1,5%	1,9%	2,0%	1,8%	1,5%	0,3%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (75,9%)	Capital/RM (76,8%)	Interior (75,3%)	Urbana (77,0%)	Rural (70,9%)
Serviço do SUS	68,2%	61,5%	72,7%	65,1%	83,2%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	13,6%	19,1%	9,9%	15,9%	2,6%
Serviço particular pago	8,7%	8,8%	8,7%	9,2%	6,5%
Serviço particular e SUS	2,7%	2,5%	2,9%	2,7%	2,8%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	2,6%	2,8%	2,5%	2,8%	1,6%
SUS e plano de saúde/convênio	2,6%	3,1%	2,2%	2,9%	0,7%
Outros c/ menos de 1% de citação	0,2%	0,3%	0,1%	0,2%	0,0%
NS/NR	1,5%	1,9%	1,2%	1,3%	2,6%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo:

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	45,7%	51,4%	46,4%	57,2%
Feminino	54,3%	48,6%	53,6%	42,8%
Idade				
Até 24 anos	26,1%	21,3%	22,8%	38,1%
25 a 35 anos	24,5%	26,3%	23,1%	15,8%
36 a 45 anos	21,9%	12,9%	20,4%	14,3%
46 a 55 anos	12,9%	19,7%	14,8%	12,8%
56 anos ou mais	14,6%	19,7%	18,9%	19,1%

Base: 75,9% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo:

Escolaridade	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Analfabeto	11,4%	3,5%	3,8%	12,6%
1ª a 4ª	35,4%	30,8%	15,3%	37,9%
5ª a 8ª	28,8%	25,5%	22,3%	35,3%
Ensino médio	21,1%	31,7%	39,5%	14,3%
Superior	3,3%	8,5%	19,1%	
Renda Familiar				
Até 2 SM	33,5%	14,7%	5,6%	38,0%
Mais de 2 a 5 SM	49,0%	49,5%	39,0%	46,0%
Mais de 5 a 10 SM	12,9%	21,9%	30,9%	12,8%
Mais de 10 SM	4,0%	13,9%	24,1%	3,2%
NS/NR	0,5%		0,4%	

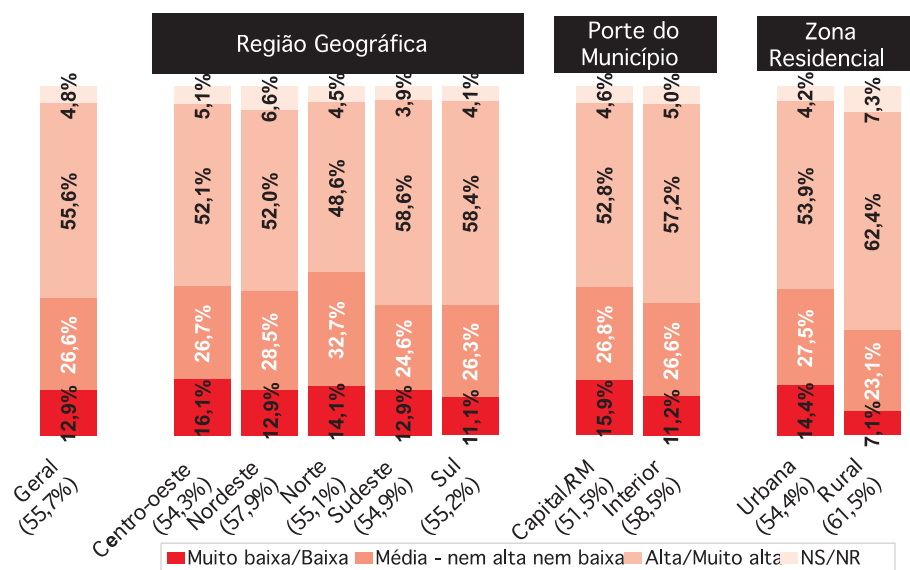
Base: 75,9% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

- Utilizou o serviço pelo SUS: 55,7%;
- Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 4,4%;
- Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 1,78%.
- Dois principais motivos para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:
- Não tem o serviço onde mora;
- Tem mais opções de médicos em outras cidades;
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 1,64%;
- Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,95%;
- Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,55%.

Avaliação dos serviços de consultas médicas prestados pelo SUS

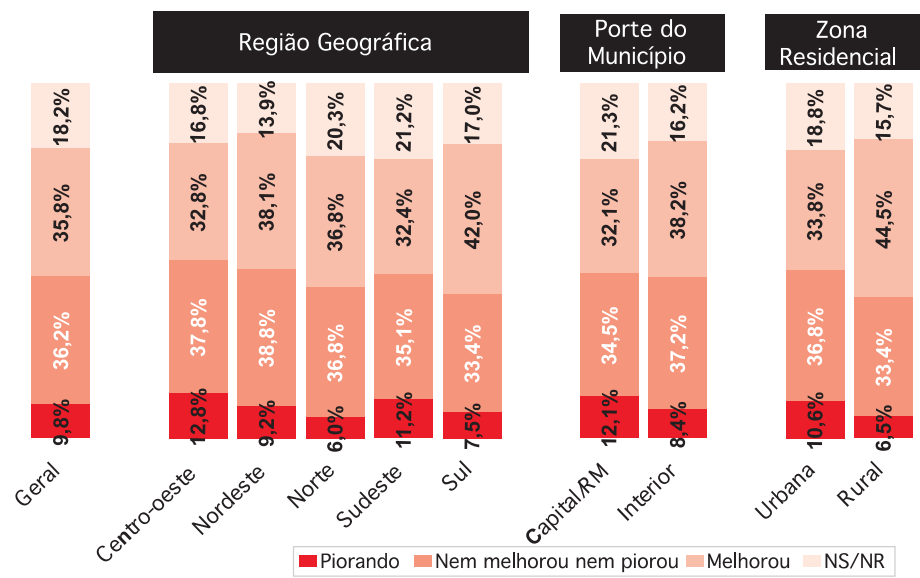
(Dados Agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)



Resultado Geral:

- Principais motivos apontados para satisfação:
 - Bom atendimento prestados pelos médicos (34,5%);
 - Qualidade dos médicos (15%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Demora na marcação e realização da consulta (25,5%);
 - Demora para ser atendido (22,9%);
 - Consulta superficial (13,5%).

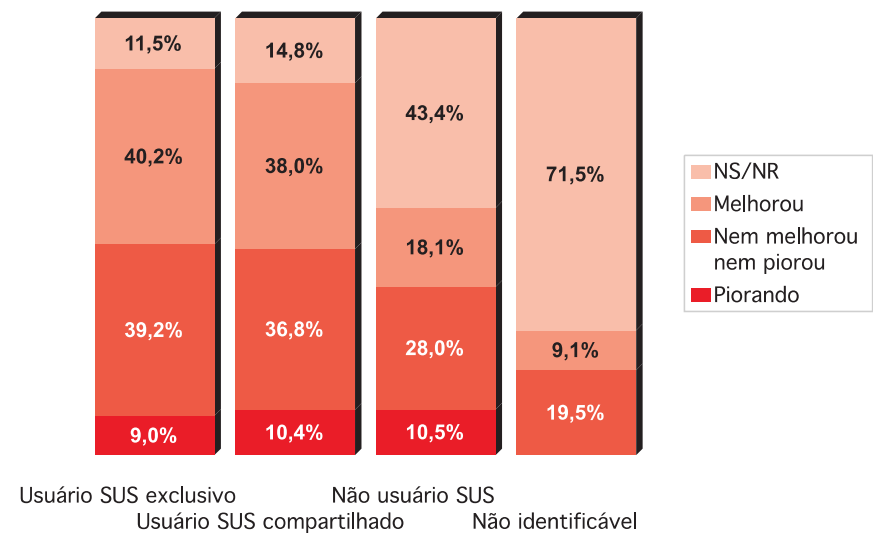
Percepção de melhorias no serviço de consulta médica nos últimos dois anos



Base: 100% dos entrevistados

Cruzamento

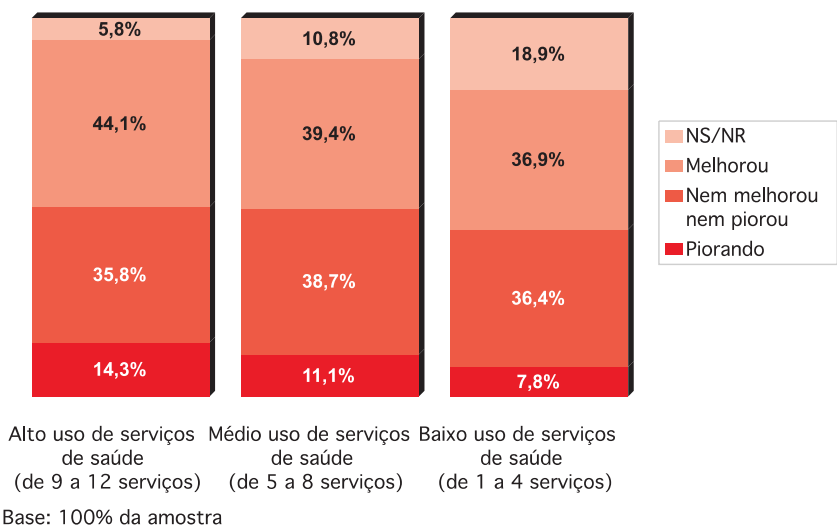
Percepção de melhorias no serviço de consulta médica nos últimos dois anos Usuário SUS/Não usuário SUS



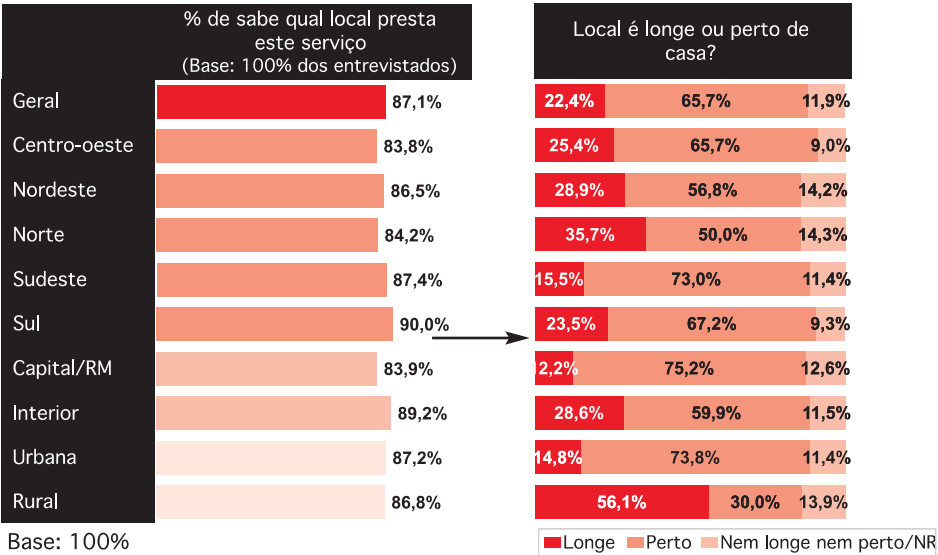
Base: 100% da amostra

Cruzamento

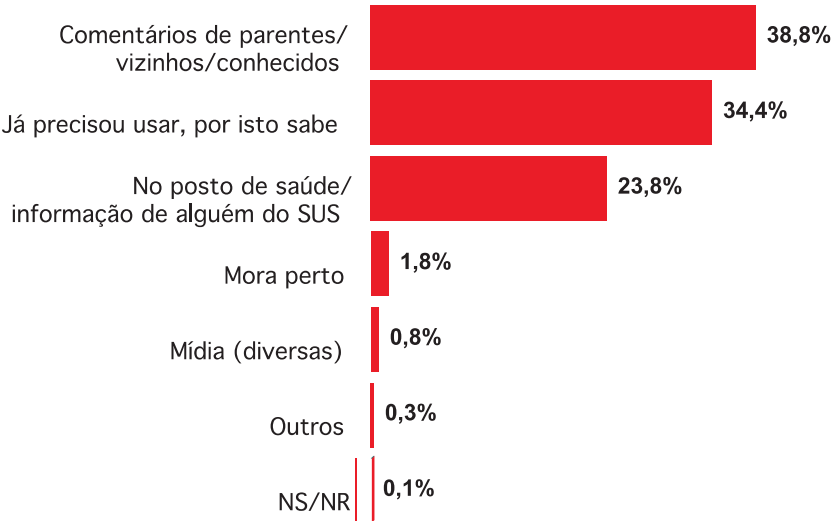
Percepção de melhorias no serviço de consulta médica nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



Serviços de consulta médica pelo SUS



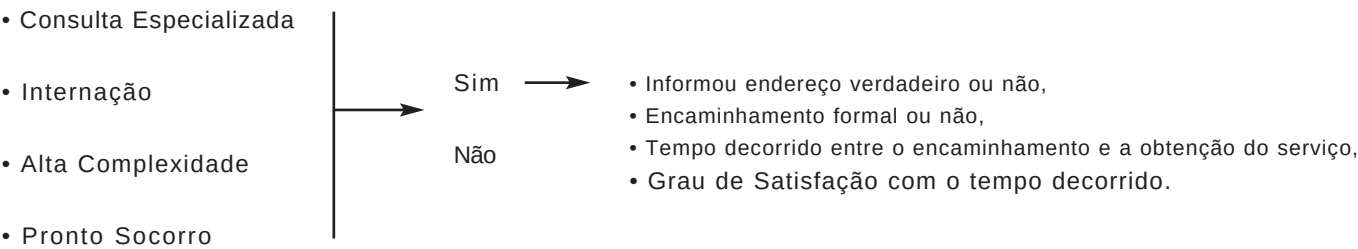
Como ficou sabendo deste local? (Resultado Geral)



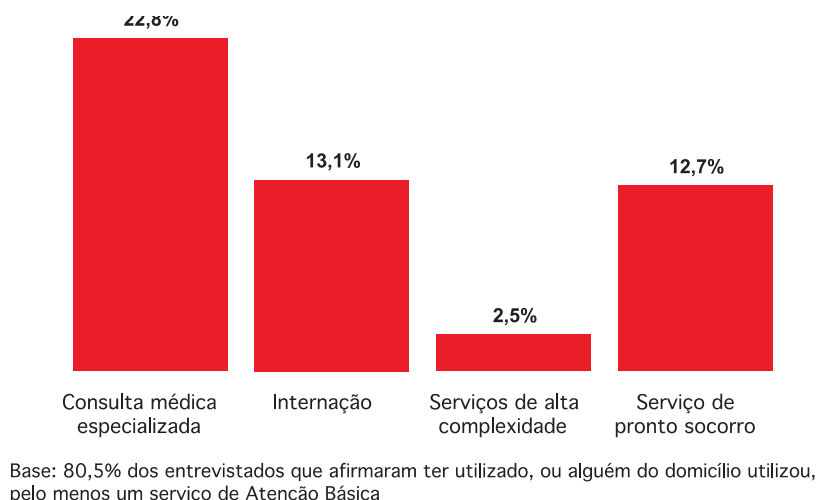
Base: 87,1%da amostra, que sabem qual o local que presta este tipo de serviço

Esquema das perguntas sobre encaminhamento

Foi encaminhado pelo SUS para:



Encaminhamento da atenção básica para (Resultado Geral - percentual de sim)

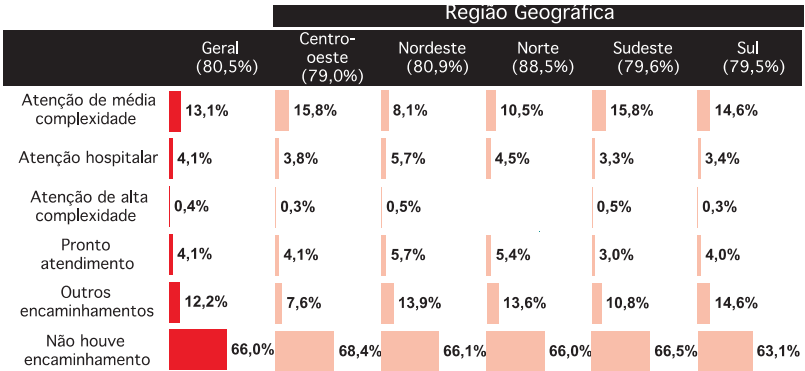


A partir destas respostas, criamos outras variáveis:

- Encaminhado apenas para atenção de média complexidade (consulta médica especializada);
- Encaminhado apenas para atenção hospitalar (internação);
- Encaminhado apenas para atenção de alta complexidade (alta complexidade);
- Encaminhado apenas para pronto atendimento;
- Outros encaminhamentos (mais de um encaminhamento);
- Não houve encaminhamento.

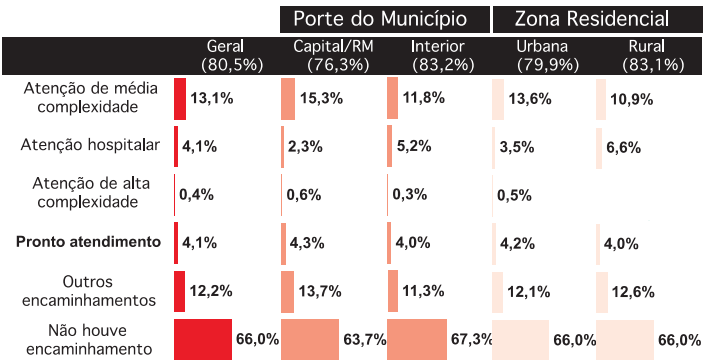
Veja os resultados no próximo quadro.

Encaminhamento da atenção básica para (Variável criada)



Base: % dos entrevistados que afirmaram ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, pelo menos um serviço de Atenção Básica

Encaminhamento da atenção básica para (percentual de sim)



Base: % dos entrevistados que afirmaram ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, pelo menos um serviço de Atenção Básica

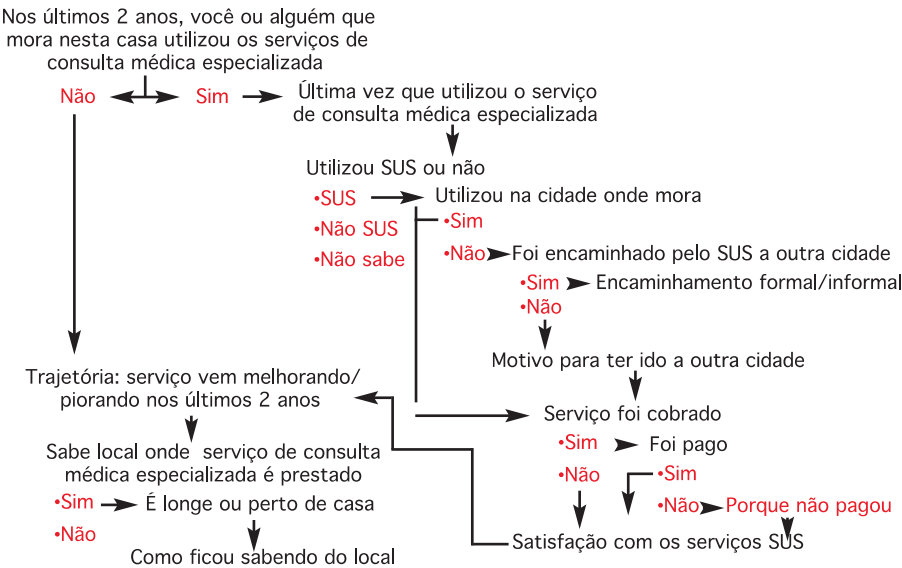
Sobre os encaminhamentos da Atenção Básica

- A maior parcela dos entrevistados informou endereço verdadeiro (cerca de 95%);
 - A maior parcela dos encaminhamentos foi formal: 90% para Consultas Médicas; 86% para Internação; 86% para Alta Complexidade; 66% para Pronto Socorro.
- Quanto à satisfação com o tempo de espera para a obtenção dos serviços temos que: 57% ficaram satisfeitos com o tempo decorrido para a obtenção de consultas especializadas; 74% para a obtenção de Internação; 67% para Alta Complexidade e 72% para Pronto Socorro.

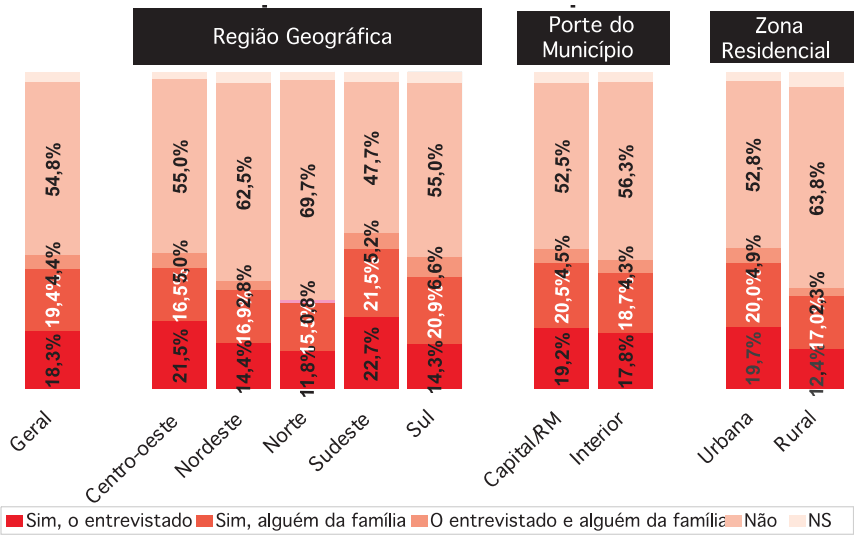
5.13 ATENÇÃO DE MÉDIA COMPLEXIDADE - CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre consultas médicas especializadas

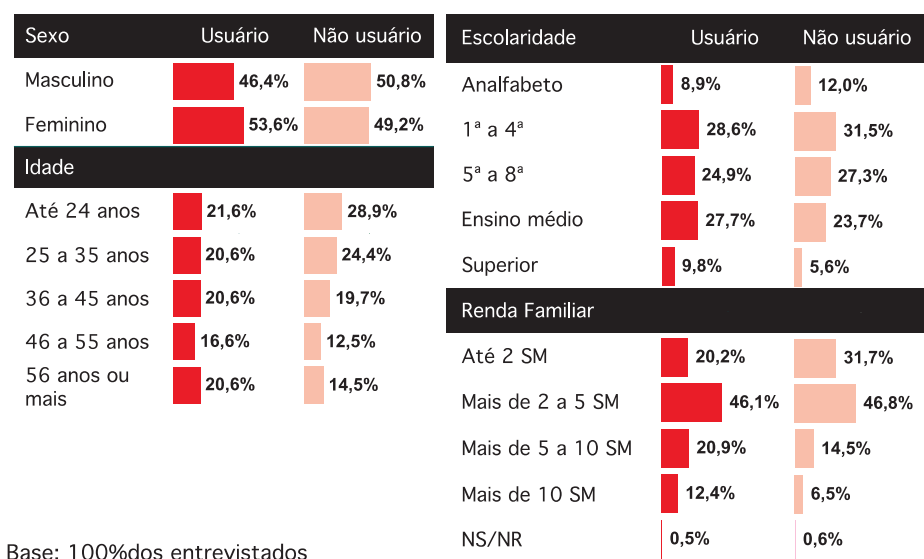


Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de consultas médicas especializadas mesmo que não tenha sido pelo SUS?

