

Opinião dos brasileiros sobre o atendimento na área de saúde



População brasileira, 16 anos ou
mais

Julho de 2014

Conhecer as opiniões e percepções do brasileiro sobre a saúde no Brasil, com foco no atendimento oferecido pelo Sistema Único de Saúde (SUS).



TÉCNICA

Pesquisa **QUANTITATIVA**, com abordagem pessoal em pontos de fluxo populacional.

Questionário estruturado, com aproximadamente 13 minutos de duração.

Checagem de no mínimo 20% do material de cada pesquisador.



UNIVERSO

As entrevistas foram realizadas com homens e mulheres, com 16 anos ou mais, pertencentes às classes econômicas ABCDE (Critério Brasil).



DATA DE CAMPO E ABRANGÊNCIA

A coleta dos dados foi realizada entre os dias **03 e 10 de junho de 2014**.

A abrangência foi nacional.

Distribuição da amostra

A abrangência do estudo foi nacional, buscando representar a população por Região do país, sendo que Norte e Centro-Oeste foram consideradas uma única unidade para efeito de amostra. As cidades incluídas na amostra foram sorteadas para representar os diferentes perfis dos municípios em cada Região (e não em cada Estado), de acordo com o porte e a situação (Região Metropolitana e Interior).

A amostra final de 2418 entrevistas foi distribuída em 151 municípios, da seguinte forma:

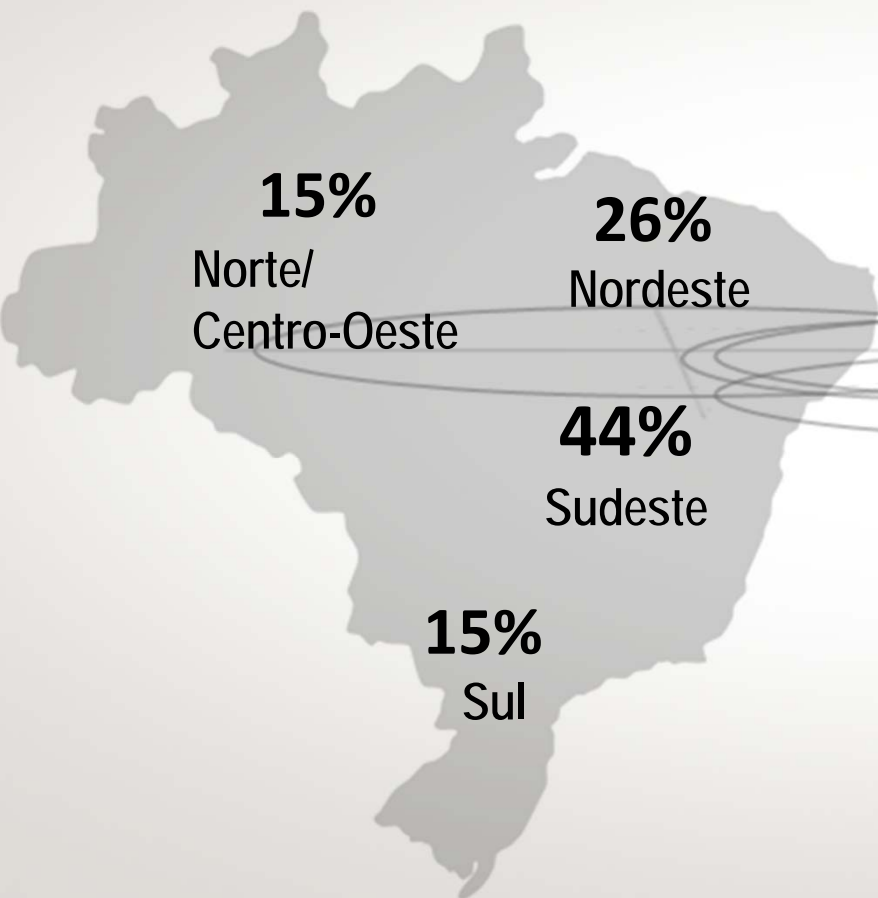
	Nº de entrevistas	Nº de cidades	Número de cidades por Estado está entre parênteses:
Sudeste	1.241	69	ES (3), MG (15), SP (42)*, RJ (9)
Sul	298	22	PR (8), SC (5), RS (9)
Nordeste	553	38	BA (10), CE (5), PE (7), MA (5), PB (3), PI (2), RN (2), SE (2), AL (2)
Norte/ Centro-Oeste	326	22	DF (1), GO (5), MS (2), MT (3), AM (2), PA (6), RO (1), AC (1), TO (1)
TOTAL	2418	151	Apenas Amapá e Roraima ficaram de fora

	Nº de entrevistas	Nº de cidades
Regiões metropolitanas	1030	49
Interior	1388	102

(*) Houve expansão de amostra no Estado de São Paulo para permitir leitura dos resultados em nível estadual.