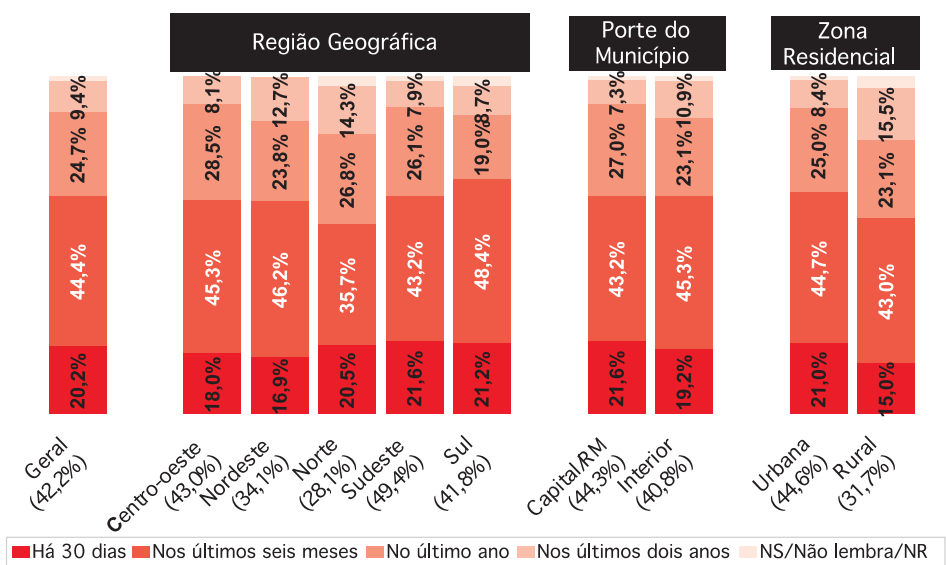


Cruzamento

“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de consultas médicas especializadas mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo:

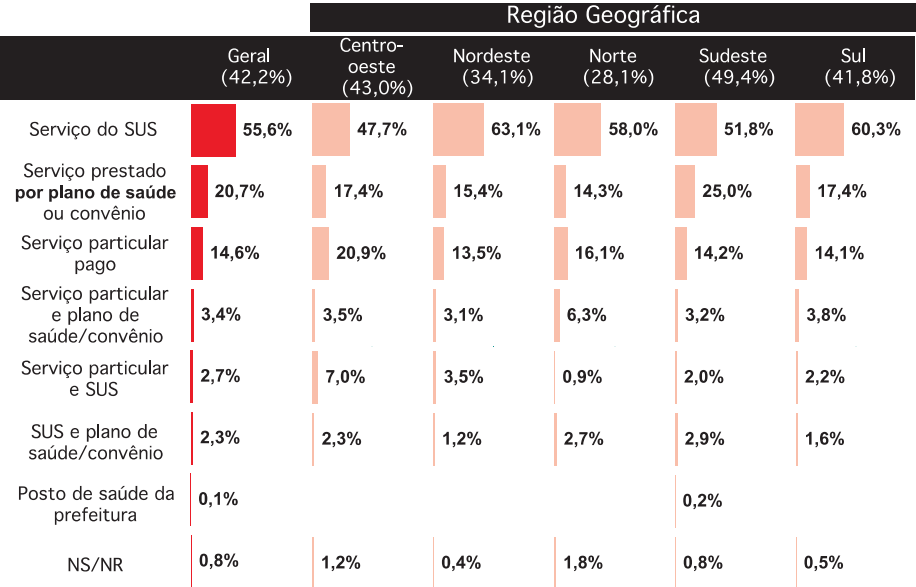


Período de utilização



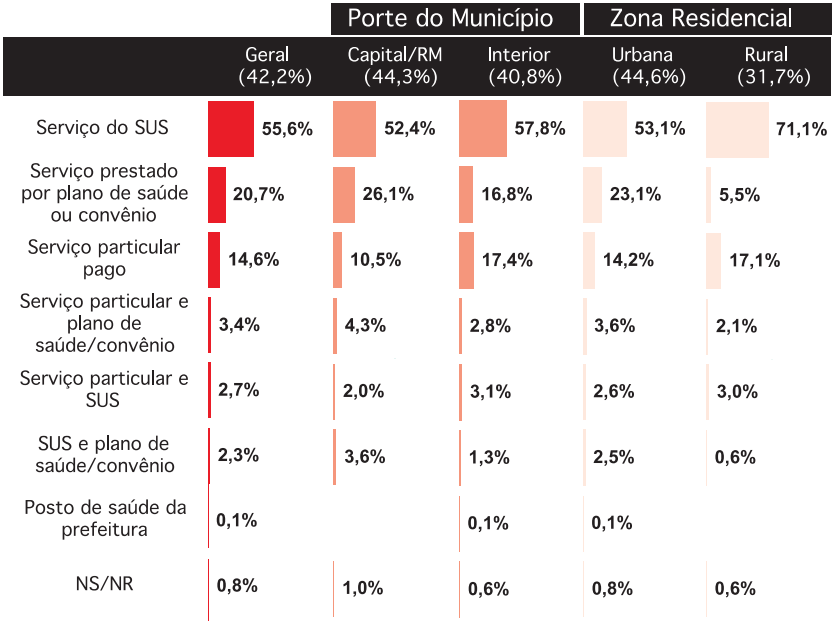
Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	45,9%	56,0%	45,9%	49,7%
Feminino	54,1%	44,0%	54,1%	50,3%
Idade				
Até 24 anos	21,0%	23,1%	21,9%	38,3%
25 a 35 anos	22,5%	12,2%	18,9%	16,7%
36 a 45 anos	20,4%	18,9%	21,2%	11,3%
46 a 55 anos	15,8%	26,6%	16,4%	22,7%
56 anos ou mais	20,2%	19,1%	21,5%	11,1%

Base: 42,2% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo

Escolaridade	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Analfabeto	11,1%	7,8%	5,7%	11,1%
1ª a 4ª	35,0%	23,2%	20,3%	22,7%
5ª a 8ª	27,8%	22,5%	21,1%	27,9%
Ensino médio	23,1%	31,8%	33,9%	27,3%
Superior	3,0%	14,7%	19,0%	11,1%
Renda Familiar				
Até 2 SM	28,4%	6,9%	9,8%	27,6%
Mais de 2 a 5 SM	52,5%	63,7%	34,5%	55,9%
Mais de 5 a 10 SM	14,3%	19,0%	30,7%	16,4%
Mais de 10 SM	4,4%	10,4%	24,5%	
NS/NR	0,5%		0,4%	

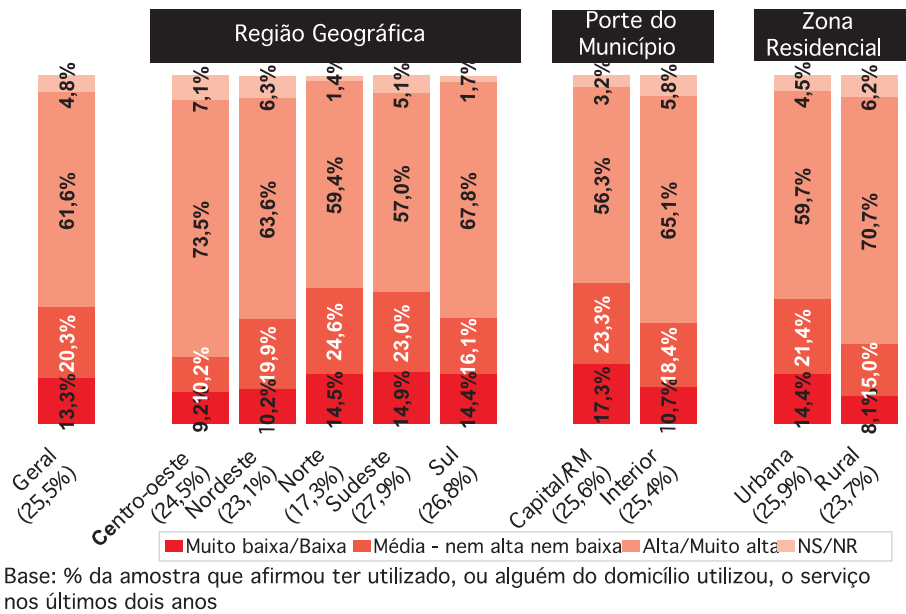
Base: 42,2% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

- Utilizou o serviço pelo SUS: 25,5%;
 - Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 5,9%;
 - Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 4,5%;
- Principais motivo para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:
- Não havia o serviço na cidade.
 - Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 4,4%;
 - Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,62%;
 - Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,47%.

Avaliação dos serviços de consultas médicas especializadas prestados pelo SUS

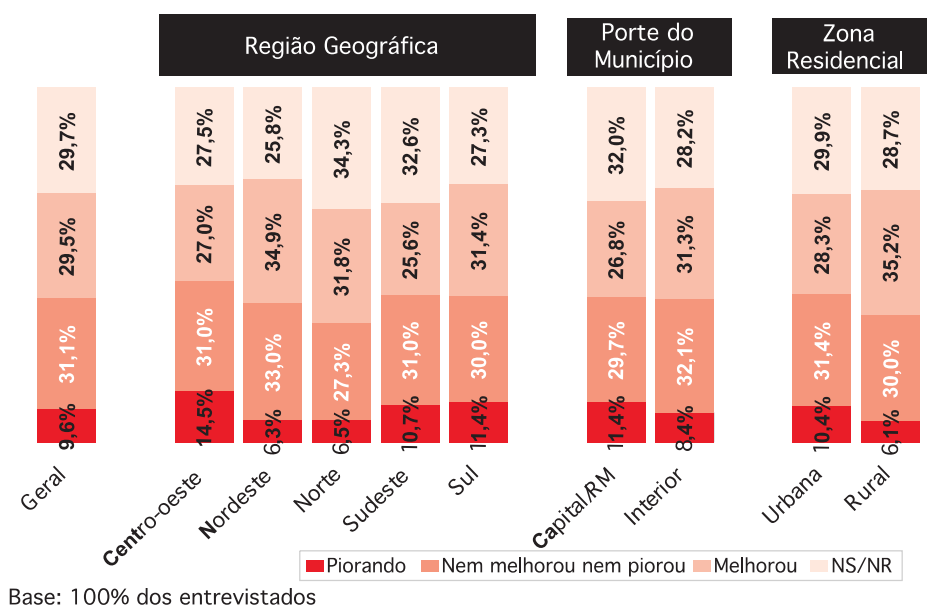
(Dados Agregados - Escala: 1 - muito baixa até 5 - muito alta)



Resultado Geral

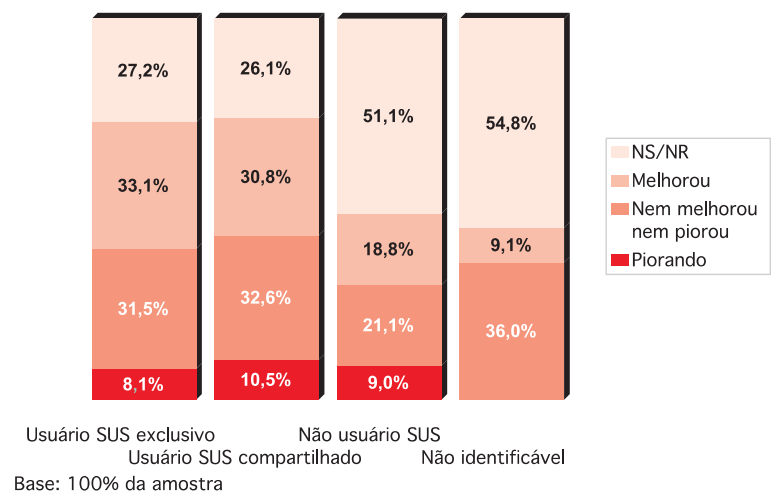
- Principais motivos apontados para satisfação:
 - Bom atendimento prestados pelos médicos (22%);
 - Consulta bem sucedida (16%);
 - Qualidade dos médicos (16%);
 - Rapidez no atendimento (15%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Demora na marcação e realização da consulta (25%);
 - Demora para ser atendido (20%).

Percepção de melhorias no serviço de consulta médica especializada nos últimos dois anos



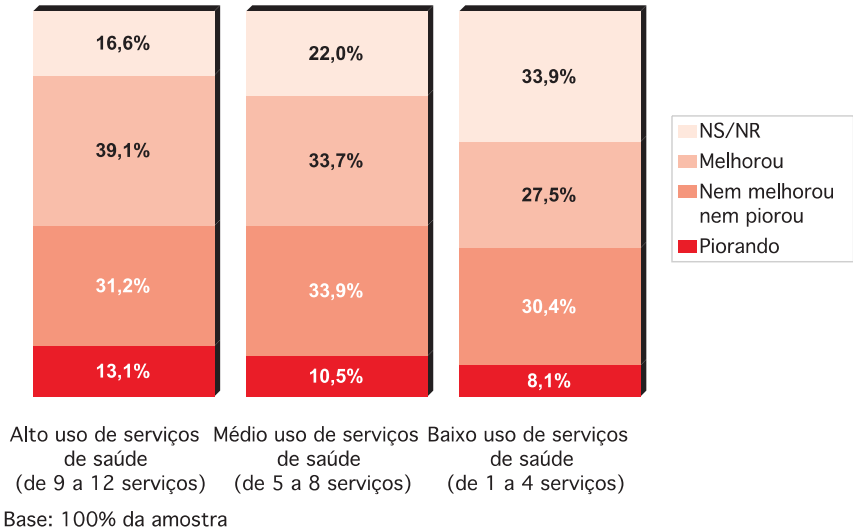
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de consulta médica especializada nos últimos dois anos segundo usuário SUS/ não usuário SUS



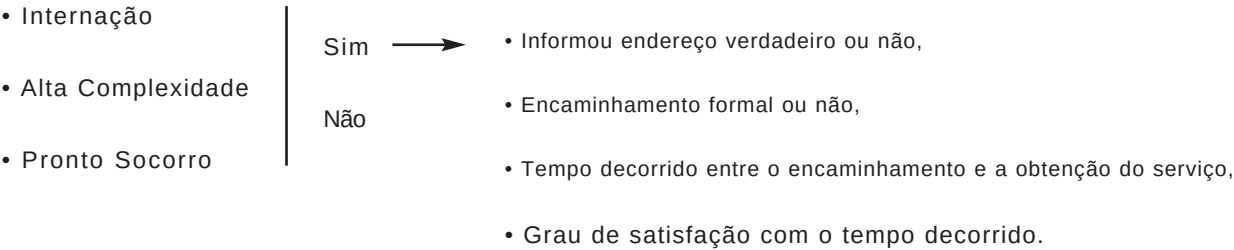
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de consulta médica especializada nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde

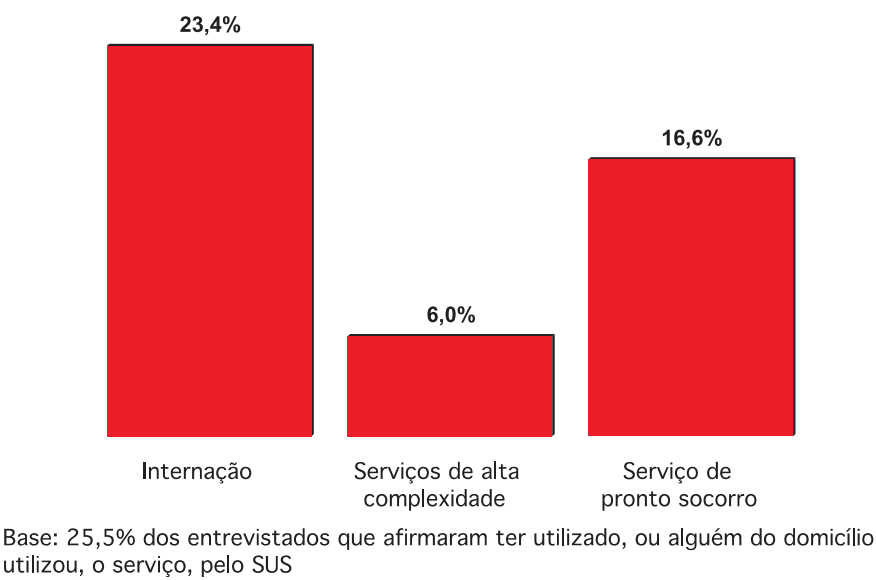


Esquema das perguntas sobre encaminhamento

Foi encaminhado pelo SUS para:



Encaminhamento do serviço de consulta médica especializada para (Resposta múltipla - percentual de sim)

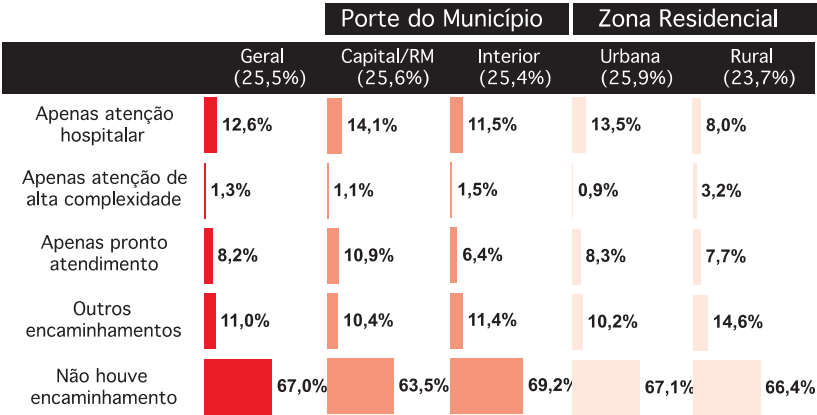


Encaminhamento do serviço de consulta médica especializada para (Variável criada)

	Região Geográfica					
	Geral (25,5%)	Centro-oeste (24,5%)	Nordeste (23,1%)	Norte (17,3%)	Sudeste (27,9%)	Sul (26,8%)
Apenas atenção hospitalar	12,6%	17,3%	13,6%	24,6%	9,9%	13,6%
Apenas atenção de alta complexidade	1,3%	5,1%		2,9%	0,6%	3,4%
Apenas pronto atendimento	8,2%	2,0%	7,4%	8,7%	9,9%	6,8%
Outros encaminhamentos	11,0%	7,1%	14,8%	17,4%	8,4%	12,7%
Não houve encaminhamento	67,0%	68,4%	64,2%	46,4%	71,3%	63,6%

Base: % dos entrevistados que afirmaram ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço pelo SUS

Encaminhamento do serviço de consulta médica especializada para (Variável criada)



Base: % dos entrevistados que afirmaram ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço pelo SUS

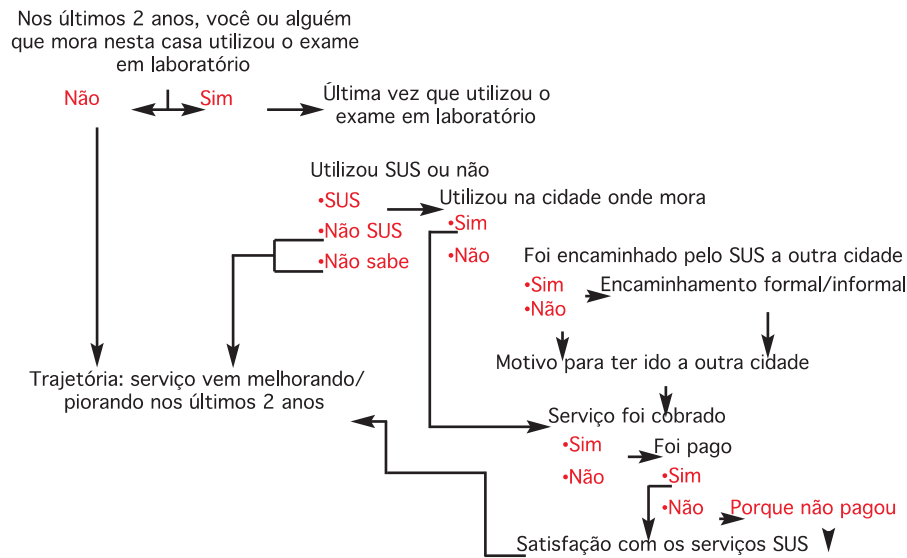
Sobre os encaminhamentos da consulta especializada:

- Maior parcela dos entrevistados informou endereço verdadeiro (cerca de 97%);
- Maior parcela dos encaminhamentos foi formal: 90% para internação; 96% para serviços alta complexidade; 69% para pronto socorro;
- Quanto à satisfação com o tempo de espera para a obtenção dos serviços temos que 74% ficaram satisfeitos com o tempo decorrido para a obtenção de internação; 78% para alta complexidade e 67% para pronto socorro.

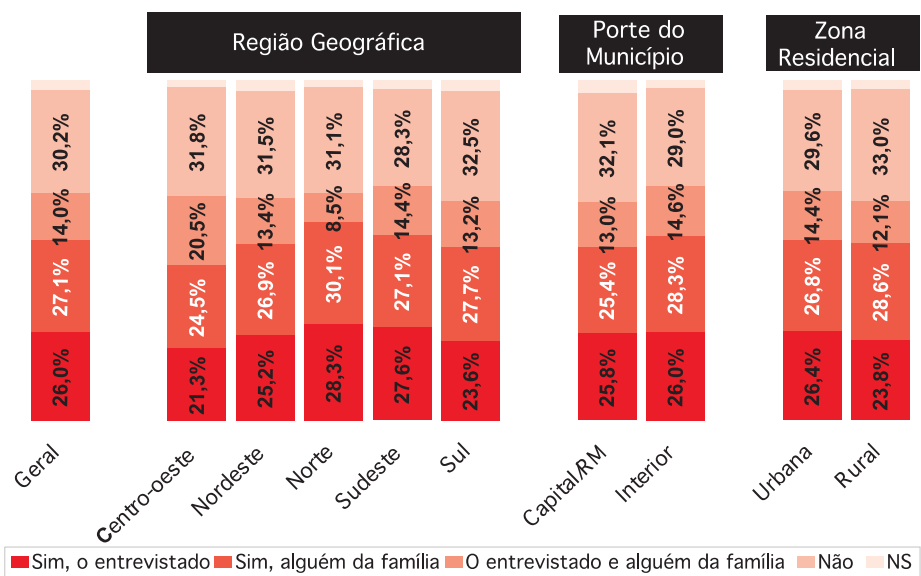
5.14 ATENÇÃO DE MÉDIA COMPLEXIDADE - EXAMES EM LABORATÓRIOS

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre Exame em laboratório



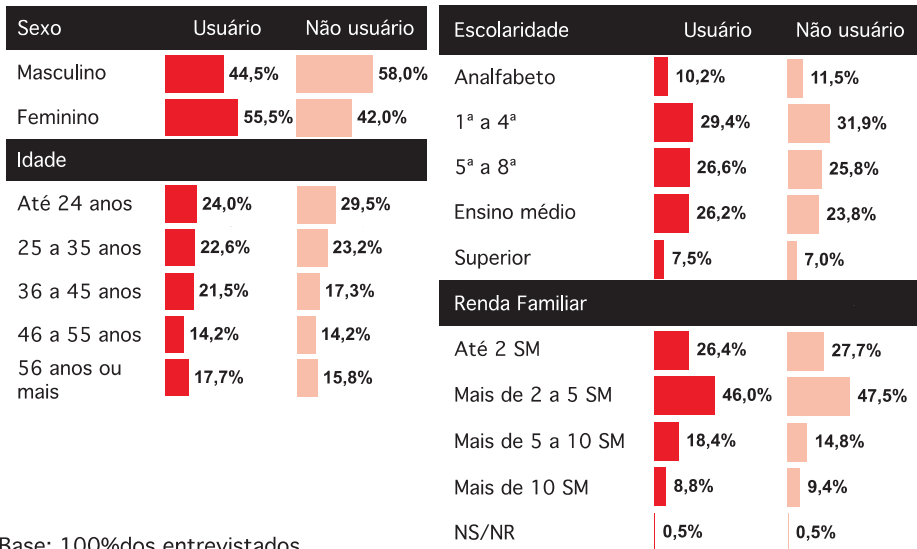
Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio realizou exames em laboratórios mesmo que não tenha sido pelo SUS?