Distribuição da amostra e ponderação

A amostra foi de **2.418** entrevistas, com margem de erro de 2 pontos percentuais*.



A amostra é planejada e distribuída com base nos dados da população brasileira (IBGE/2010), pelas variáveis sexo, idade e região (cotas).

Na fase de processamento, foram feitos ajustes de ponderação nessas variáveis demográficas e de classe econômica para respeitar as proporções conhecidas para a população.

→ A amostra é representativa da população brasileira.

Total população brasileira, a partir de 16 anos: **148,9** milhões

Fonte: IBGE – CENSO 2010 – Estimativa 2013



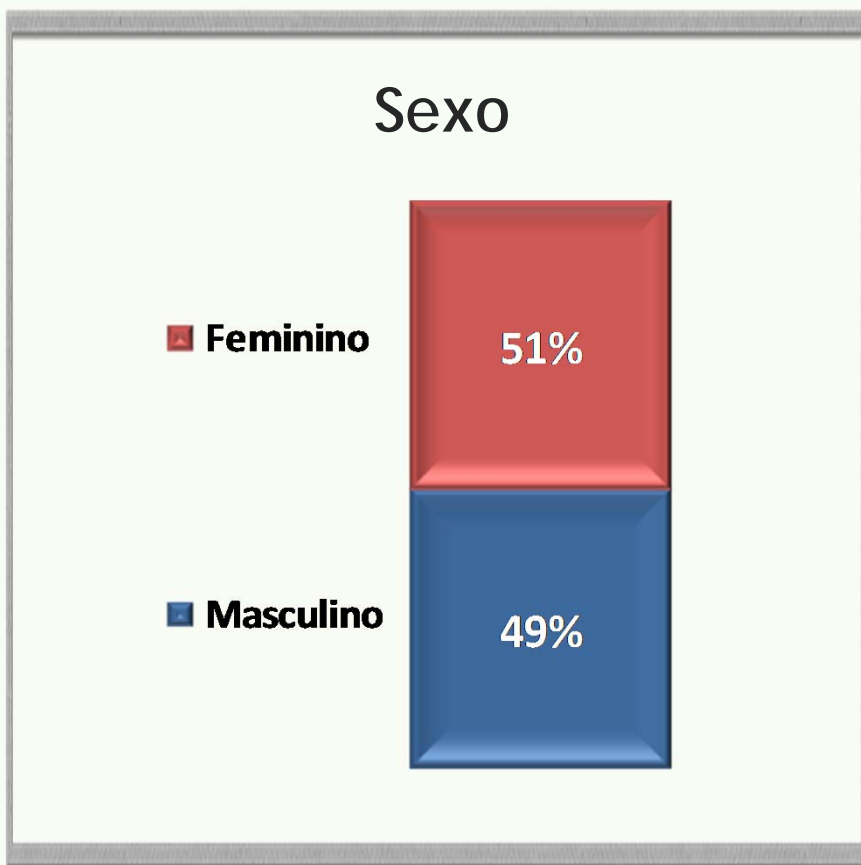
41%
Região Metropolitana

59%
Interior

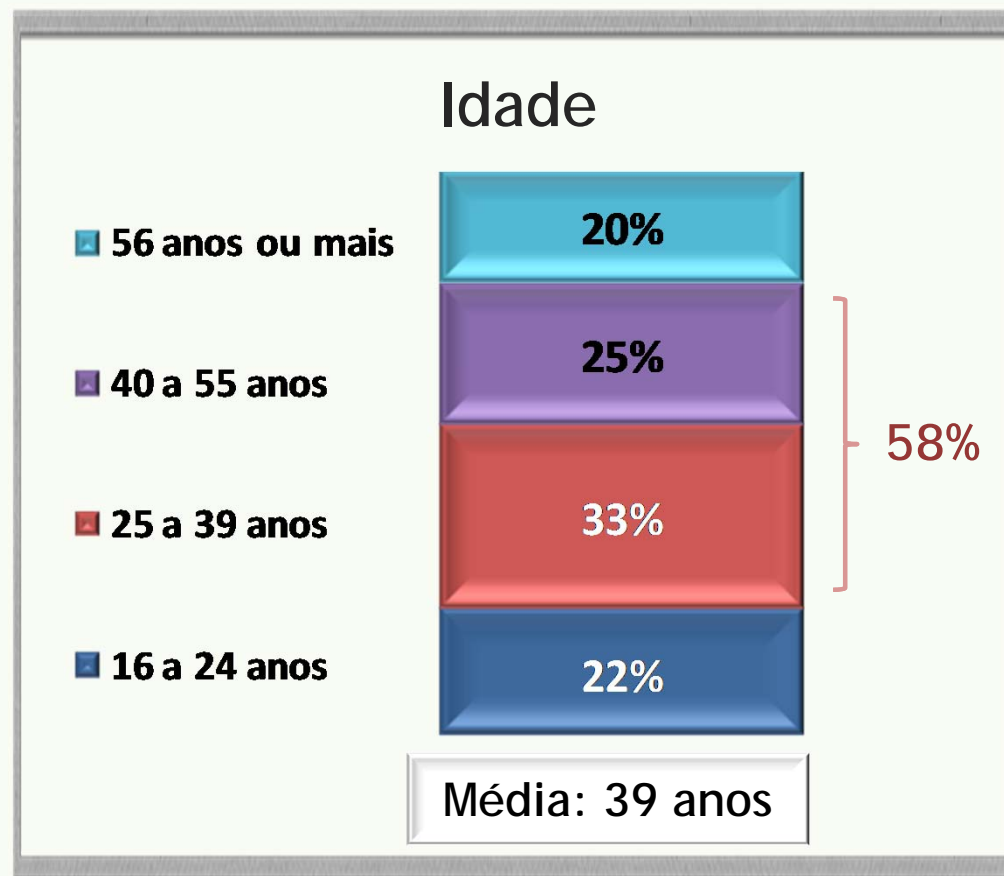
(* Margem de erro máxima, para mais ou para menos, considerando nível de confiança de 95%.

Perfil dos entrevistados

Distribuição equilibrada da população brasileira, **por gênero**.

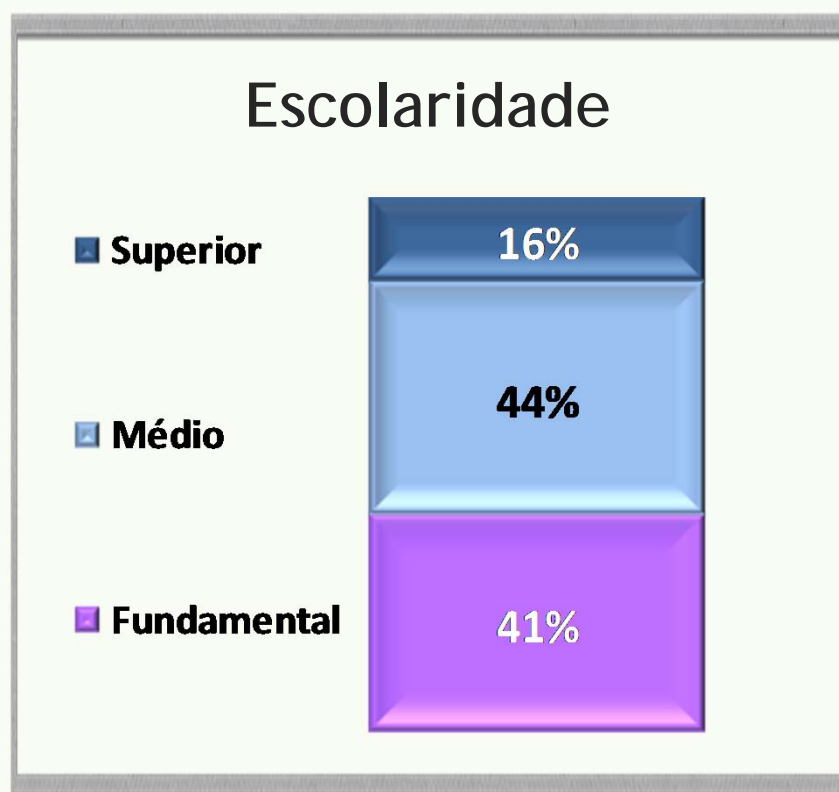


As faixas intermediárias de idade - 25 a 55 anos - compõem a maioria da amostra → **média de 39 anos**.

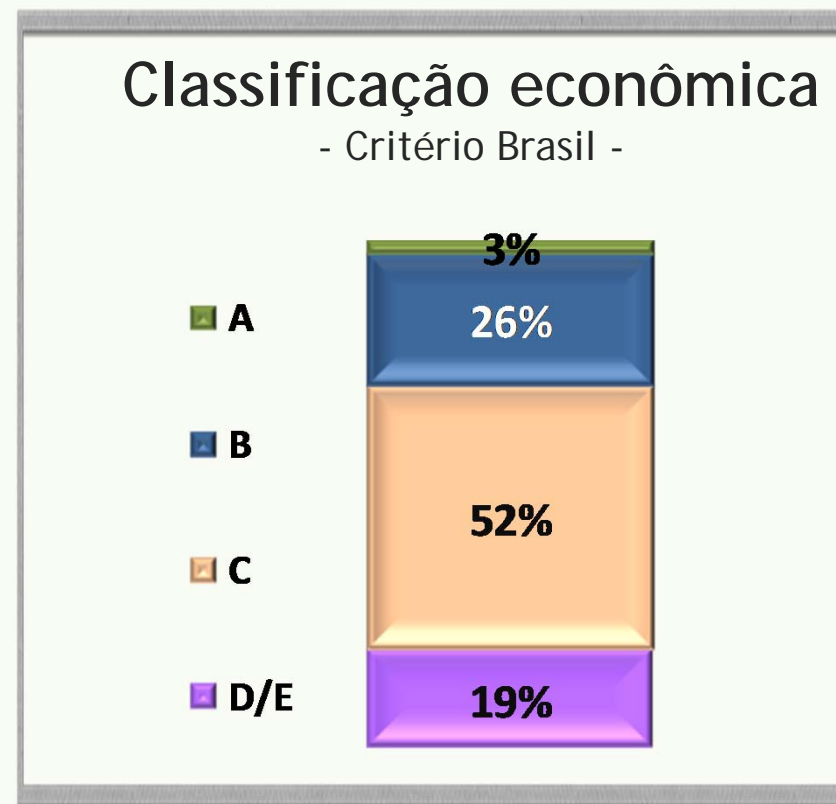


Perfil dos entrevistados

Maior participação da **escolaridade média e fundamental**, na população brasileira.