Base: 100% dos entrevistados

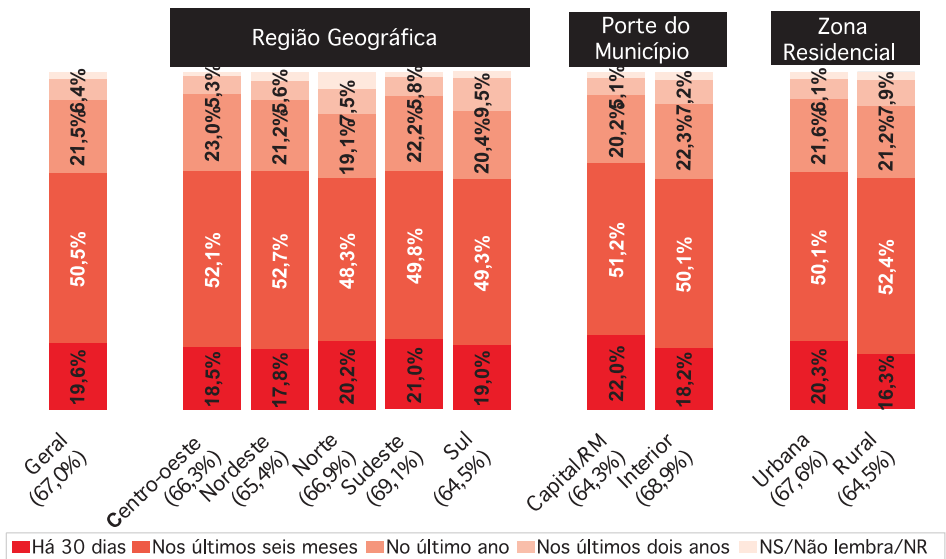
Cruzamento

“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio realizou exames em laboratórios mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo



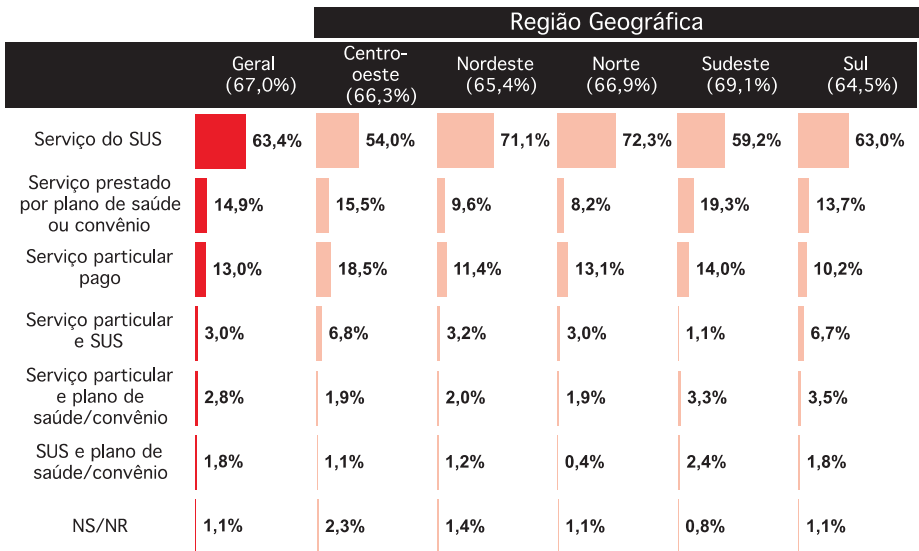
Base: 100% dos entrevistados

Período de utilização



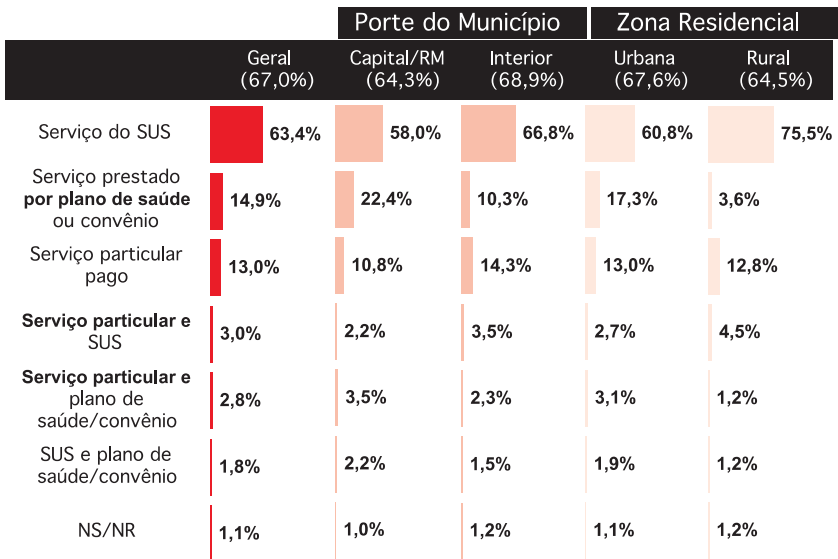
Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	43,3%	49,9%	46,0%	48,9%
Feminino	56,7%	50,1%	54,0%	51,1%
Idade				
Até 24 anos	25,4%	24,9%	20,6%	30,0%
25 a 35 anos	23,3%	23,9%	21,0%	21,0%
36 a 45 anos	21,7%	17,2%	22,0%	11,7%
46 a 55 anos	13,7%	12,9%	15,7%	9,4%
56 anos ou mais	15,9%	21,2%	20,7%	28,0%

Base: 67,0% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

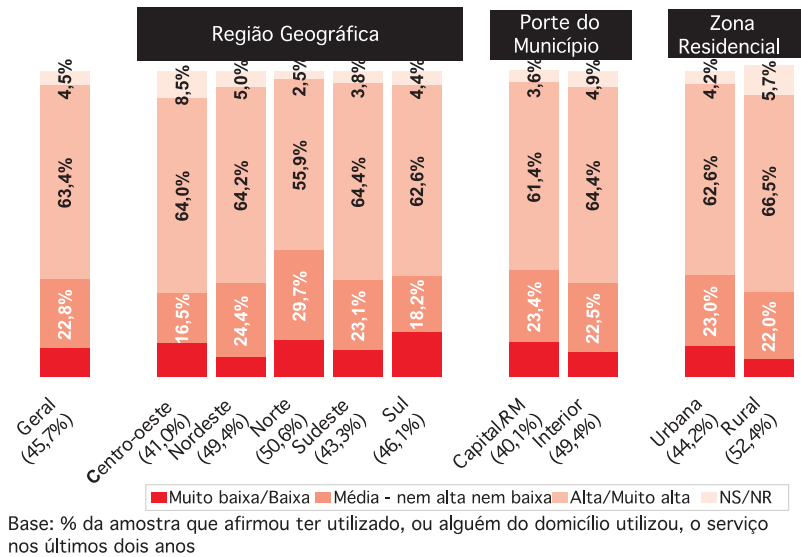
Total da amostra que:

- Utilizou o serviço pelo SUS: 45,7%;
- Utilizou o serviço pelo SUS em outra cidade: 4,9%;
- Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 2,84%;

Dois principais motivos para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:

- Não havia o serviço na cidade;
- Tem família em outra cidade.
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 2,47%;
- Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,62%;
- Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,47%.

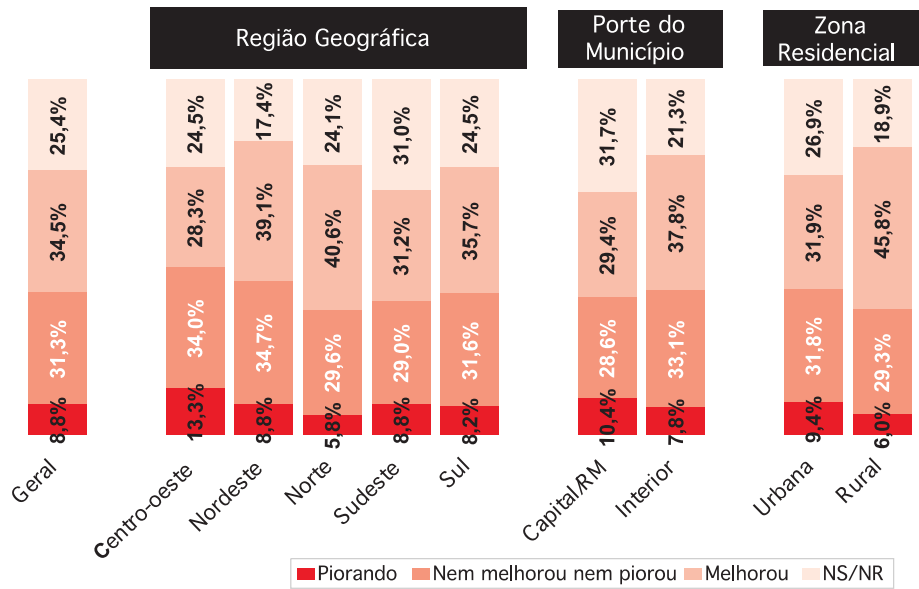
Avaliação dos serviços de exames em laboratórios prestados pelo SUS (Dados Agregados - Escala: 1 - muito insatisfeito até 5 - muito satisfeito)



Resultado geral

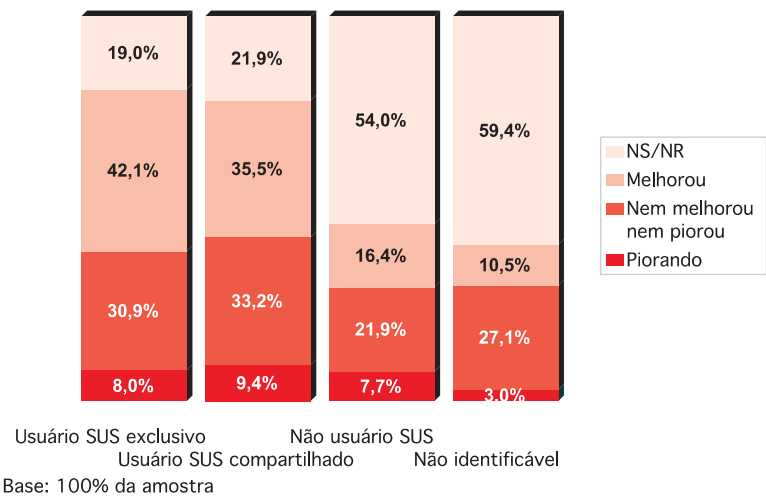
- Principais motivos apontados para satisfação:
 - Rapidez na entrega dos resultados (24%);
 - Rapidez no atendimento (19%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Demora na entrega dos resultados (31%);
 - Demora no atendimento (16%).

Percepção de melhorias no serviço de exames em laboratórios nos últimos dois anos



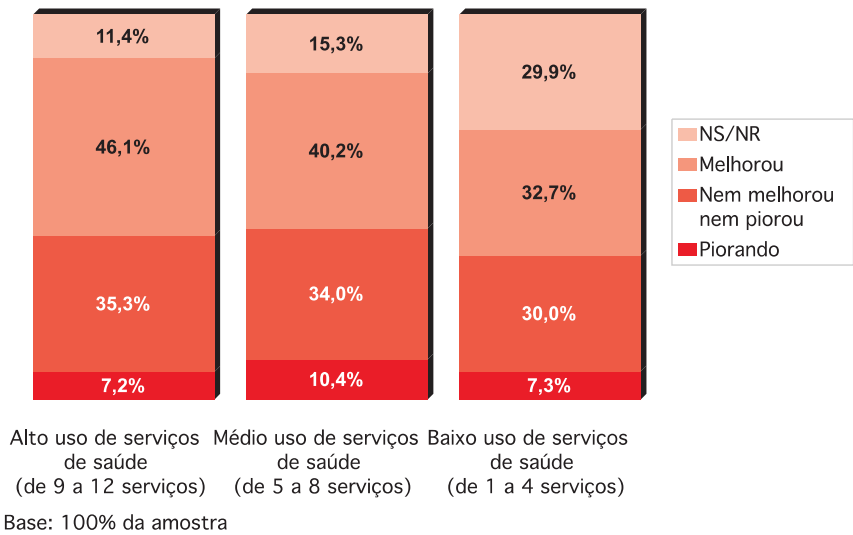
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de exames em laboratórios nos últimos dois anos segundo usuário SUS/Não usuário SUS



Cruzamento

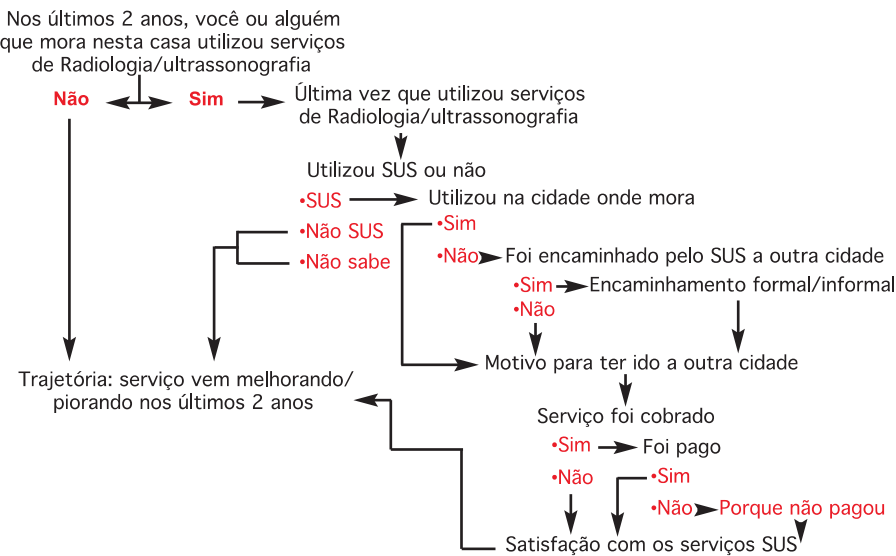
Percepção de melhorias no serviço de exames em laboratórios nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



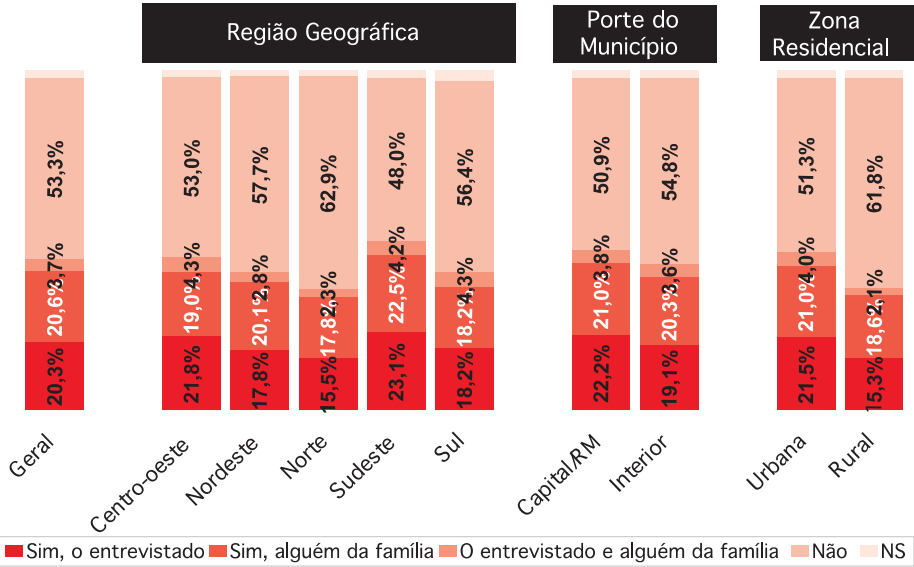
5.15 ATENÇÃO DE MÉDIA COMPLEXIDADE - SERVIÇOS DE RADIOLOGIA E ULTRA-SONOGRAFIA

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre serviços de radiologia/ultrassonografia



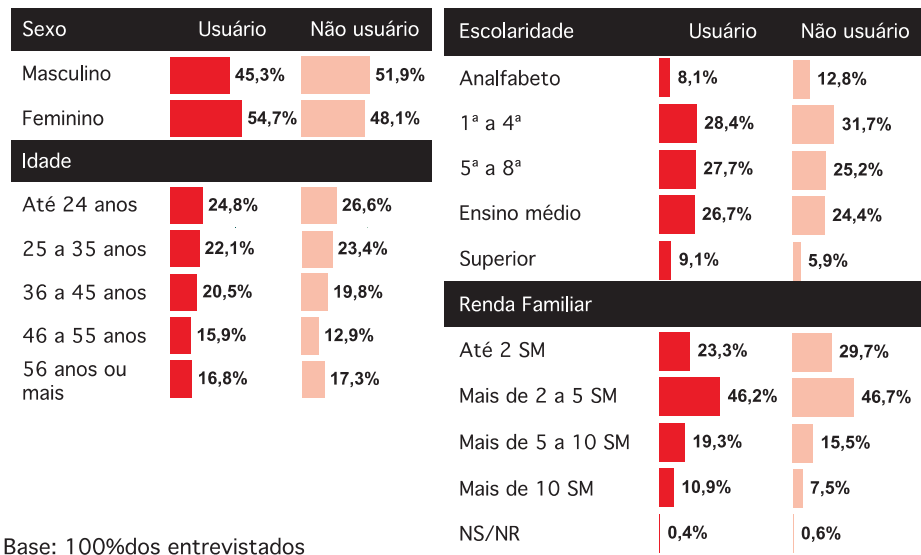
Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de radiologia ou ultrassonografia mesmo que não tenha sido pelo SUS?



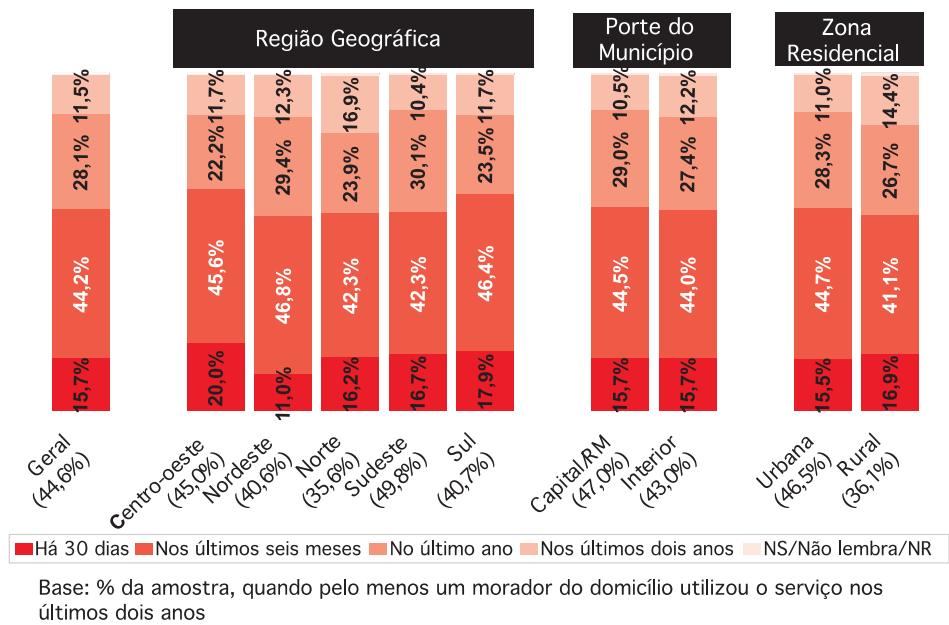
Base: 100% dos entrevistados

Cruzamento

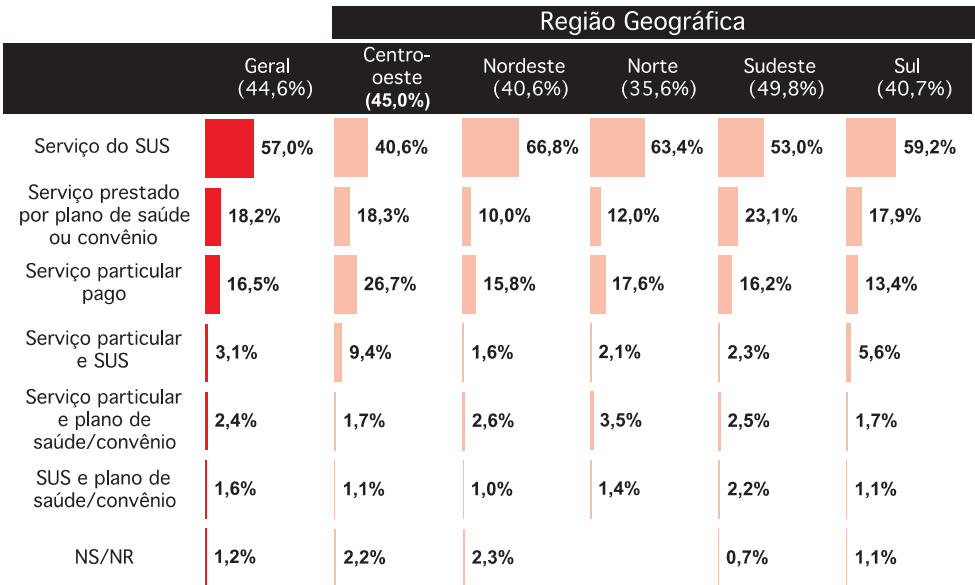
“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de radiologia ou ultrassonografia mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo



Período de utilização

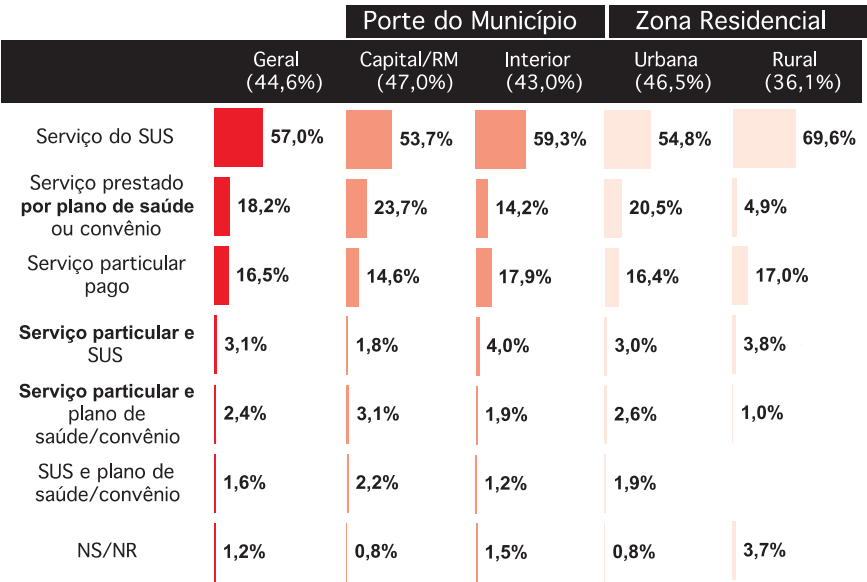


Utilizou serviço público ou privado



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

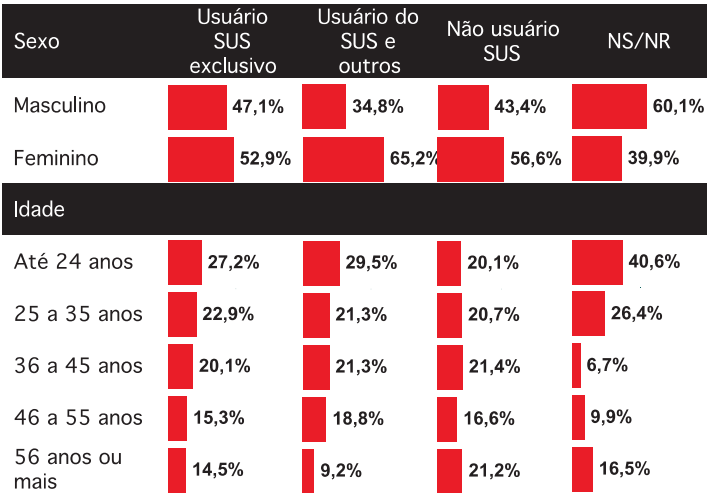
Utilizou serviço público ou privado



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

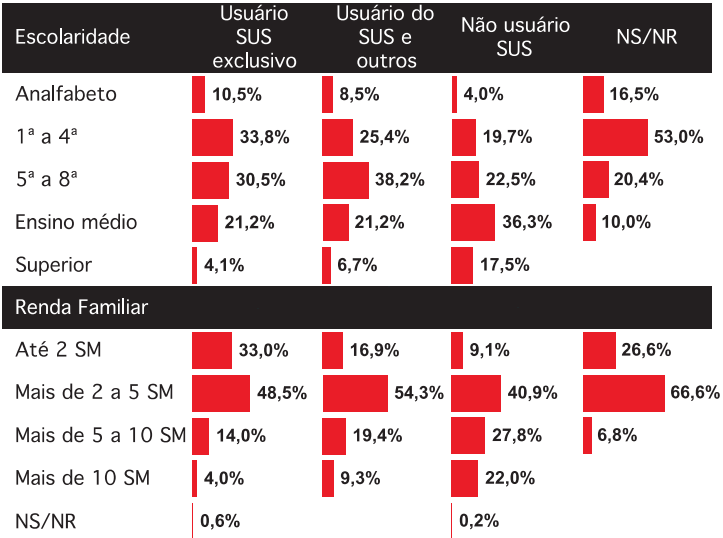
Utilizou serviço público ou privado segundo



Base: 44,6% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo



Base: 44,6% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

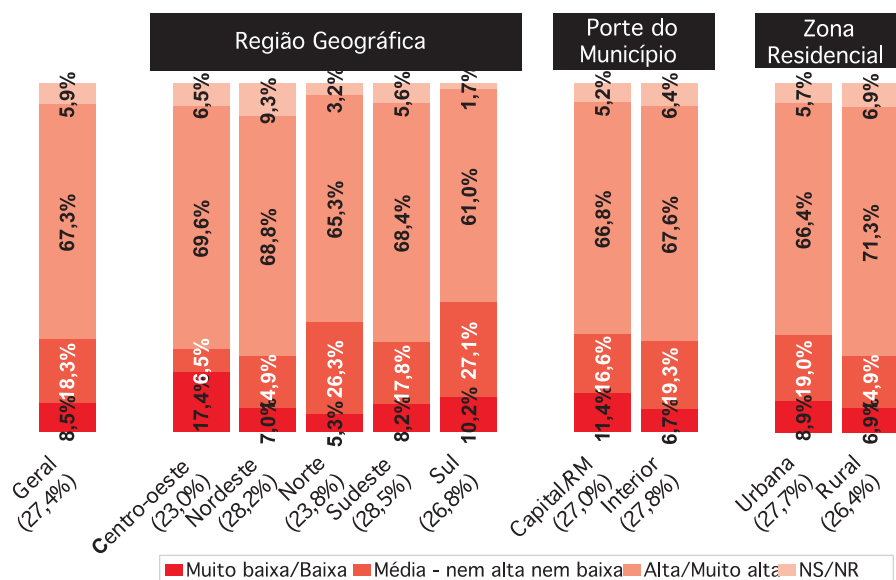
- Utilizou o serviço pelo SUS: 27,4%;
- Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 6,2%;
- Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 4,7%;

Principais motivos para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:

- Não havia o serviço na cidade.
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 4,5%;
- Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 1,16%;
- Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 1,02%.