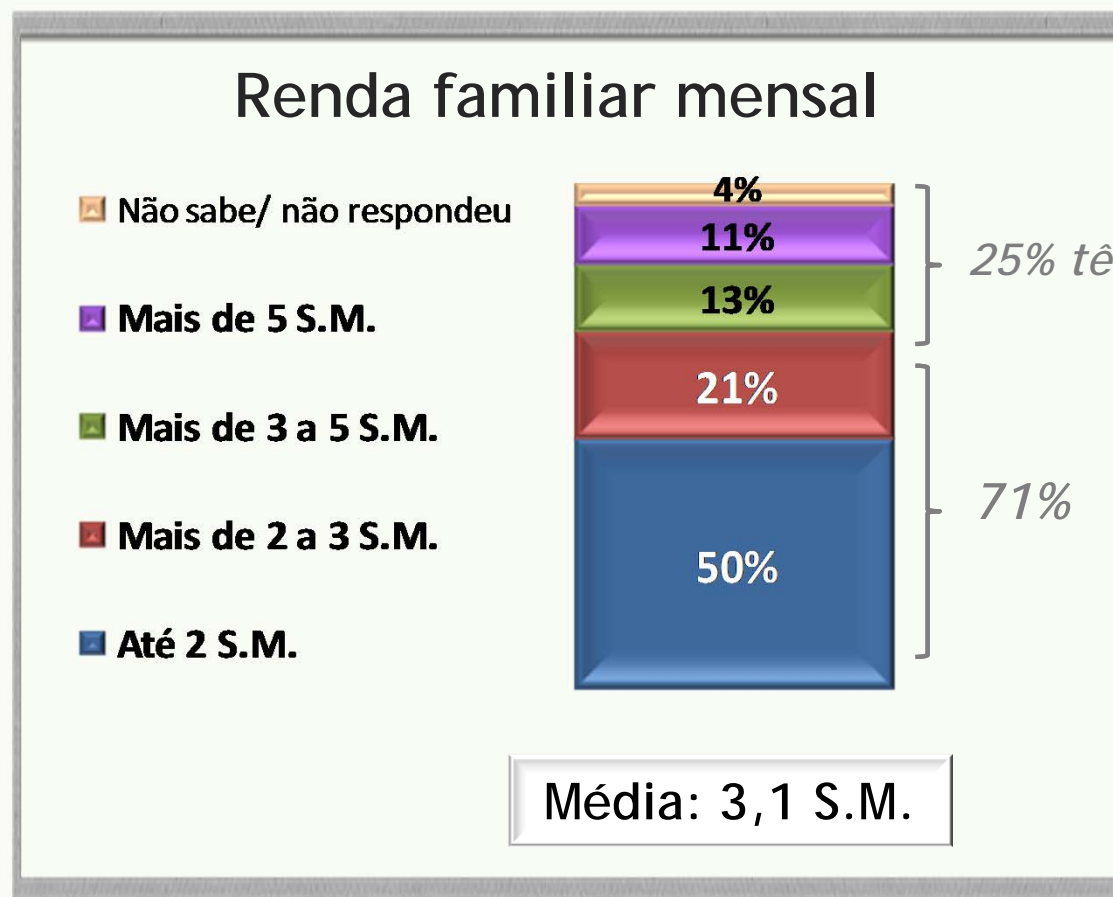
A **classe C** é a mais numerosa, representando 52%.
As classes AB compõem 29% da população.



Perfil dos entrevistados

A maioria da população brasileira (71%) tem **renda familiar até 3 salários mínimos** → a média é de 3 S.M.

8



25% têm renda superior a 3 S.M.

71%

S.M. = Salário mínimo em 2014 → R\$724,00

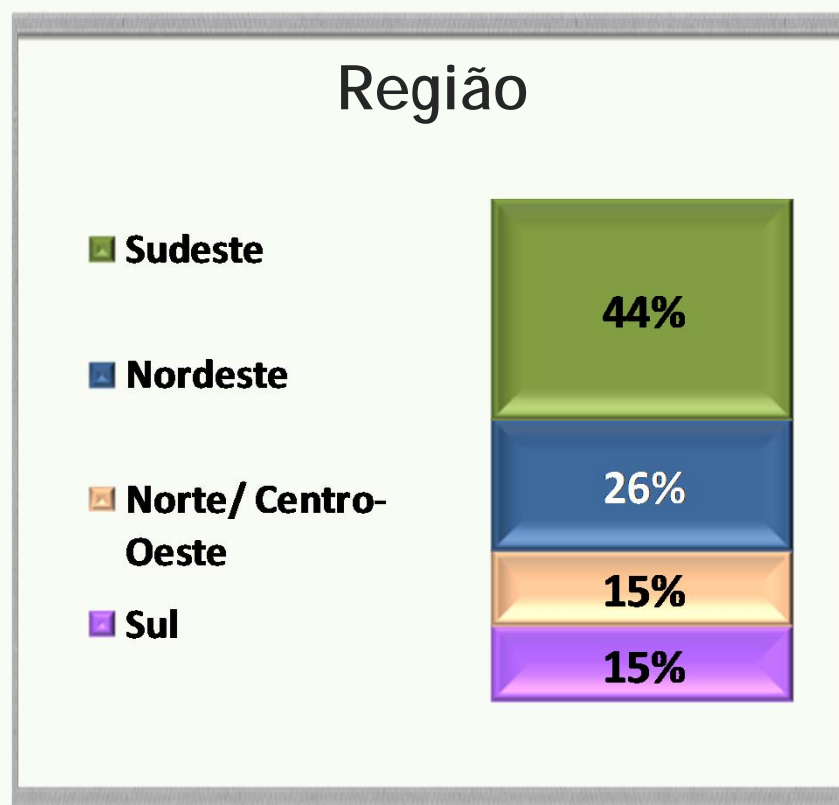
Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

Perfil dos entrevistados

O **Sudeste** tem a maior representatividade, seguida pela região Nordeste.