Avaliação dos serviços de radiologia e ultrassonografia prestados pelo SUS

(Dados Agregados - Escala: 1 - muito baixa até 5 - muito alta)

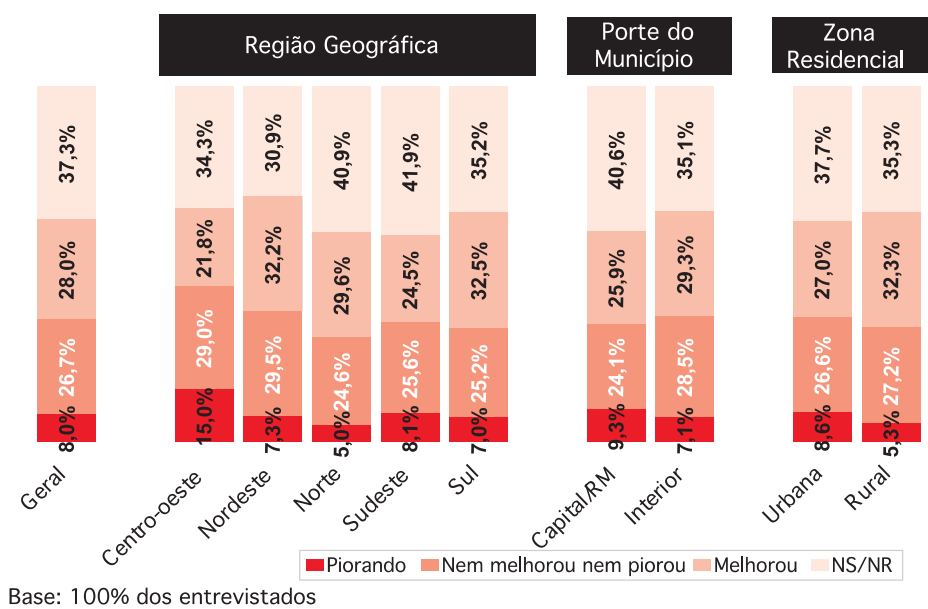


Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos, pelo SUS

Resultado geral

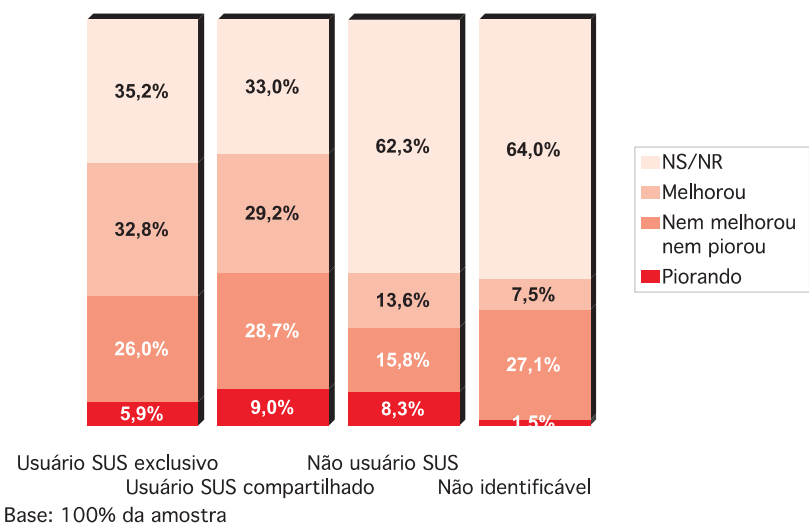
- Principais motivos apontados para satisfação:
 - Bom atendimento em geral (26%);
 - O serviço é confiável (14%);
 - Rapidez para realizar os exames (14%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Demora para fazer o exame (25%);
 - Demora entre a marcação e realização do exame (17%).

Percepção de melhorias no serviço de radiologia e ultrassonografia nos últimos dois anos



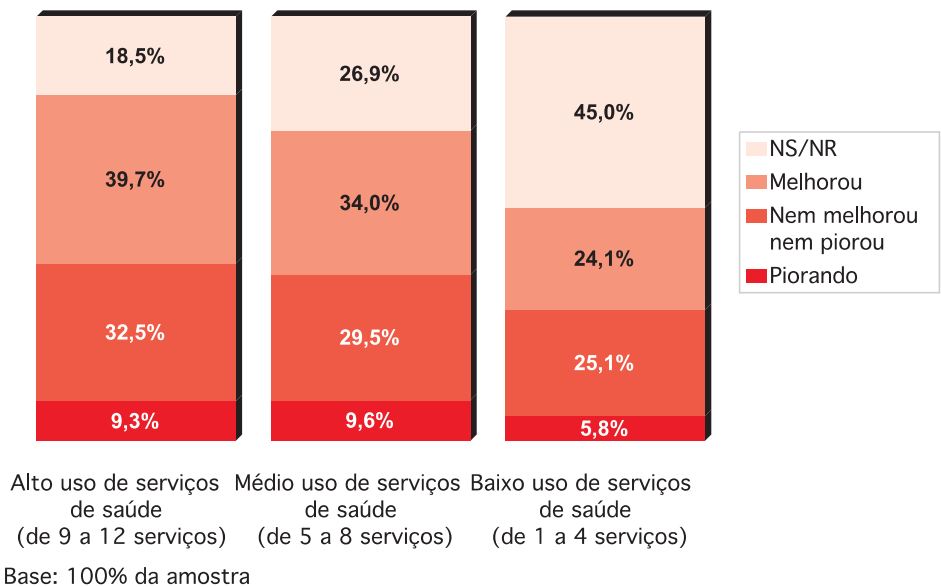
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de radiologia e ultrassonografia nos últimos dois anos segundo usuário SUS/Não usuário SUS



Cruzamento

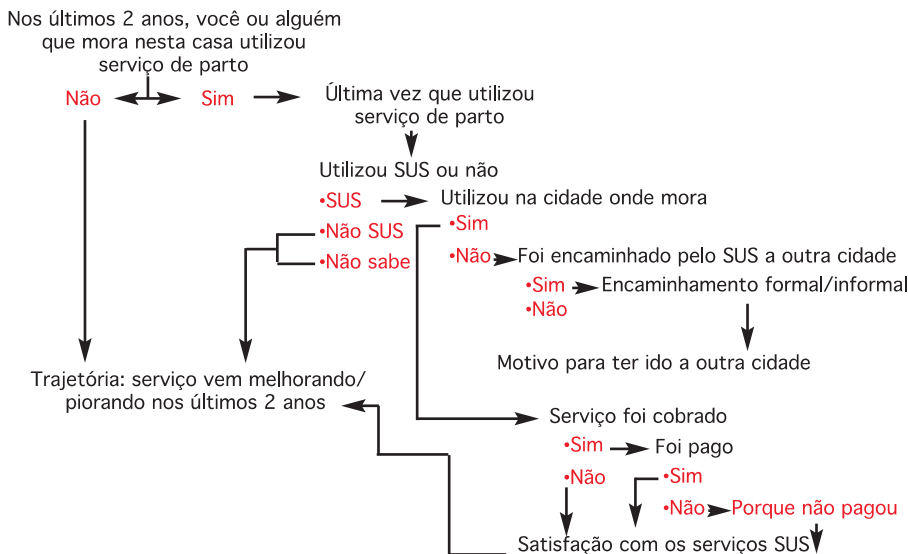
Percepção de melhorias no serviço de radiologia e ultrassonografia nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



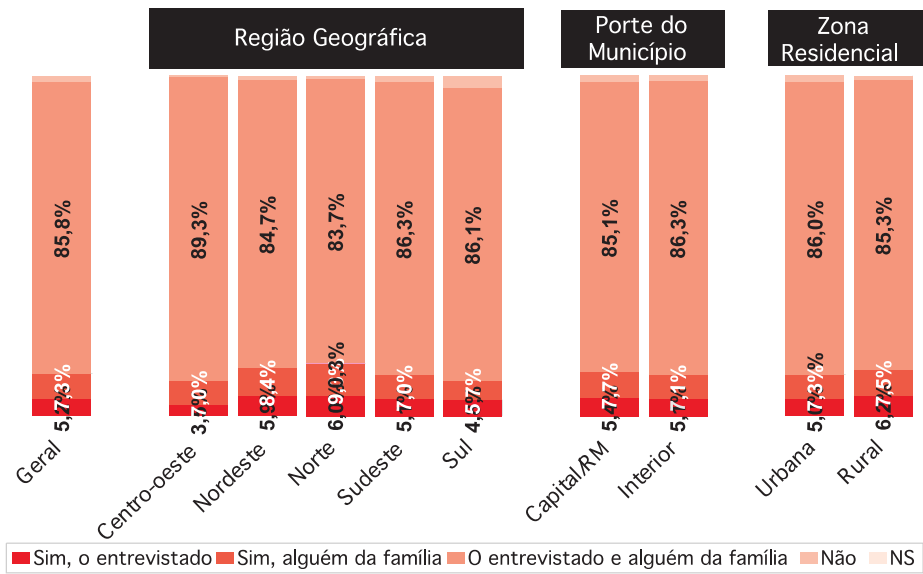
5.16 ATENÇÃO HOSPITALAR - PARTO

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre parto



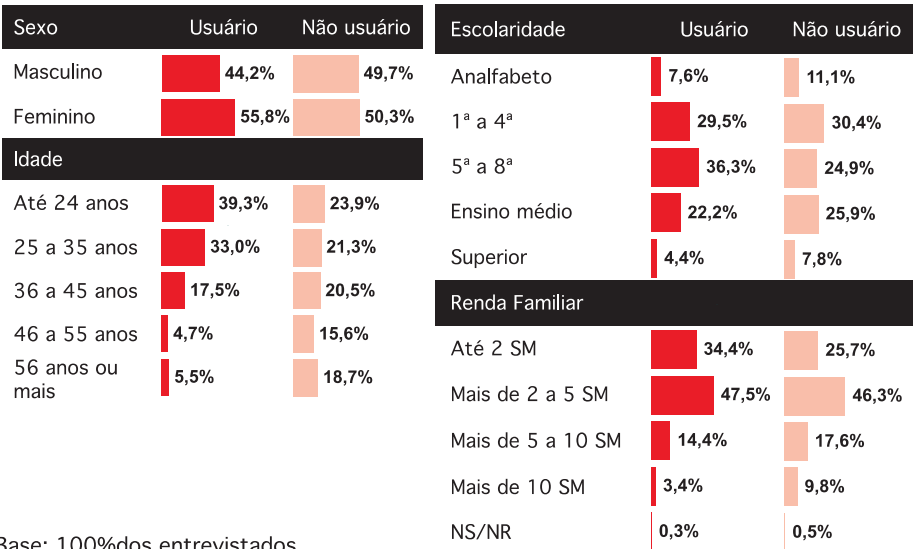
Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de parto mesmo que não tenha sido pelo SUS?



Base: 100% dos entrevistados

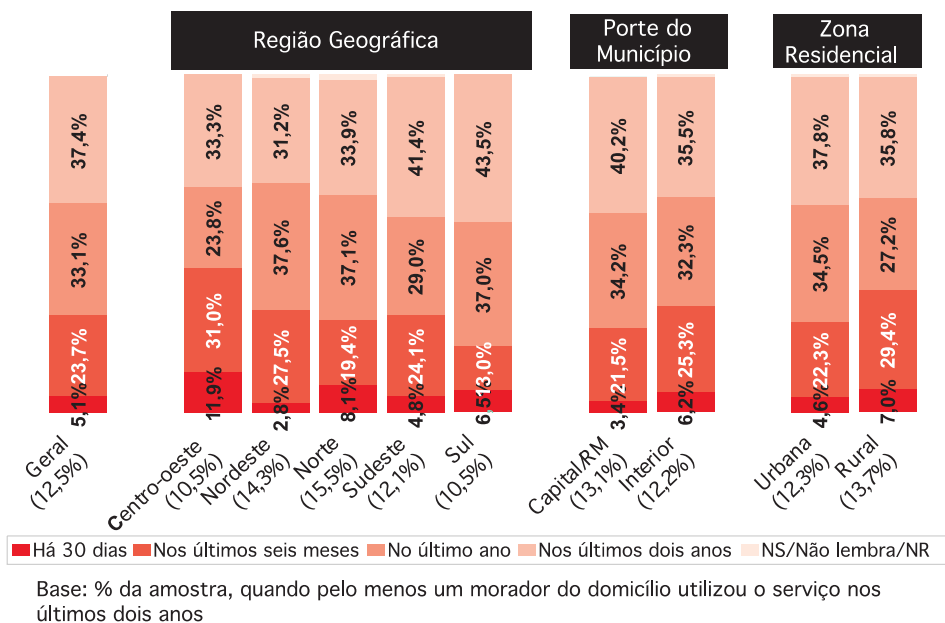
Cruzamento

“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de parto mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo



Base: 100% dos entrevistados

Período de utilização



Utilizou serviço público ou privado

Região Geográfica						
	Geral (12,5%)	Centro- oeste (10,5%)	Nordeste (14,3%)	Norte (15,5%)	Sudeste (12,1%)	Sul (10,5%)
Serviço do SUS	77,5%	61,9%	83,5%	83,9%	71,7%	84,8%
Serviço particular pago	8,3%	19,0%	6,4%	3,2%	9,7%	6,5%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	8,0%	14,3%	6,4%	6,5%	9,7%	4,3%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	1,4%	2,4%		1,6%	2,8%	
Serviço particular e SUS	1,1%		0,9%	3,2%	1,4%	
Outros com menos de 1% de citação	0,7%	0,0%	0,0%	1,6%	0,7%	2,2%
NS/NR	3,0%	2,4%	2,8%		4,1%	2,2%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (12,5%)	Capital/RM (13,1%)	Interior (12,2%)	Urbana (12,3%)	Rural (13,7%)
Serviço do SUS	77,5%	79,6%	76,0%	77,1%	79,0%
Serviço particular pago	8,3%	4,8%	10,6%	6,8%	14,0%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	8,0%	9,0%	7,3%	9,4%	2,1%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	1,4%	0,7%	2,0%	1,8%	
Serviço particular e SUS	1,1%	1,4%	0,9%	1,2%	0,7%
Outros com menos de 1% de citação	0,7%	0,7%	0,7%	0,9%	0,0%
NS/NR	3,0%	3,9%	2,4%	2,7%	4,2%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

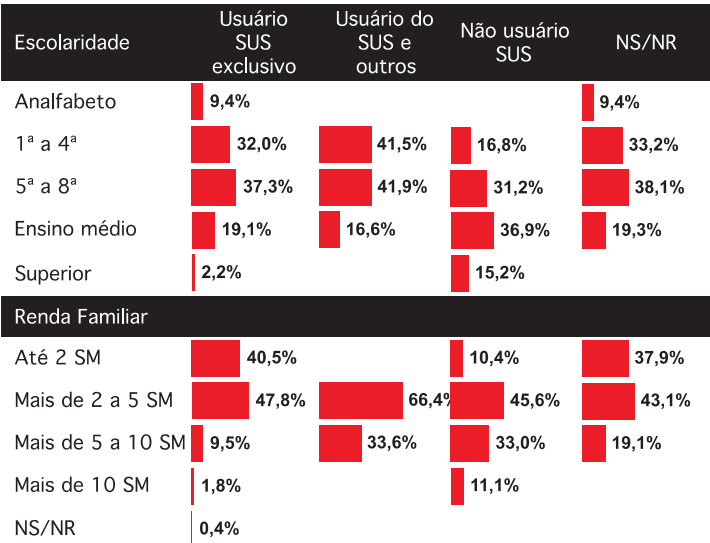
Utilizou serviço público ou privado segundo

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	43,6%	58,5%	46,5%	38,1%
Feminino	56,4%	41,5%	53,5%	61,9%
Idade				
Até 24 anos	45,6%	24,9%	13,5%	38,3%
25 a 35 anos	29,7%		53,7%	14,2%
36 a 45 anos	14,9%	58,5%	21,6%	37,9%
46 a 55 anos	4,6%	16,6%	3,2%	9,6%
56 anos ou mais	5,3%		8,0%	

Base: 12,5% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo



Base: 12,5% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

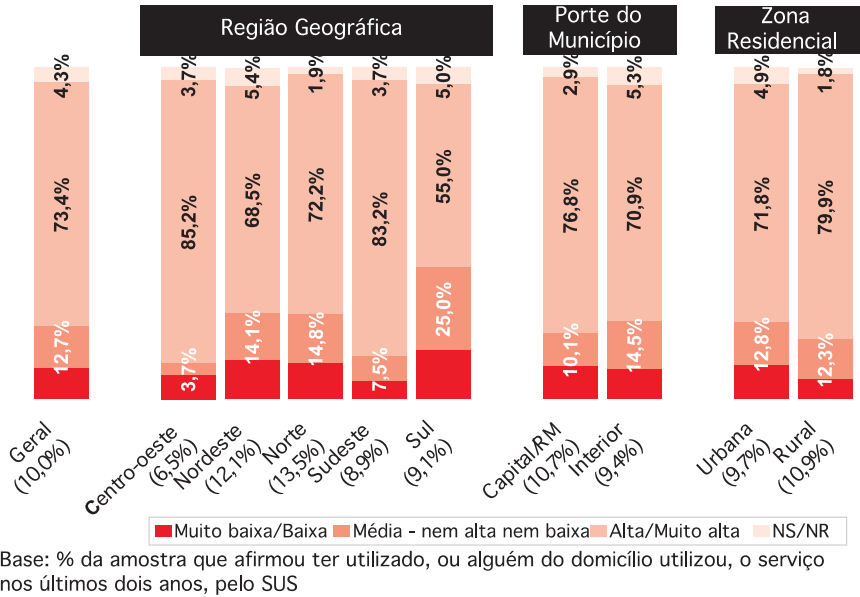
- Utilizou o serviço pelo SUS: 10%;
- Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 2,2%;
- Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 1,49%;

Dois principais motivos para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:

- Não havia o serviço onde mora;
- Mais opções de médico e hospitais.
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 1,42%;
- Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,25%;
- Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,18%.

Avaliação dos serviços de parto prestados pelo SUS

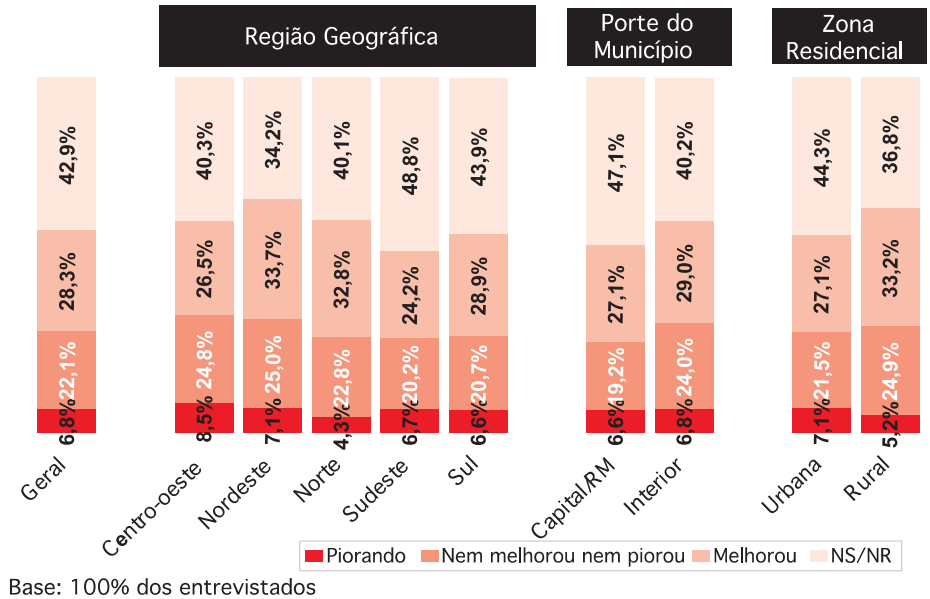
(Dados Agregados - Escala: 1 - muito baixa até 5 - muito alta)



Resultado geral:

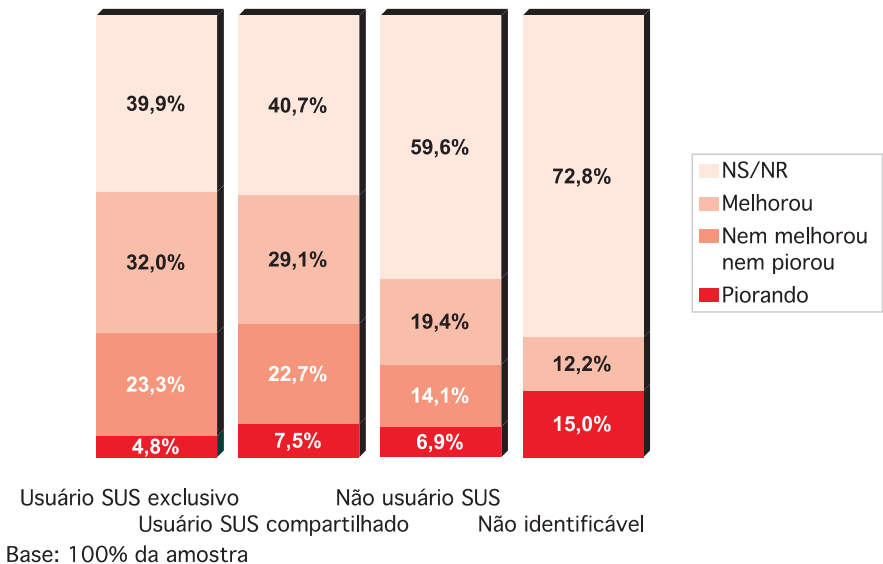
- Principais motivos apontados para satisfação:
 - Bom atendimento da equipe da maternidade (35%);
 - Sucesso do parto (19%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Demorou para ser atendida (23%);
 - Mau atendimento (21,5%).

Percepção de melhorias no serviço de parto nos últimos dois anos



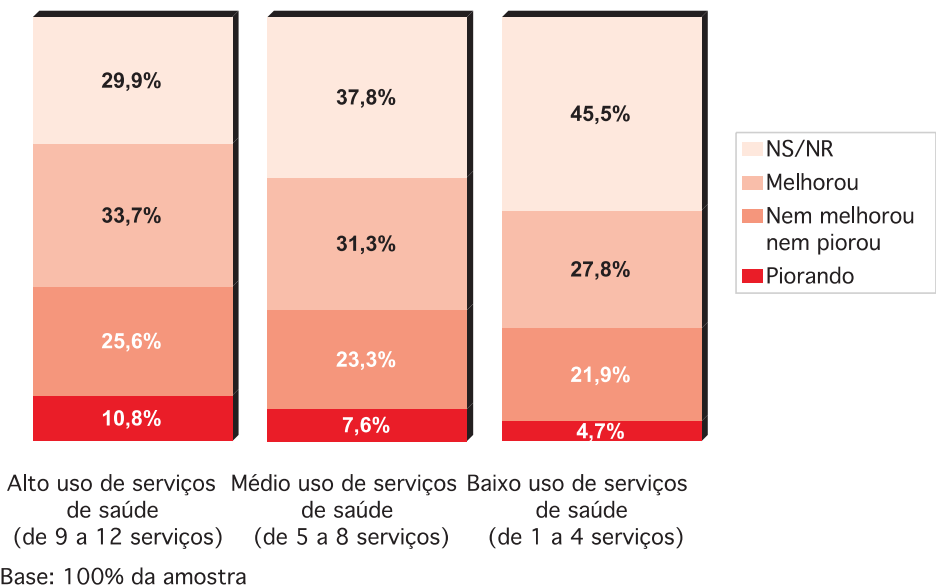
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de parto nos últimos dois anos segundo usuário SUS/Não usuário SUS



Cruzamento

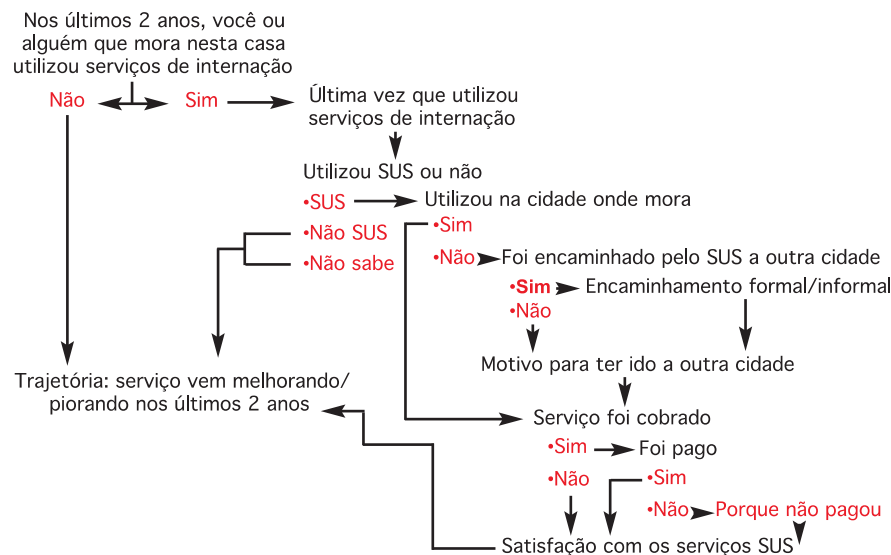
Percepção de melhorias no serviço de parto nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



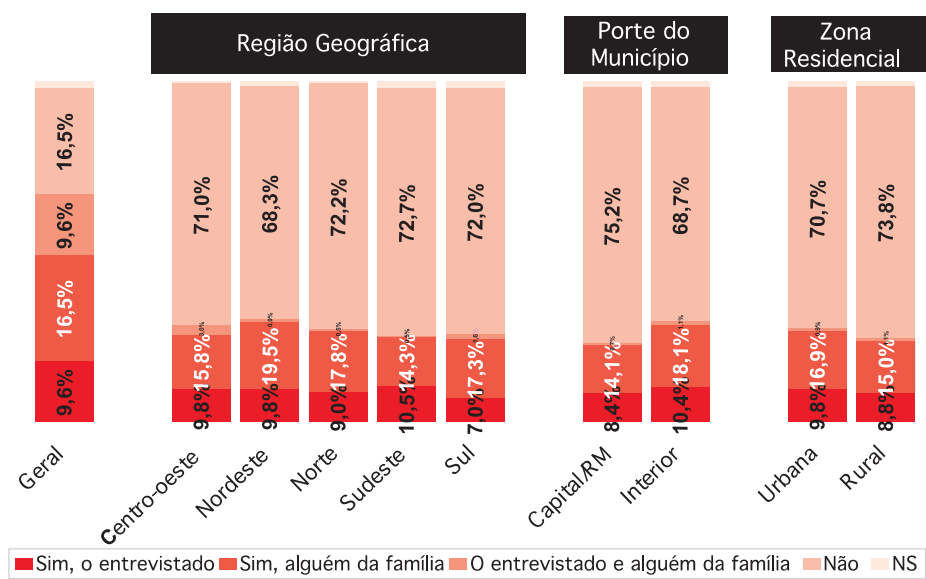
5.17 ATENÇÃO HOSPITALAR - INTERNAÇÃO

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre internação



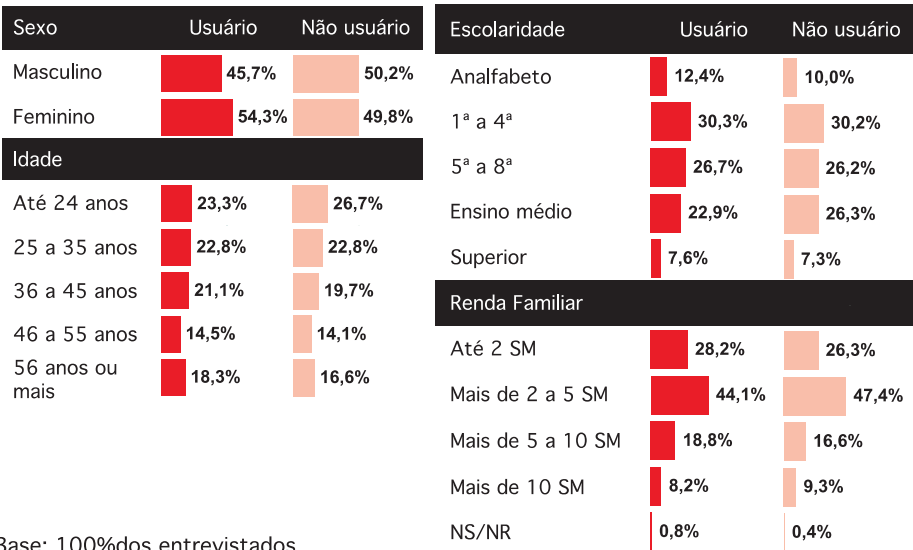
Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de internação mesmo que não tenha sido pelo SUS?



Base: 100% dos entrevistados

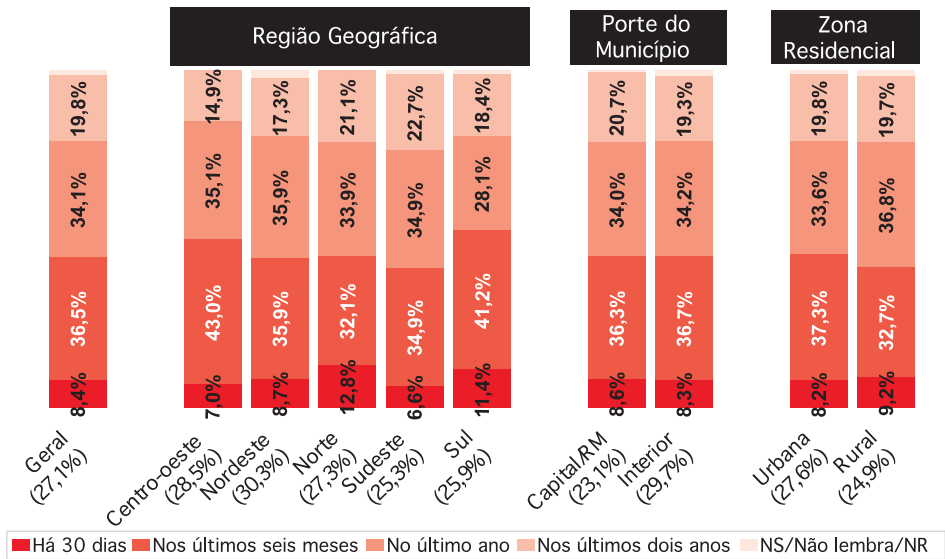
Cruzamento

“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de internação mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo:



Base: 100% dos entrevistados

Período de utilização



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

	Região Geográfica					
	Geral (27,1%)	Centro-oeste (28,5%)	Nordeste (30,3%)	Norte (27,3%)	Sudeste (25,3%)	Sul (25,9%)
Serviço do SUS	69,7%	57,9%	80,5%	76,1%	62,8%	69,3%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	14,6%	18,4%	8,2%	7,3%	20,4%	13,2%
Serviço particular pago	8,3%	13,2%	4,8%	8,3%	9,5%	9,6%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	2,9%	0,9%	1,7%	2,8%	4,6%	1,8%
Serviço particular e SUS	1,6%	4,4%	1,3%	2,8%	1,0%	1,8%
SUS e plano de saúde/convênio	1,1%	1,8%	0,9%	0,9%	0,7%	2,6%
Outros com menos de 1% de citação	0,2%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
NS/NR	1,6%	2,6%	2,6%	1,8%	0,7%	1,8%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (27,1%)	Capital/RM (23,1%)	Interior (29,7%)	Urbana (27,6%)	Rural (24,9%)
Serviço do SUS	69,7%	63,5%	72,8%	67,2%	81,8%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	14,6%	21,6%	11,0%	16,8%	3,9%
Serviço particular pago	8,3%	4,5%	10,2%	8,3%	8,1%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	2,9%	5,1%	1,8%	3,4%	0,8%
Serviço particular e SUS	1,6%	1,7%	1,5%	1,4%	2,3%
SUS e plano de saúde/convênio	1,1%	1,6%	0,9%	1,3%	
Outros com menos de 1% de citação	0,2%	0,6%	0,0%	0,2%	0,0%
NS/NR	1,6%	1,4%	1,8%	1,3%	3,1%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo:

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	45,5%	53,4%	45,1%	47,9%
Feminino	54,5%	46,6%	54,9%	52,1%
Idade				
Até 24 anos	25,1%	19,4%	17,3%	47,9%
25 a 35 anos	23,8%	9,7%	21,6%	20,0%
36 a 45 anos	21,0%	12,2%	23,0%	8,0%
46 a 55 anos	13,6%	9,9%	18,0%	8,0%
56 anos ou mais	16,5%	48,9%	20,2%	16,1%

Base: 27,1% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo:

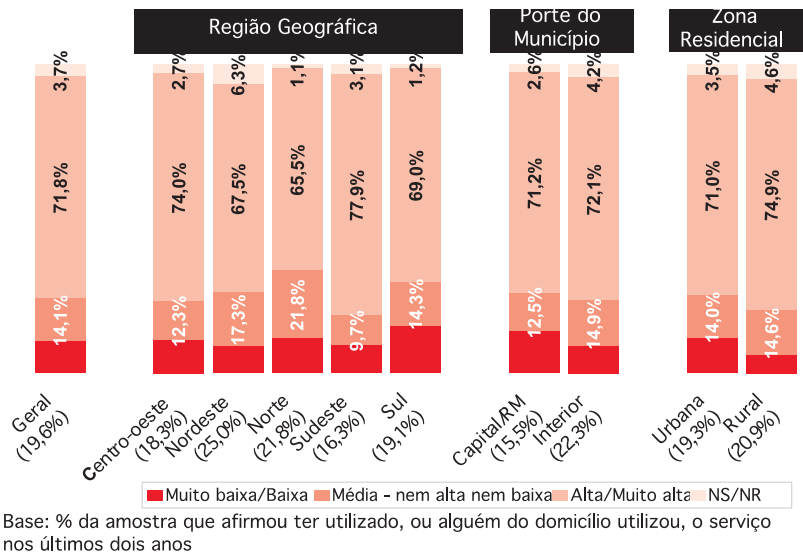
Escolaridade	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Analfabeto	14,5%	17,2%	5,5%	27,9%
1ª a 4ª	35,4%	19,4%	17,9%	28,0%
5ª a 8ª	27,9%	22,2%	23,8%	32,1%
Ensino médio	18,6%	19,2%	35,6%	12,0%
Superior	3,7%	22,1%	17,2%	
Renda Familiar				
Até 2 SM	36,2%	4,7%	7,6%	48,4%
Mais de 2 a 5 SM	47,8%	51,0%	32,9%	51,6%
Mais de 5 a 10 SM	11,6%	26,9%	38,3%	
Mais de 10 SM	3,6%	17,3%	20,2%	
NS/NR	0,8%		1,0%	

Base: 27,1% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

- Utilizou o serviço pelo SUS: 19,6%;
 - Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 5,02%;
 - Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 3,3%
- Principal motivo para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:
- Não havia o serviço na cidade.
 - Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 3,1%;
 - Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,6%;
 - Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,3%.

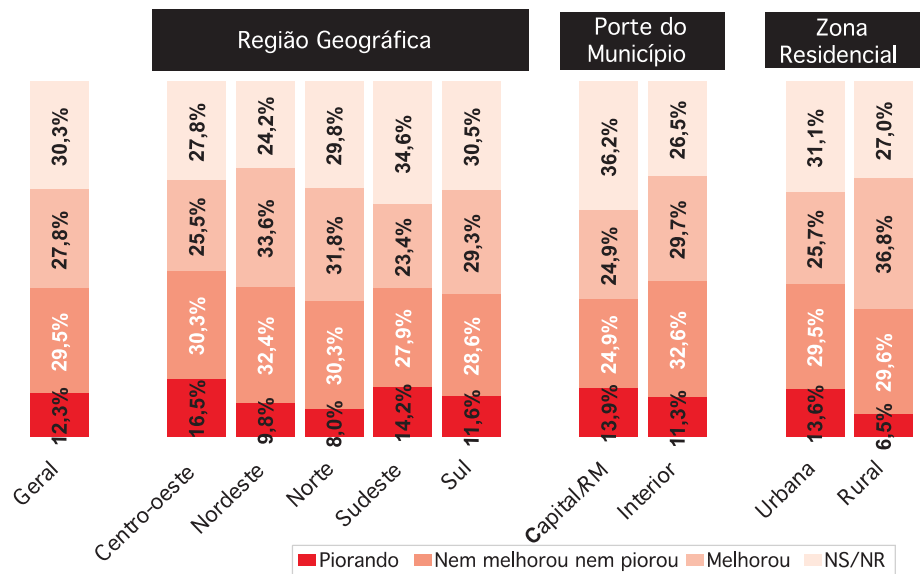
Avaliação dos serviços de internação prestados pelo SUS
(Dados Agregados - Escala: 1 - muito baixa até 5 - muito alta)



Resultado geral

- Principais motivos apontados para satisfação:
 - Internação bem sucedida/problema solucionado (16%);
 - Educação/boa vontade dos médicos e funcionários (16%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Demora para conseguir vaga (22%);
 - Mau atendimento de enfermeiros (12%).

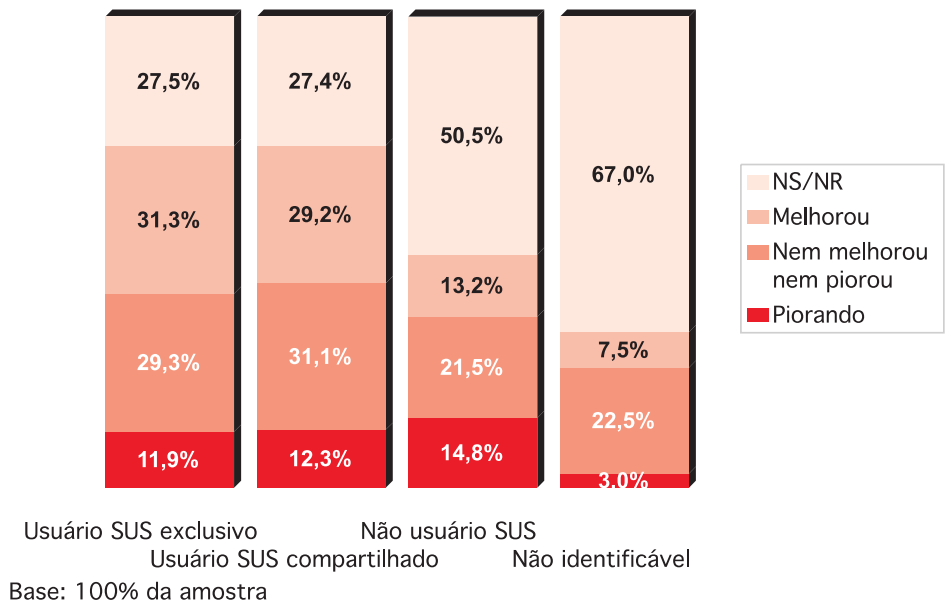
Percepção de melhorias no serviço de internação nos últimos dois anos



Base: 100% dos entrevistados

Cruzamento

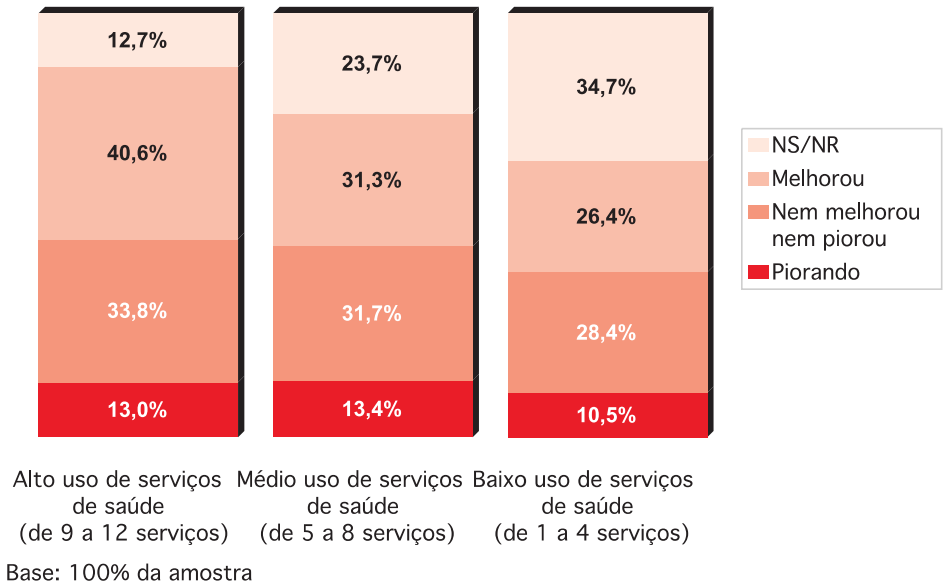
Percepção de melhorias no serviço de internação nos últimos dois anos segundo usuário SUS/Não usuário SUS



Base: 100% da amostra

Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de internação nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



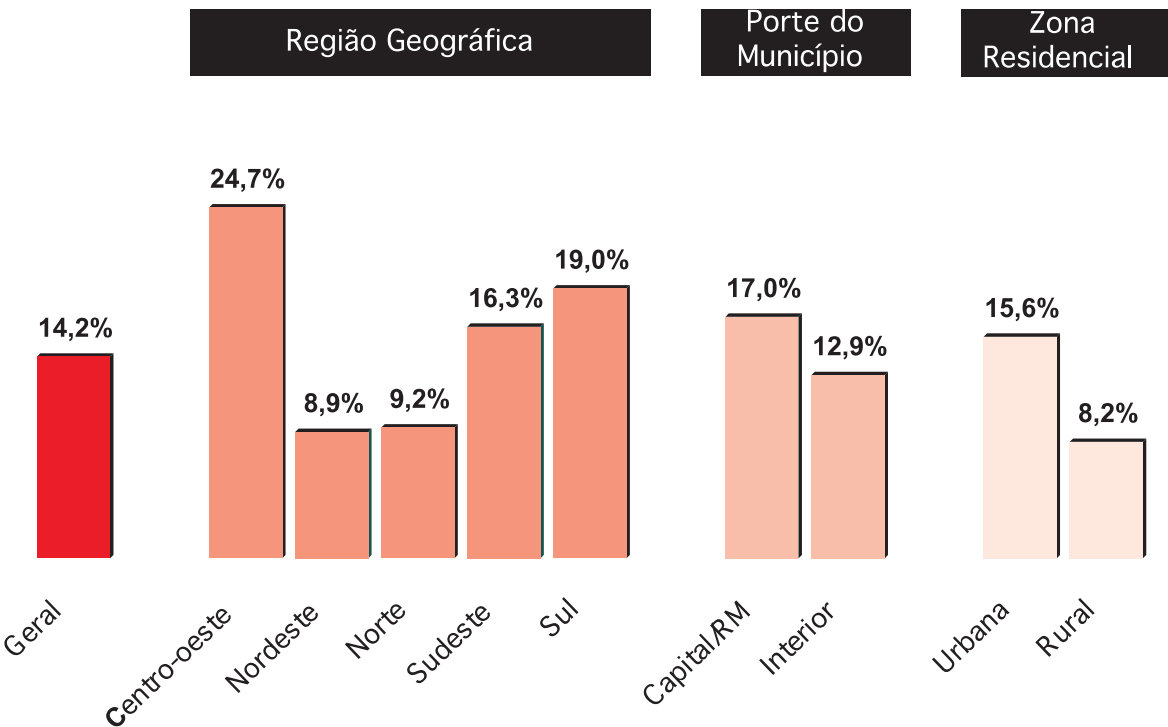
Esquema das perguntas sobre encaminhamento

Foi encaminhado pelo SUS para:

• Alta Complexidade

- Sim
-
- Informou endereço verdadeiro ou não,
 - Encaminhamento formal ou não,
- Não
- Tempo decorrido entre o encaminhamento e a obtenção de serviço,
 - Grau de satisfação com o tempo decorrido.