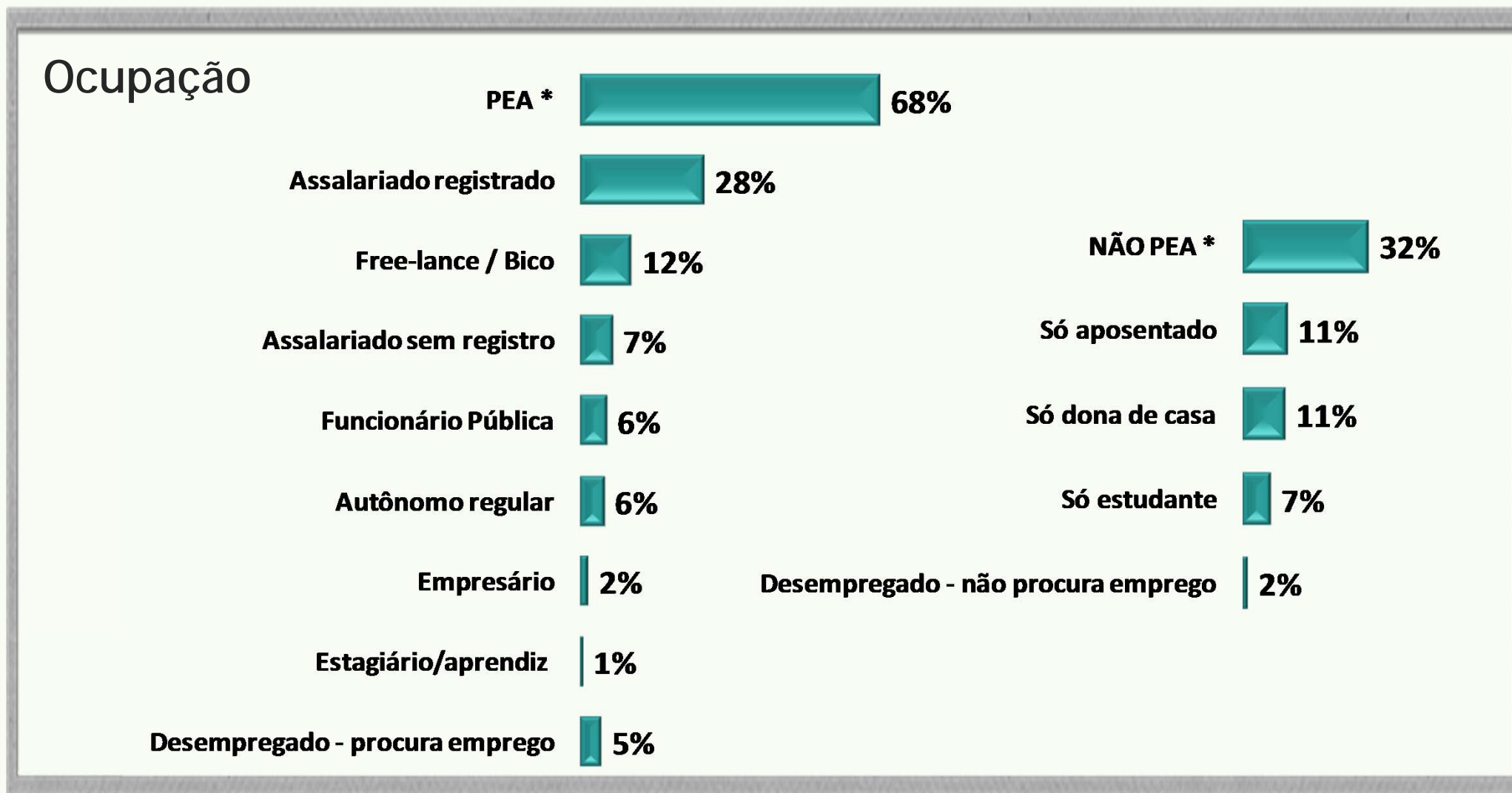
A **maior parte** da população brasileira reside no **Interior** (59%).
41% estão nas Regiões Metropolitanas.