Encaminhamento do serviço de internação para serviços de alta complexidade



Base: 19,6% dos entrevistados que afirmaram ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço, pelo SUS

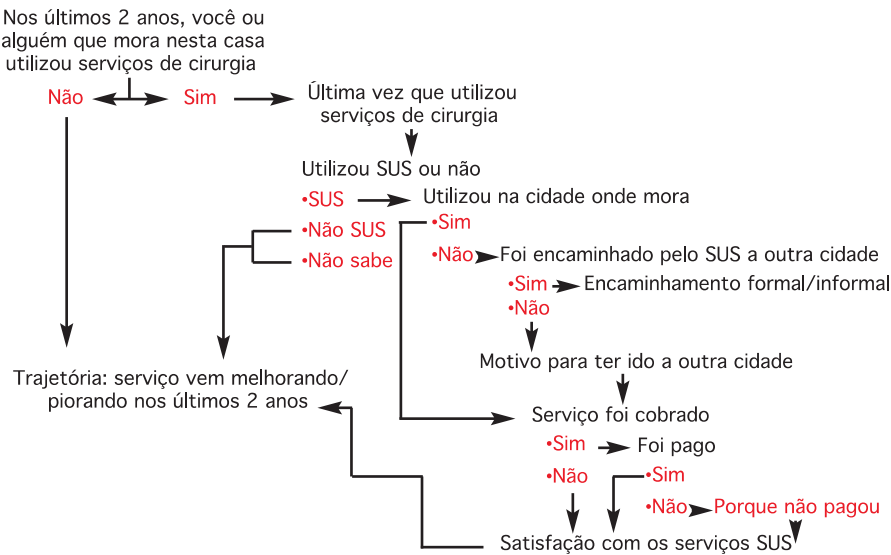
Maior parcela de amostra que:

- Maior parcela dos entrevistados informou endereço verdadeiro (cerca de 94%);
- Maior parcela dos encaminhamentos foi formal: 86%;
- Quanto à satisfação com o tempo de espera para a obtenção dos serviços temos que 83% ficaram satisfeitos com o tempo decorrido para a obtenção de serviços de alta complexidade.

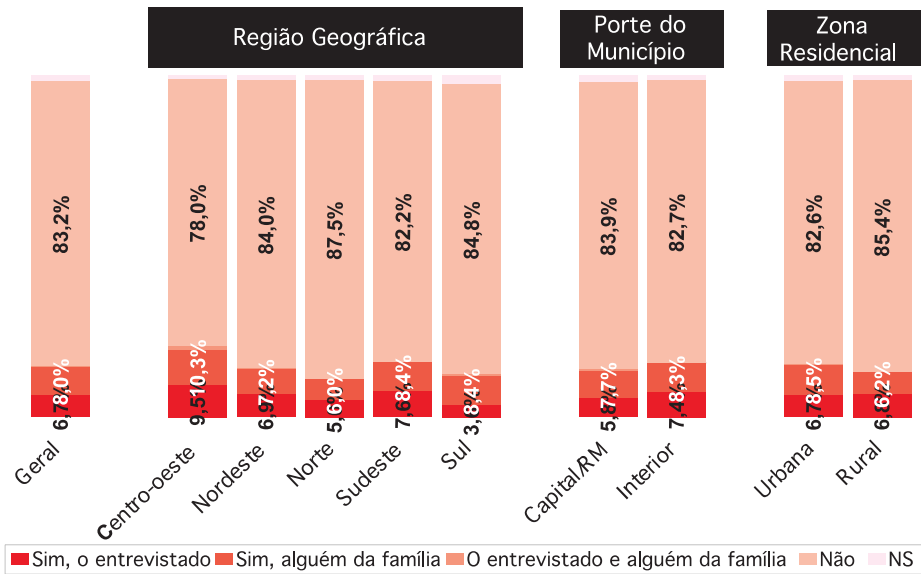
5.18 ATENÇÃO HOSPITALAR - CIRURGIA

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre cirurgia



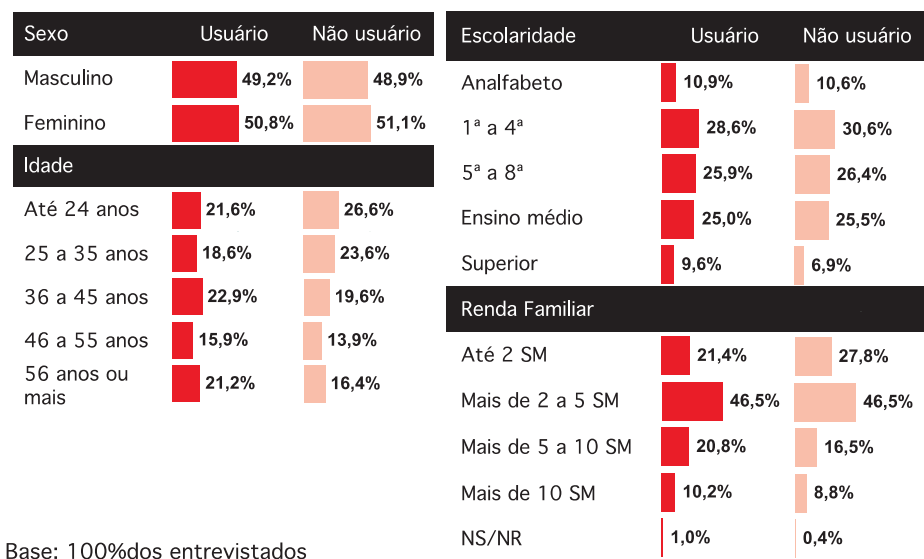
Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou alguma cirurgia mesmo que não tenha sido pelo SUS?



Base: 100% dos entrevistados

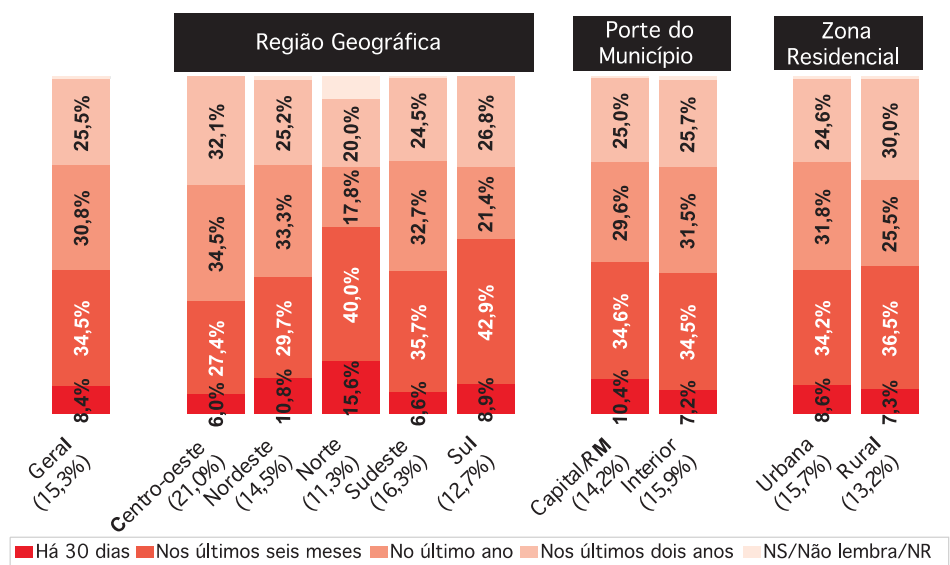
Cruzamento

“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou alguma cirurgia mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo:



Base: 100% dos entrevistados

Período de utilização



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

	Região Geográfica					
	Geral (15,3%)	Centro-oeste (21,0%)	Nordeste (14,5%)	Norte (11,3%)	Sudeste (16,3%)	Sul (12,7%)
Serviço do SUS	57,8%	45,2%	75,7%	77,8%	48,5%	57,1%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	21,4%	22,6%	12,6%	6,7%	28,1%	19,6%
Serviço particular pago	13,6%	19,0%	8,1%	4,4%	15,8%	16,1%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	3,4%	4,8%	1,8%	2,2%	4,1%	3,6%
Serviço particular e SUS	2,1%	3,6%	0,9%	6,7%	1,5%	3,6%
Outros com menos de 1% de citação	0,8%	2,4%	0,0%	2,2%	1,0%	0,0%
NS/NR	0,9%	2,4%	0,9%		1,0%	

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (15,3%)	Capital/RM (14,2%)	Interior (15,9%)	Urbana (15,7%)	Rural (13,2%)
Serviço do SUS	57,8%	50,9%	61,8%	54,1%	77,3%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	21,4%	29,4%	16,7%	23,8%	8,8%
Serviço particular pago	13,6%	9,2%	16,2%	14,9%	6,6%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	3,4%	5,7%	2,0%	3,4%	3,6%
Serviço particular e SUS	2,1%	3,5%	1,3%	2,3%	0,7%
Outros com menos de 1% de citação	0,8%	0,6%	0,9%	0,7%	1,5%
NS/NR	0,9%	0,6%	1,1%	0,8%	1,5%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento
 Utilizou serviço público ou privado segundo

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	49,9%	64,9%	46,4%	74,5%
Feminino	50,1%	35,1%	53,6%	25,5%
Idade				
Até 24 anos	22,1%	34,6%	19,1%	49,6%
25 a 35 anos	19,4%	13,1%	17,5%	25,5%
36 a 45 anos	24,3%	4,2%	22,6%	
46 a 55 anos	13,5%	17,7%	19,6%	
56 anos ou mais	20,6%	30,4%	21,3%	24,9%

Base: 15,3% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento
 Utilizou serviço público ou privado segundo

Escolaridade	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Analfabeto	14,9%	8,4%	4,8%	24,9%
1ª a 4ª	35,6%	35,0%	18,3%	
5ª a 8ª	25,6%	30,9%	26,2%	12,0%
Ensino médio	21,3%	16,8%	30,9%	37,6%
Superior	2,6%	9,0%	19,8%	25,5%
Renda Familiar				
Até 2 SM	31,2%	8,4%	7,6%	24,9%
Mais de 2 a 5 SM	53,6%	43,4%	37,0%	12,0%
Mais de 5 a 10 SM	10,8%	13,1%	35,4%	63,1%
Mais de 10 SM	3,4%	35,1%	18,8%	
NS/NR	1,0%		1,2%	

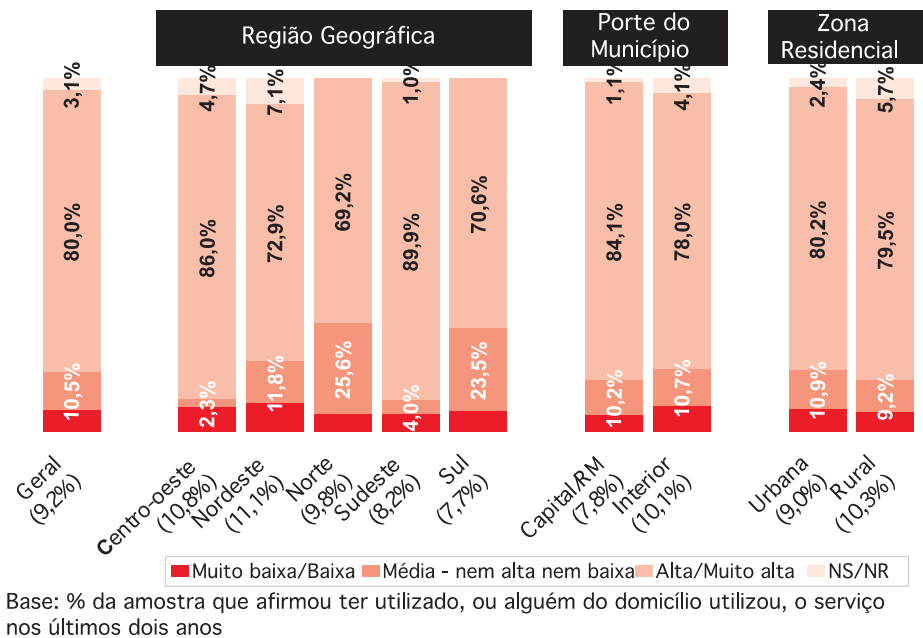
Base: 15,3% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

- Utilizou o serviço pelo SUS: 9,2%;
 - Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 3,6%;
 - Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 2,7%;
- Principais motivo para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:

- Não havia o serviço onde mora.
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 2,5%;
- Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,15%;
- Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,11%.

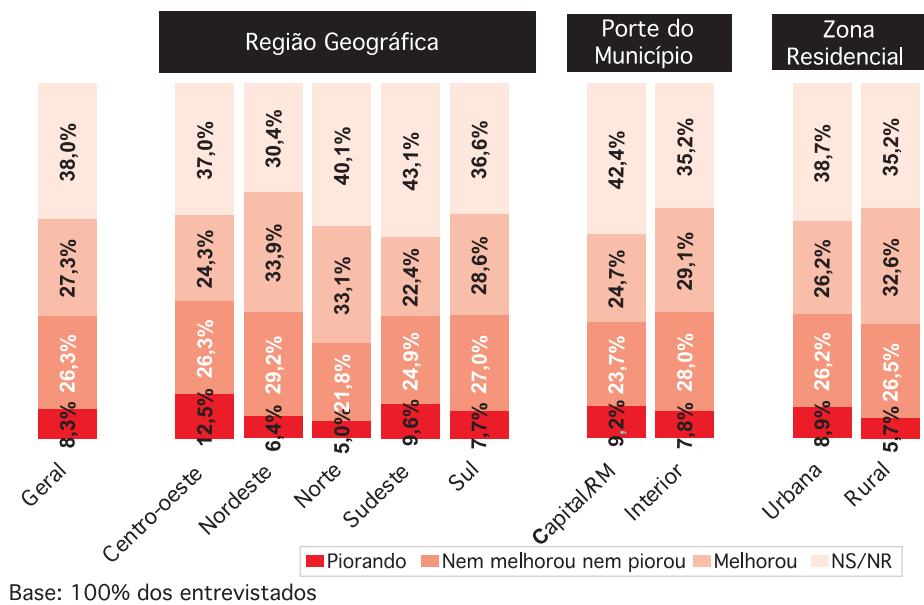
Avaliação dos serviços de cirurgia prestados pelo SUS
(Dados Agregados - Escala: 1 - muito baixa até 5 - muito alta)



Resultado geral:

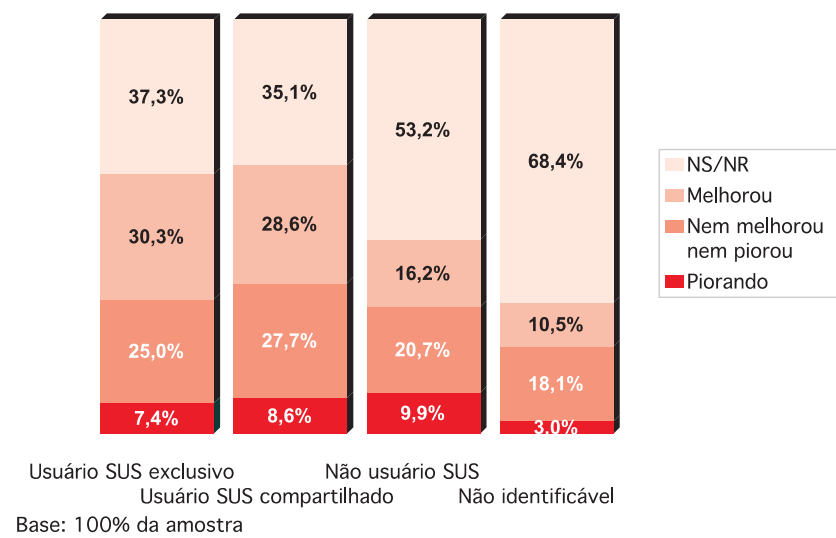
- Principais motivos apontados para satisfação:
 - A cirurgia foi bem sucedida (45%);
 - Foi bem atendido por todos os profissionais (17,5%);
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - A cirurgia não resolveu o problema de saúde (25%);
 - Demora para ser atendido (11,5%).

Percepção de melhorias no serviço de cirurgia nos últimos dois anos



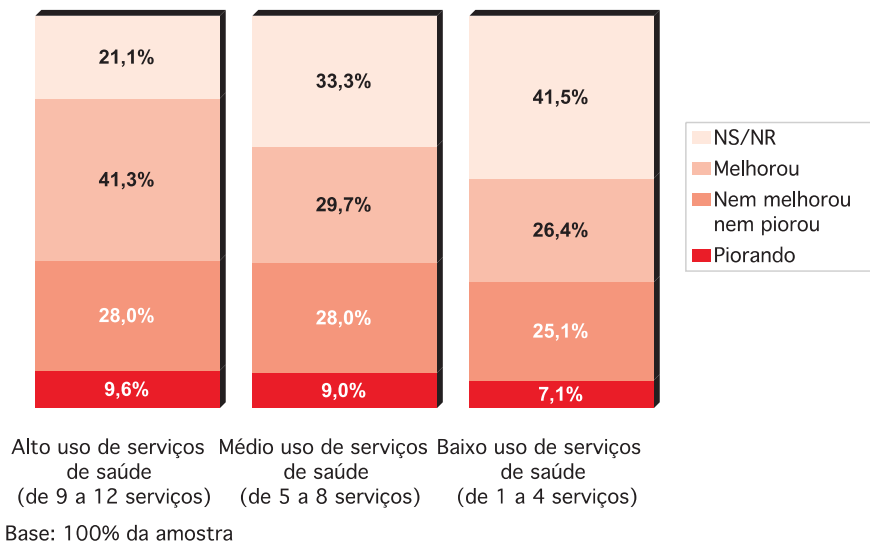
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de cirurgia nos últimos dois anos segundo usuário SUS/Não usuário SUS

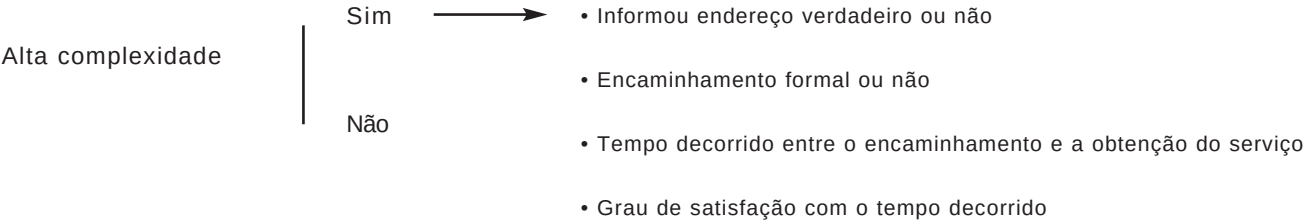


Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de cirurgia nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde

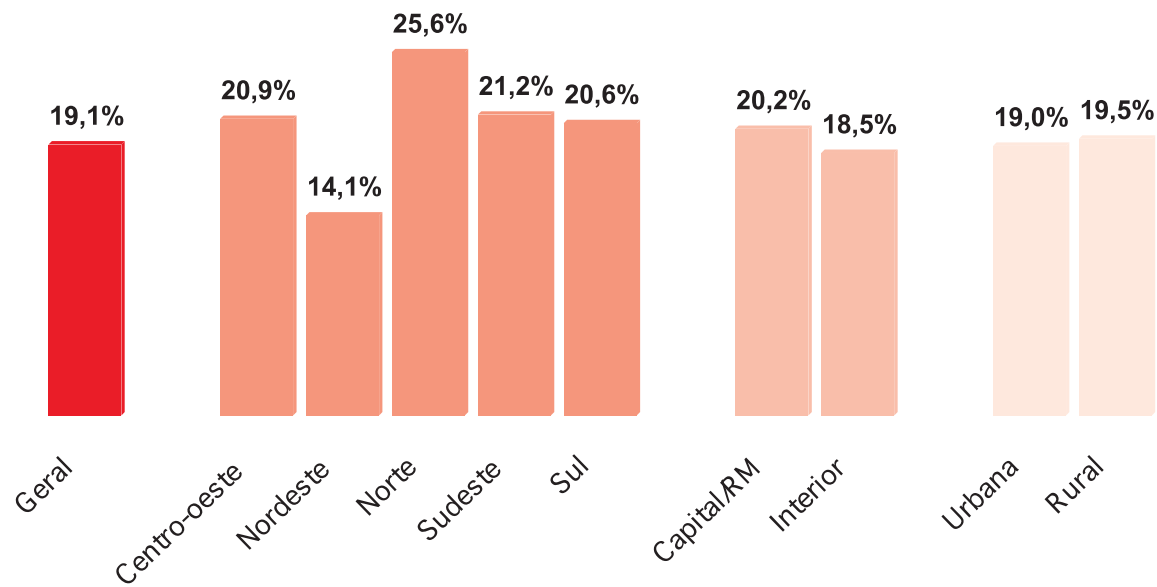


Foi encaminhado pelo SUS para:



Esquema das perguntas sobre encaminhamento

Encaminhamento do serviço de cirurgia para serviços de alta complexidade (percentual de citação)



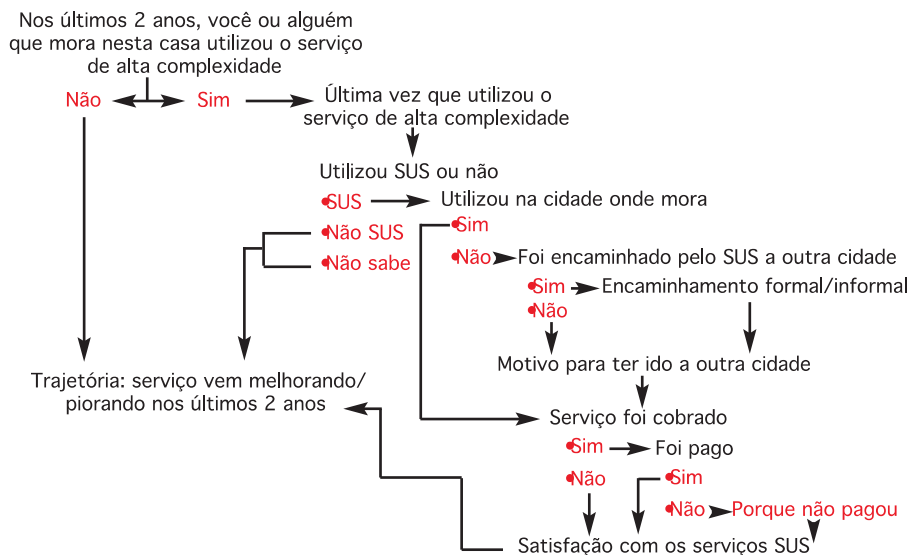
Base: 9,2% dos entrevistados que afirmaram ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço, pelo SUS

- Maior parcela dos entrevistados informou endereço verdadeiro (cerca de 96%);
- Maior parcela dos encaminhamentos que foi formal: 87%;
- Quanto à satisfação com o tempo de espera para a obtenção dos serviços temos que 84% ficaram satisfeitos com o tempo decorrido para a obtenção de serviços de alta complexidade.

5.19 ATENÇÃO DE ALTA COMPLEXIDADE

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre alta complexidade



Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou cada um dos serviços abaixo, mesmo que não tenha sido pelo SUS? (percentual de sim)

	Região Geográfica					
	Geral	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Cirurgia ou tratam. contra câncer	2,1%	3,3%	1,2%	0,8%	2,1%	3,6%
Cirurgia do coração ou vasos sanguíneos	1,4%	1,3%	1,0%	0,8%	1,7%	1,4%
Cirurgia contra epilepsia	0,4%	0,5%			0,6%	0,5%
Cirurgia de redução do estômago	0,4%	0,5%	0,1%	0,3%	0,5%	0,5%
Implante dentário p/ reconst.de mandíbula	0,7%	0,8%	0,5%		0,8%	0,7%
Cirurgia p/correção de lábio leporino	0,4%	0,8%	0,1%		0,5%	0,7%
Cirurgia de cabeça ou pescoço	0,8%	0,5%	0,5%	0,3%	1,1%	0,7%
Cirurgia ortopédica	2,0%	2,0%	0,5%	1,0%	3,2%	1,8%
Transp. de órgãos, córnea ou pele	0,5%	0,8%		0,3%	0,7%	0,9%
Tratamento de queimaduras	0,6%	0,8%	0,1%	0,3%	0,9%	0,7%
Diálise	0,6%	0,5%	0,3%	0,3%	0,9%	0,5%

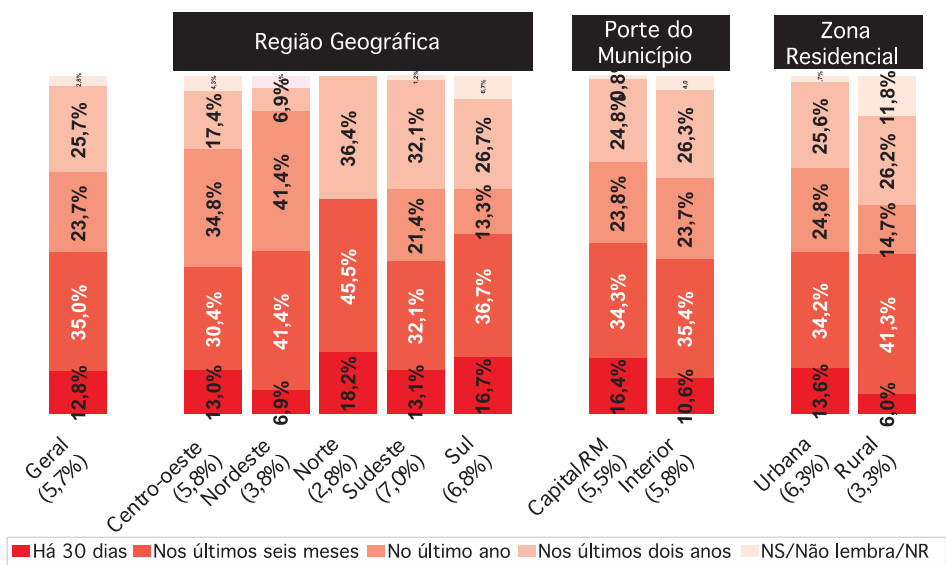
Base: 100% dos entrevistados

Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou cada um dos serviços abaixo, mesmo que não tenha sido pelo SUS? (percentual de sim)

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral	Capital/RM	Interior	Urbana	Rural
Cirurgia ou tratam. contra câncer	2,1%	2,5%	1,8%	2,4%	0,5%
Cirurgia do coração ou vasos sanguíneos	1,4%	1,6%	1,2%	1,5%	0,9%
Cirurgia contra epilepsia	0,4%	0,6%	0,2%	0,4%	0,2%
Cirurgia de redução do estômago	0,4%	0,6%	0,2%	0,4%	0,4%
Implante dentário p/ reconst.de mandíbula	0,7%	1,1%	0,4%	0,7%	0,4%
Cirurgia p/correção de lábio leporino	0,4%	0,7%	0,2%	0,4%	0,4%
Cirurgia de cabeça ou pescoço	0,8%	0,7%	0,8%	0,8%	0,7%
Cirurgia ortopédica	2,0%	1,7%	2,3%	2,4%	0,7%
Transp. de órgãos, córnea ou pele	0,5%	0,6%	0,4%	0,5%	0,6%
Tratamento de queimaduras	0,6%	0,9%	0,4%	0,7%	0,4%
Díalise	0,6%	1,0%	0,4%	0,7%	0,2%

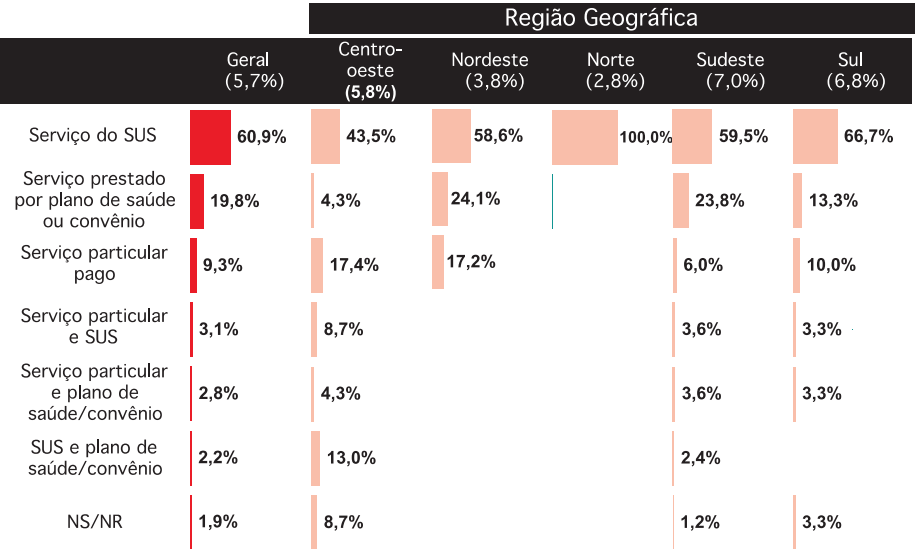
Base: 100% dos entrevistados

Período de utilização



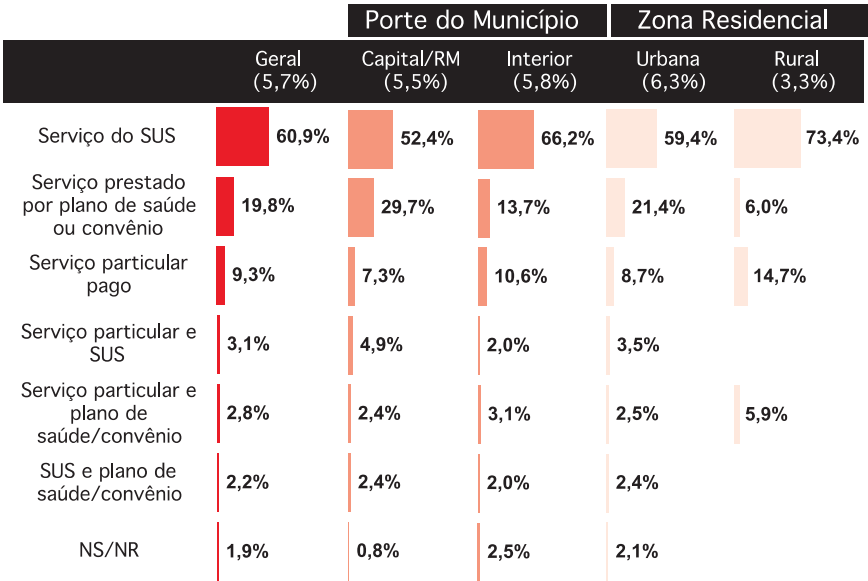
Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	47,7%	35,3%	49,8%	32,3%
Feminino	52,3%	64,7%	50,2%	67,7%
Idade				
Até 24 anos	23,0%	23,3%	18,6%	16,2%
25 a 35 anos	23,6%	17,7%	20,5%	16,2%
36 a 45 anos	28,3%	5,7%	20,7%	
46 a 55 anos	11,3%	24,0%	11,8%	34,2%
56 anos ou mais	13,9%	29,4%	28,5%	33,4%

Base: 5,7% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo

Escolaridade	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Analfabeto	16,4%		4,8%	
1ª a 4ª	28,7%	35,0%	19,6%	33,4%
5ª a 8ª	30,8%	36,0%	20,6%	32,3%
Ensino médio	20,1%	11,3%	43,3%	34,2%
Superior	4,1%	17,7%	11,7%	
Renda Familiar				
Até 2 SM	23,5%	5,7%	6,8%	
Mais de 2 a 5 SM	52,3%	41,0%	35,2%	100,0%
Mais de 5 a 10 SM	19,6%	17,7%	33,5%	
Mais de 10 SM	4,6%	35,7%	24,5%	
NS/NR	0,8%			

Base: 5,7% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Total da amostra que:

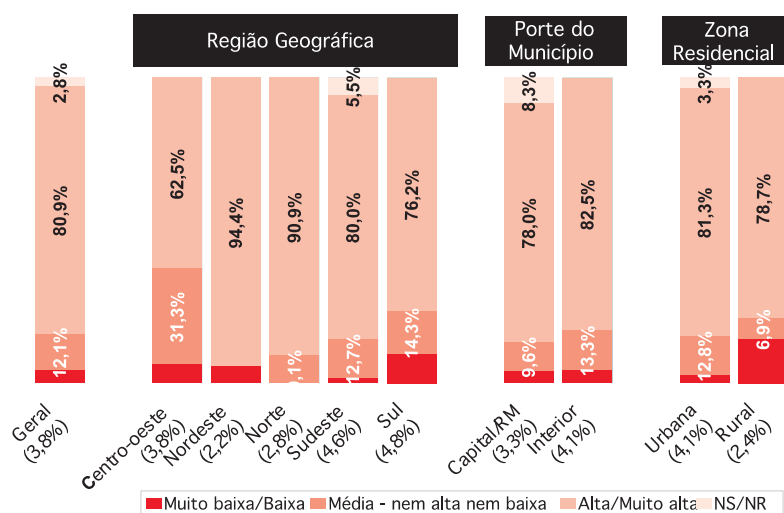
- Utilizou o serviço: 5,7%;
- Utilizou o serviço pelo SUS: 3,8%;
- Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 1,5%;
- Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 1,2%;

Principais motivos para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:

- Não havia o serviço na cidade.
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 1,1%;
- Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,11%;
- Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,07%.

Avaliação dos serviços de alta complexidade prestados pelo SUS

(Dados Agregados - Escala: 1 - muito baixa até 5 - muito alta)

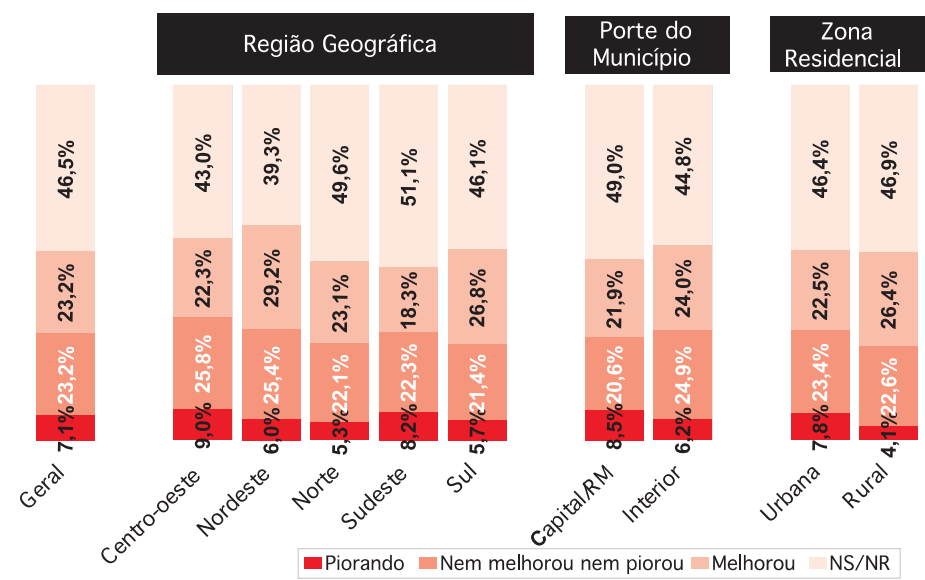


Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos

Resultado geral:

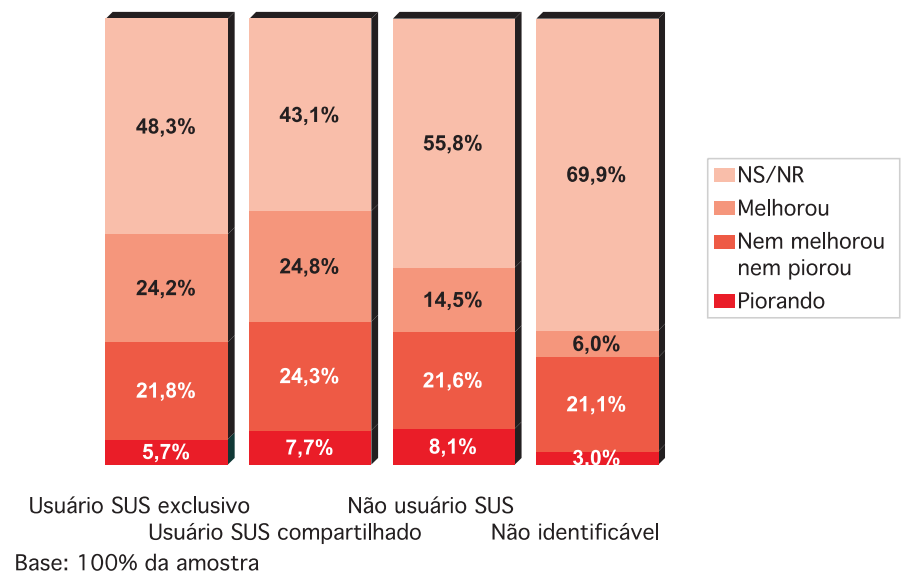
- Principais motivos apontados para satisfação:
 - O problema de saúde foi resolvido (29%);
 - Bom atendimento dos médicos (16%).
- Principais motivos apontados para insatisfação:
 - Demora para obtenção do serviço (28,5%);
 - Tratamento não resolveu o problema (14%).

Percepção de melhorias no serviço de alta complexidade nos últimos dois anos



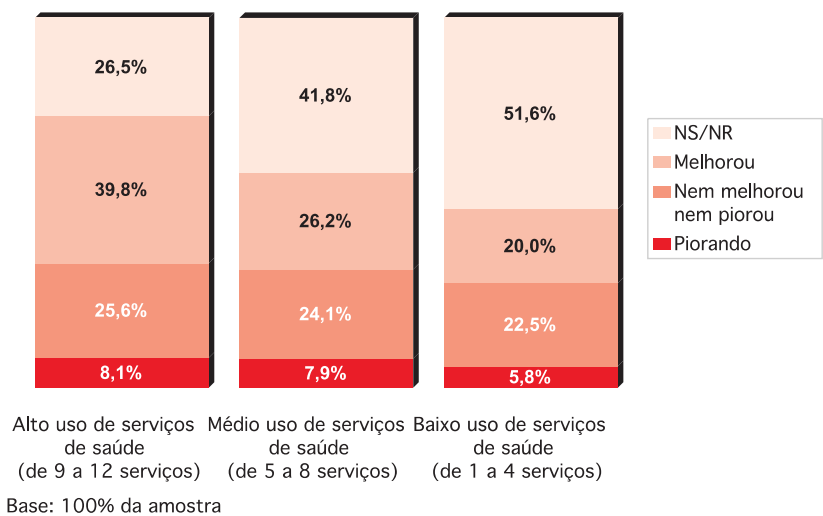
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de alta complexidade nos últimos dois anos segundo usuário SUS/Não usuário SUS



Cruzamento

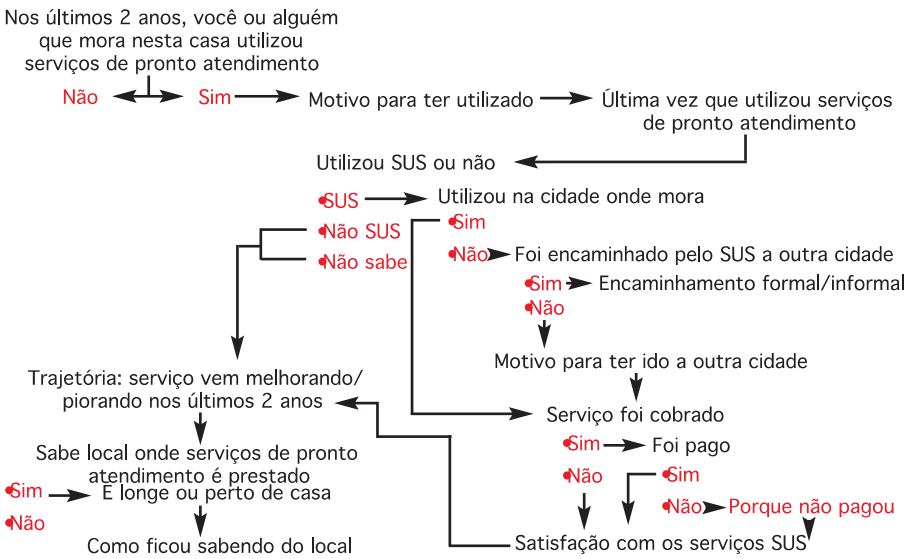
Percepção de melhorias no serviço de alta complexidade nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



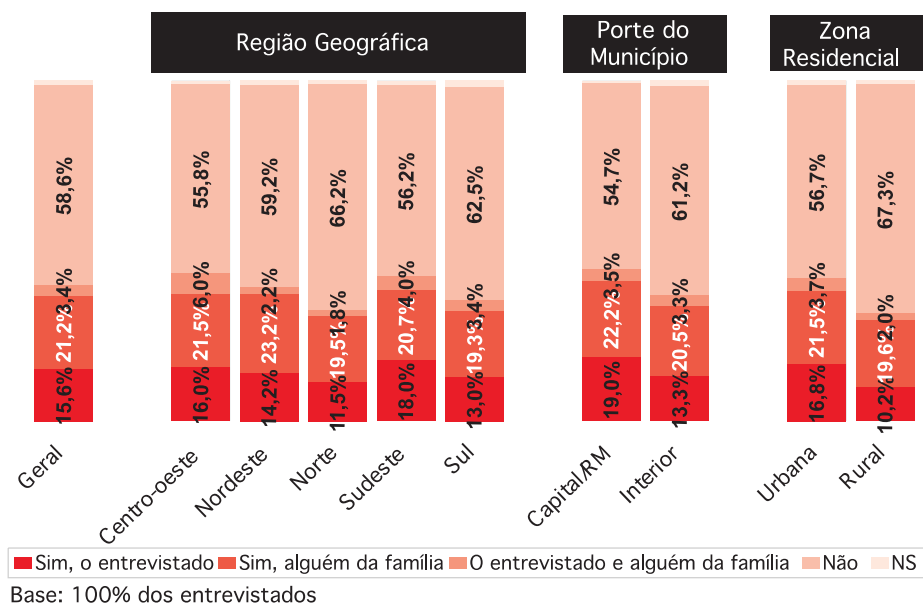
5.20 PRONTO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

DETALHAMENTO

Esquema das perguntas sobre pronto atendimento

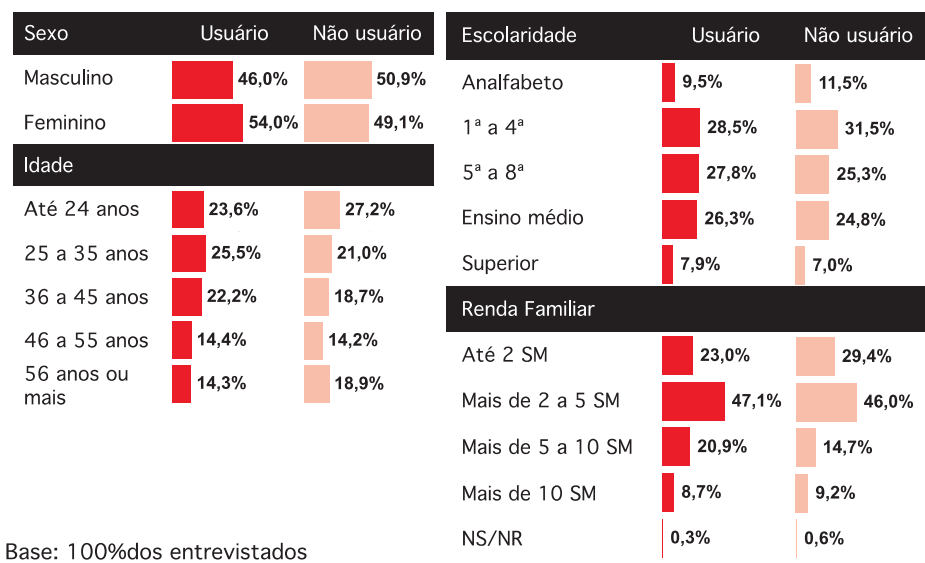


Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de pronto atendimento mesmo que não tenha sido pelo SUS?



Cruzamento

“Nos últimos dois anos, alguém que mora no domicílio utilizou serviços de pronto atendimento mesmo que não tenha sido pelo SUS?” segundo:



Motivo para buscar o serviço

(Múltipla resposta - espontânea)

	Região Geográfica					
	Geral (40,2%)	Centro-oeste (43,5%)	Nordeste (39,6%)	Norte (32,8%)	Sudeste (42,7%)	Sul (35,7%)
Estava sentindo muito mal	24,9%	22,5%	25,4%	23,9%	25,8%	22,7%
Dor	21,4%	19,5%	21,0%	20,1%	22,0%	22,2%
Acidente	14,9%	19,0%	11,7%	17,9%	14,4%	19,1%
Febre	13,0%	13,0%	14,7%	8,2%	12,5%	13,3%
Suspeita de fratura ou torção	5,4%	7,4%	4,4%	3,3%	5,8%	6,2%
Nebulização	3,3%	1,7%	6,1%	1,1%	2,1%	3,6%
Pressão baixa/alta	2,7%	0,9%	3,5%	2,2%	3,1%	1,3%
Tiro/facada/espantamento	1,3%	0,9%	1,2%	3,3%	1,0%	1,8%
Curativo	1,3%	1,7%	0,7%	2,7%	1,3%	1,3%
Outros c/menos de 1% de citação	10,9%	13,0%	10,7%	16,8%	10,8%	8,0%
NS/NR	0,9%	0,4%	0,7%	0,5%	1,2%	0,4%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

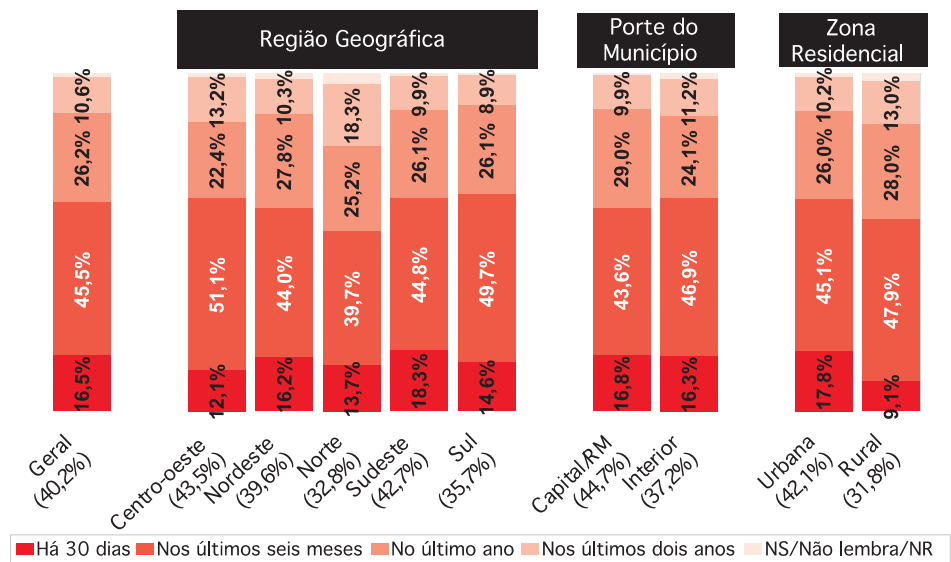
Motivo para buscar o serviço

(Múltipla resposta - espontânea)

		Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (40,2%)	Capital/RM (44,7%)	Interior (37,2%)	Urbana (42,1%)	Rural (31,8%)	
Estava sentindo muito mal	24,9%	27,4%	23,0%	24,8%	25,5%	
Dor	21,4%	21,0%	21,8%	21,5%	20,9%	
Acidente	14,9%	13,9%	15,6%	15,0%	13,9%	
Febre	13,0%	11,7%	14,0%	12,9%	13,7%	
Suspeita de fratura ou torção	5,4%	6,5%	4,6%	5,4%	5,5%	
Nebulização	3,3%	3,5%	3,2%	3,0%	5,4%	
Pressão baixa/alta	2,7%	2,6%	2,9%	2,7%	3,2%	
Tiro/facada/espantamento	1,3%	1,8%	0,9%	1,3%	1,1%	
Curativo	1,3%	1,5%	1,0%	1,4%	0,6%	
Outros c/menos de 1% de citação	10,9%	8,7%	12,6%	11,1%	9,8%	
NS/NR	0,9%	1,3%	0,5%	0,9%	0,4%	