9



Perfil dos entrevistados

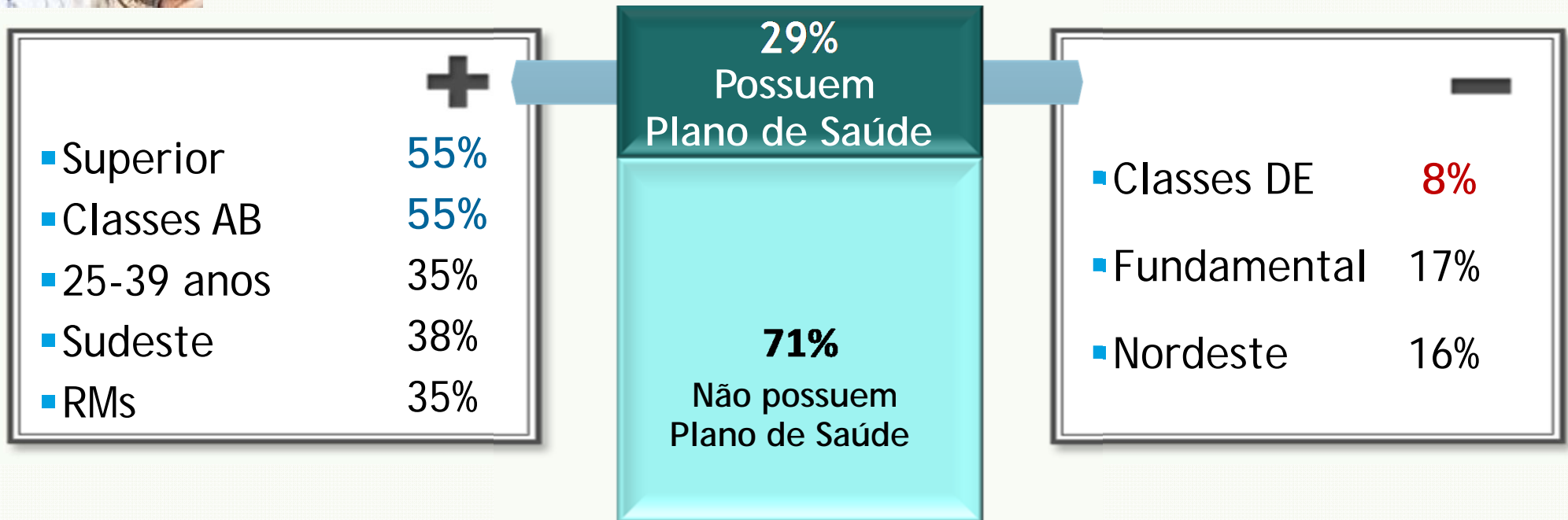
68% da população brasileira é economicamente ativa → os assalariados registrados representam 28%



Penetração de planos de saúde

29% da população brasileira possui um plano de saúde.

A posse é bastante concentrada entre os mais favorecidos (curso superior, classes AB).



Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P21. Atualmente você possui algum plano de saúde, pago por você ou por sua empresa, seja como titular ou dependente? Veja que estou perguntando sobre plano de saúde de empresas particulares e não do SUS ou de atendimento público municipal ou estadual gratuito.

Opiniões gerais: Áreas de importância para o Governo

Áreas de importância

A investigação sobre as áreas consideradas importantes foi feita em dois níveis:

- Federal
- Estadual

Para os dois níveis foram efetuadas duas questões:

- ✓ Grau de importância de cada área em escala de 5 pontos → muito importante, importante, mais ou menos importante, pouco importante e nada importante
- ✓ Para as áreas consideradas muito importantes, foi indagado qual área seria a primeira prioridade, na opinião do entrevistado.