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Período de utilização



Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

Região Geográfica						
	Geral (40,2%)	Centro-oeste (43,5%)	Nordeste (39,6%)	Norte (32,8%)	Sudeste (42,7%)	Sul (35,7%)
Serviço do SUS	83,2%	82,2%	83,1%	86,3%	81,3%	89,2%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	7,9%	4,6%	7,0%	6,1%	9,9%	5,1%
Serviço particular pago	2,7%	5,7%	2,6%	2,3%	2,3%	2,5%
SUS e plano de saúde/convênio	1,4%	1,1%	1,3%	1,5%	1,9%	
Serviço particular e plano de saúde/convênio	1,4%		2,0%	0,8%	1,4%	1,3%
Serviço particular e SUS	1,1%	2,9%	0,3%	2,3%	0,6%	0,6%
Outros com menos de 1% de citação	0,3%	0,0%	2,0%	0,0%	0,4%	0,0%
NS/NR	2,0%	3,4%	0,3%	0,8%	2,1%	1,3%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Utilizou serviço público ou privado

	Porte do Município			Zona Residencial	
	Geral (40,2%)	Capital/RM (44,7%)	Interior (37,2%)	Urbana (42,1%)	Rural (31,8%)
Serviço do SUS	83,2%	79,2%	86,4%	82,9%	84,9%
Serviço prestado por plano de saúde ou convênio	7,9%	11,3%	5,2%	8,8%	2,4%
Serviço particular pago	2,7%	2,2%	3,1%	2,3%	4,8%
SUS e plano de saúde/convênio	1,4%	1,3%	1,5%	1,0%	2,1%
Serviço particular e plano de saúde/convênio	1,4%	2,3%	0,6%	1,6%	
Serviço particular e SUS	1,1%	1,1%	1,2%	1,4%	1,5%
Outros com menos de 1% de citação	0,3%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%
NS/NR	2,0%	1,9%	2,1%	1,6%	4,2%

Base: % da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo

Sexo	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Masculino	45,8%	46,3%	48,0%	44,2%
Feminino	54,2%	53,7%	52,0%	55,8%
Idade				
Até 24 anos	23,7%	35,9%	19,4%	33,1%
25 a 35 anos	25,8%	17,1%	26,4%	19,9%
36 a 45 anos	22,8%	3,5%	23,2%	13,6%
46 a 55 anos	14,3%	28,0%	11,2%	15,6%
56 anos ou mais	13,4%	15,5%	19,9%	17,9%

Base: 40,2% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

Cruzamento

Utilizou serviço público ou privado segundo

Escolaridade	Usuário SUS exclusivo	Usuário do SUS e outros	Não usuário SUS	NS/NR
Analfabeto	10,3%	7,0%	3,3%	13,4%
1ª a 4ª	29,9%	31,2%	17,2%	33,0%
5ª a 8ª	28,8%	15,5%	22,5%	33,6%
Ensino médio	24,6%	35,8%	37,3%	20,0%
Superior	6,3%	10,4%	19,8%	
Renda Familiar				
Até 2 SM	25,5%	8,5%	6,7%	33,3%
Mais de 2 a 5 SM	49,9%	51,6%	28,0%	39,7%
Mais de 5 a 10 SM	18,1%	24,2%	39,6%	22,5%
Mais de 10 SM	6,2%	15,7%	25,0%	4,5%
NS/NR	0,3%		0,8%	

Base: 40,2% da amostra, quando pelo menos um morador do domicílio utilizou o serviço nos últimos dois anos

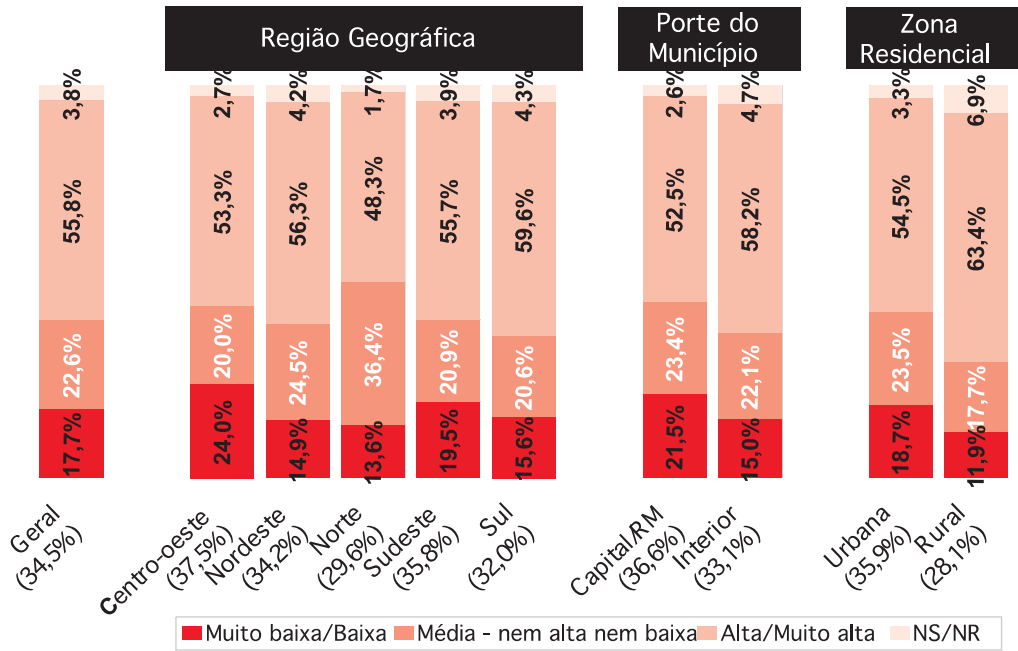
Total da amostra que:

- Utilizou o serviço pelo SUS: 34,5%;
- Utilizou o serviço pelo SUS, em outra cidade: 3,5%;
- Incidência de encaminhamento, pelo SUS, para outra cidade: 1,53%;

Dois principais motivos para ter utilizado o serviço, pelo SUS, em outra cidade:

- Não havia o serviço onde mora;
- Serviço estava fechado.
- Incidência de encaminhamento formal para outra cidade: 1,38%;
- Incidência de cobrança de serviços prestados pelo SUS: 0,5%;
- Incidência de entrevistados que pagaram pelo serviço cobrado: 0,36%.

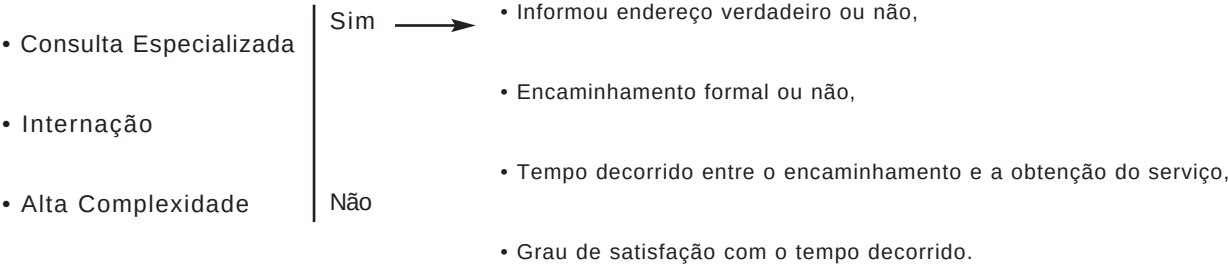
Avaliação dos serviços de pronto atendimento prestados pelo SUS (Dados Agregados - escala: 1 - muito baixo até 5 - muito alto)



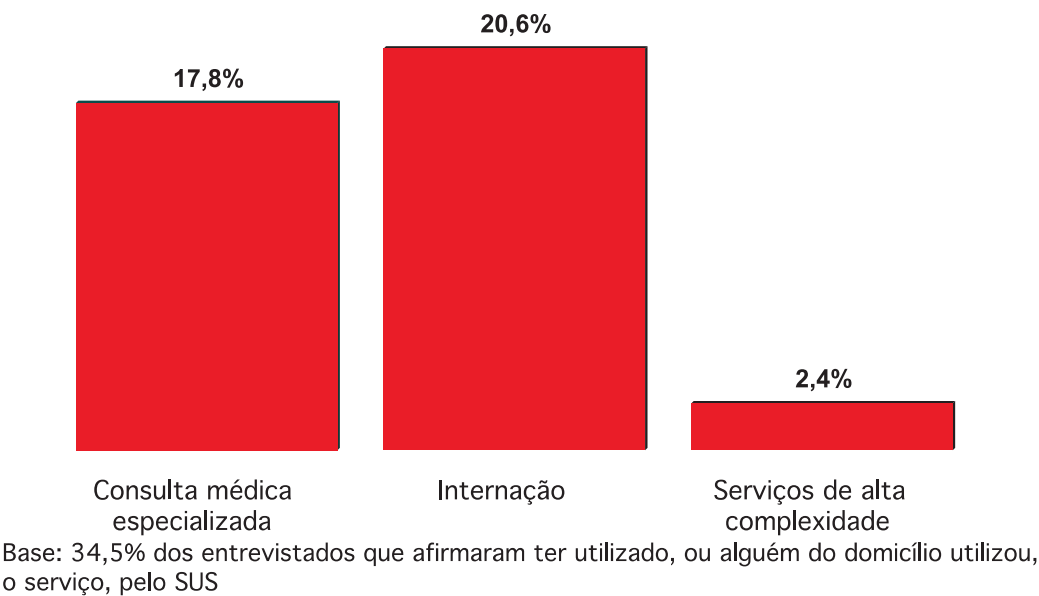
Base: % da amostra que afirmou ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço nos últimos dois anos, pelo SUS

Esquema das perguntas sobre encaminhamento do pronto atendimento

Foi encaminhado pelo SUS para:



Encaminhamento do serviço de pronto atendimento para
(Múltipla resposta - percentual de sim)

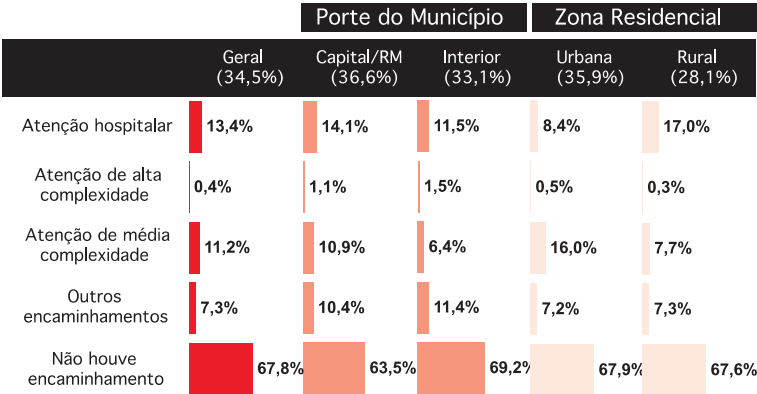


Encaminhamento do serviço de pronto atendimento para
(Variável criada)

	Região Geográfica					
	Geral (34,5%)	Centro-oeste (37,5%)	Nordeste (34,2%)	Norte (29,6%)	Sudeste (35,8%)	Sul (32,0%)
Atenção hospitalar	13,4%	18,0%	21,8%	20,3%	7,7%	10,6%
Atenção de alta complexidade	0,4%		0,4%	1,7%	0,2%	0,7%
Atenção de média complexidade	11,2%	7,3%	7,3%	11,9%	13,7%	12,1%
Outros encaminhamentos	7,3%	4,7%	7,3%	9,3%	7,7%	6,4%
Não houve encaminhamento	67,8%	70,0%	63,2%	56,8%	70,7%	70,2%

Base: % dos entrevistados que afirmaram ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço, pelo SUS

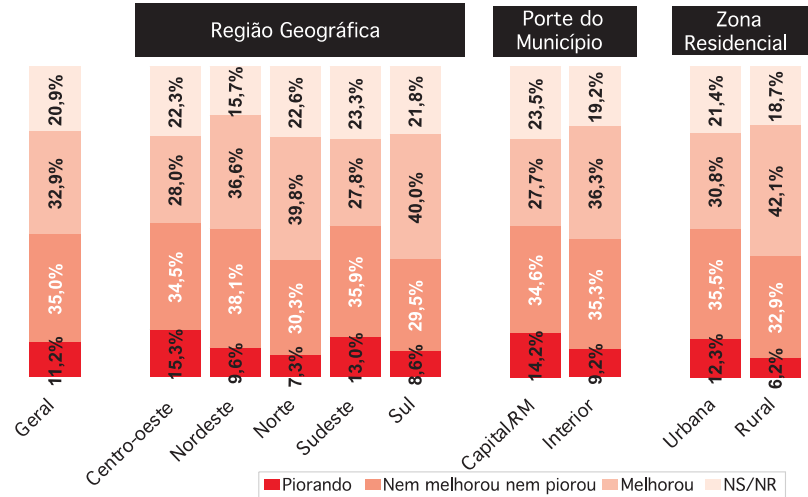
Encaminhamento do serviço de pronto atendimento para
(Variável criada)



Base: % dos entrevistados que afirmaram ter utilizado, ou alguém do domicílio utilizou, o serviço, pelo SUS

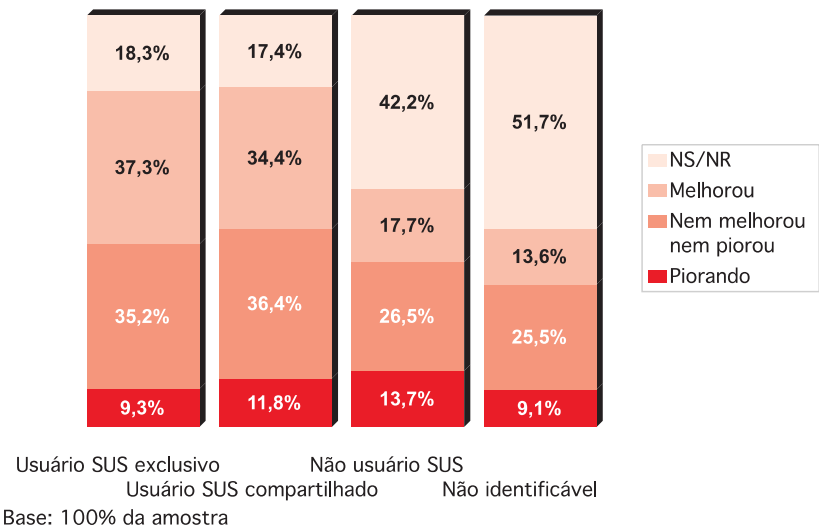
- Maior parcela dos entrevistados informou endereço verdadeiro (cerca de 97%);
- Maior parcela dos encaminhamentos foi formal: 84% para consulta médica especializada; 80% para Internação e 94% para serviços de alta complexidade;
- Quanto à satisfação com o tempo de espera para a obtenção dos serviços temos que 63% ficaram satisfeitos com o tempo decorrido para a obtenção de consultas médicas; 73% para a obtenção de internação e 87% para serviços de alta complexidade.

Percepção de melhorias no serviço de pronto atendimento nos últimos dois anos



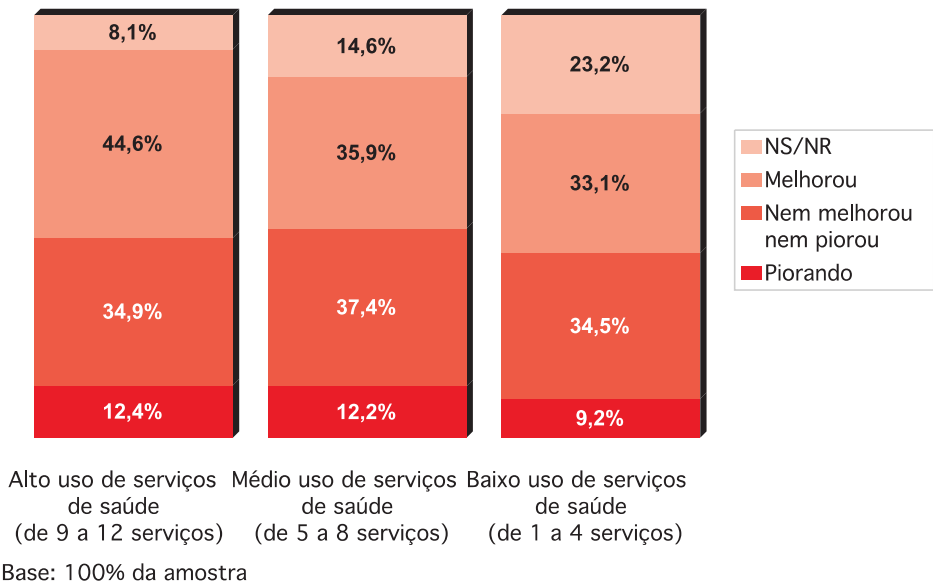
Cruzamento

Percepção de melhorias no serviço de pronto atendimento nos últimos dois anos segundo usuário SUS/Não usuário SUS

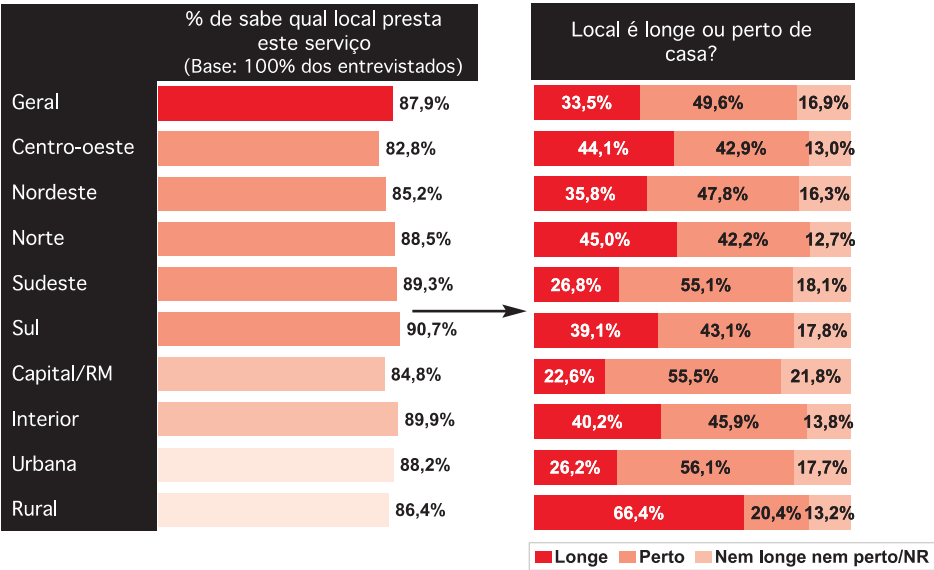


Cruzamento

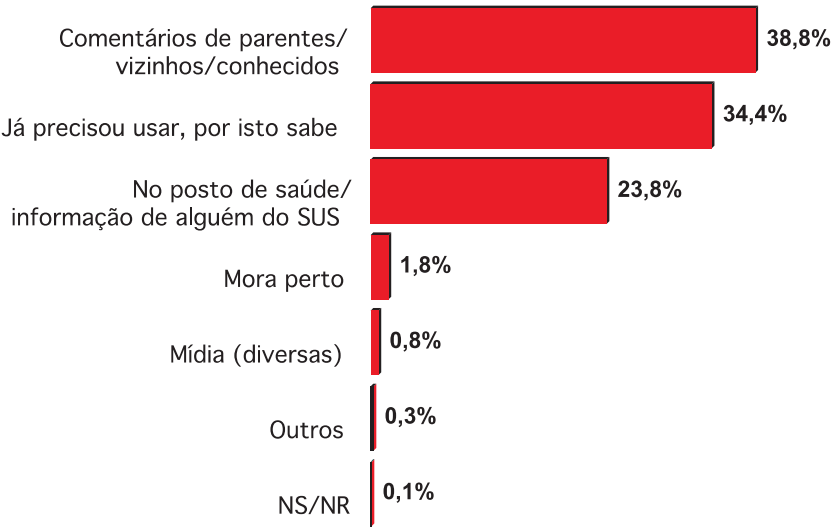
Percepção de melhorias no serviço de pronto atendimento nos últimos dois anos segundo volume de uso de serviços públicos de saúde



Serviços de pronto atendimento pelo SUS



Como ficou sabendo deste local? (Resultado Geral)



Base: 87,9%da amostra, que sabem qual o local que presta este tipo de serviço

áreas (atendidos)		nota média		importância declarada		importância relativa na área x		fator de correção =		importância relativa corrigida		importância relativa no total global	
atributos		atributo	área	atributo	área =	%	%			%	%		%
serviços de recepção													
tempo esperando para ser atendido		2,0		14,6			2,41			2,41	3,7		
tempo sendo atendido		1,8		12,8			2,12			2,12	3,2		
educação/gentileza/boa vontade da pessoa		2,3		16,2			2,68			2,68	4,1		
clareza explicações dadas pela pessoa		2,1		14,7			2,43			2,43	3,7		
conforto/condições físicas da portaria		1,8	1,6	12,8	16,5		2,11	1,00000		2,11	3,2		
capacidade para entender suas necessidades		2,1		15,1			2,50			2,50	3,8		
experiência que pessoal demonstrou ter		1,9		13,7			2,26			2,26	3,5		
subtotal		14,01		100			16,5						
equipe de enfermagem													
educação/gentileza/boa vontade do pessoal		2,2		15,6			3,11			3,11	4,8		
experiência que pessoal demonstrou ter na profissão		2,0		14,2			2,85			2,85	4,4		
clareza das explicações dadas		2,0		14,2			2,84			2,84	4,3		
tempo esperando para ser atendido pela equipe		1,8	2,0	13,2	20,0		2,63	1,00000		2,63	4,0		
tempo sendo atendido		1,7		12,5			2,50			2,50	3,8		
solução dada pela equipe ao problema		2,2		16,1			3,21			3,21	4,9		
capacidade de entender suas necessidades		2,0		14,3			2,86			2,86	4,4		
subtotal		14,00		100			11,4						
equipe de médicos													
tempo esperando para ser atendido pelo médico		1,8		12,9			2,98			2,98	4,5		
tempo sendo atendido		1,7		12,1			2,80			2,80	4,3		
educação/gentileza/boa vontade do médico		2,1		14,9			3,45			3,45	5,3		
capacidade de entender seus motivos		2,1		15,3			3,52			3,52	5,4		
clareza das explicações dadas pelo médico		2,0	2,3	14,4	23,1		3,32	1,00000		3,32	5,1		
solução dada pelo médico ao problema		2,3		16,2			3,73			3,73	5,7		
experiência que demonstrou ter na profissão		2,0		14,3			3,30			3,30	5,1		
subtotal		13,99		100			23,1						
facilidade para encontrar um estabelecimento do sus													
facilidade para encontrar um posto de saúde		3,0	1,7	100,0	17,4		17,40	0,14286		2,49	3,8		
subtotal		3,0		100			17,4						
rapidez do sus em resolver problemas de saúde													
rapidez do sus em resolver os problemas de saúde		3,0		100,0			23,10	0,14286					
subtotal		3,0	2,3	100	23,1		23,1						
TOTAL			10,0							65,39	100%		

áreas (não atendidos)		
atributos	nota média	importância declarada
facilidade para encontrar posto/centro de saúde	1,9	19,3%
atendimento prestado em recepções/portarias	1,6	15,8%
atendimento prestado por equipes de enfermagem	1,9	19,4%
atendimento prestado por equipes de médicos rapidez em	2,3	22,7%
resolver problemas de saúde	2,3	22,8%
TOTAL	10,02	100%

este livro foi composto em geneva e andale mono. o miolo foi impresso em papel reciclado 90 g e a capa em cartão 330 g.