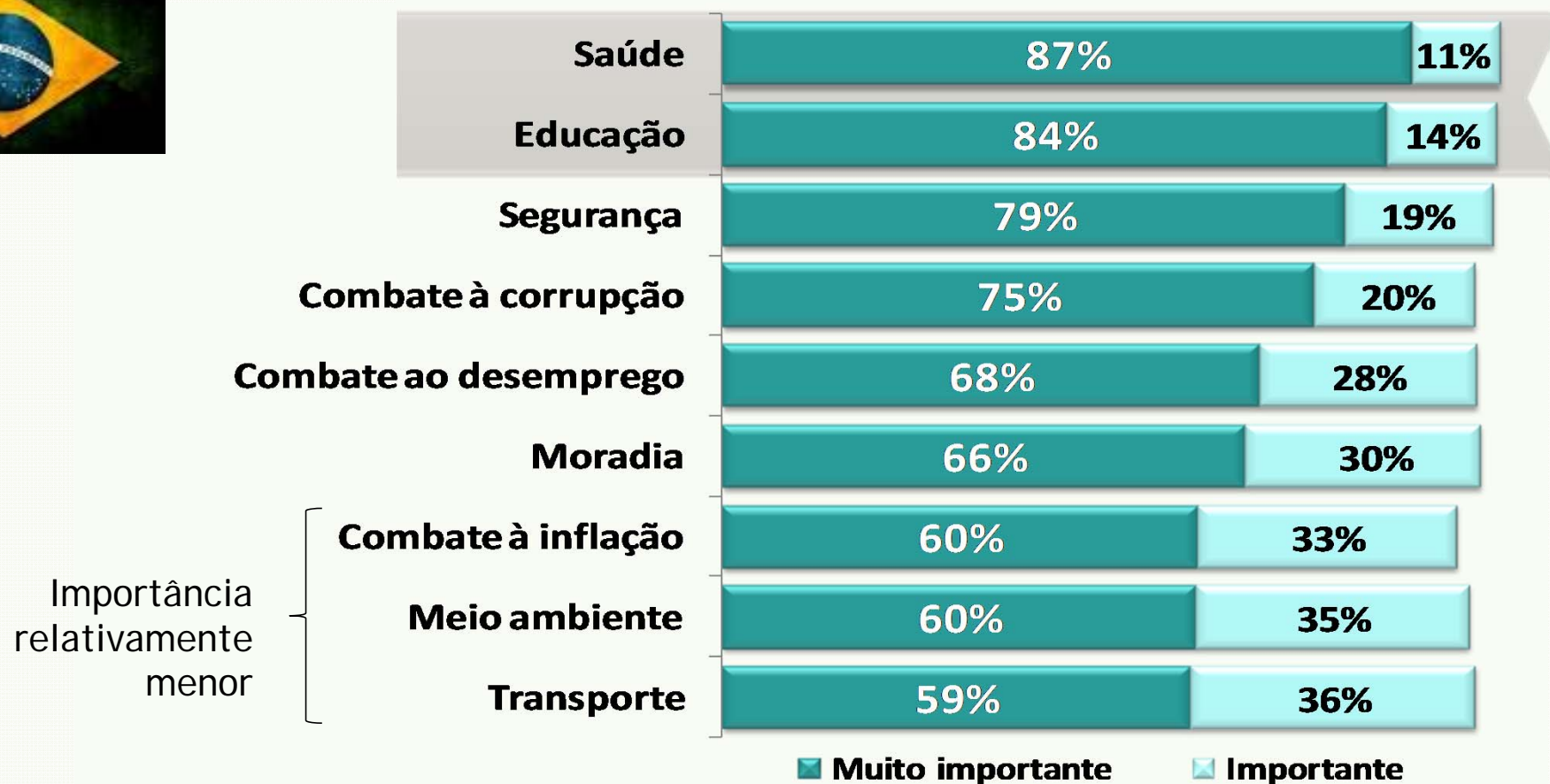
As áreas foram apresentadas aos entrevistados de forma estimulada, num total de 9.

Importância das áreas - nível federal

(Estimulada e única por item - escala de 1 a 5)

Pensando em nível federal, todas as áreas são consideradas importantes, com destaque para **Saúde** e **Educação**.

14



Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P2. Eu vou ler algumas áreas de atuação do governo federal, e gostaria de saber o quanto você acha que cada uma delas é importante para a população brasileira. Por exemplo, _____ (LEIA O 1º ITEM) na sua opinião, é muito importante, importante, mais ou menos importante, pouco importante ou nada importante?

Área de maior importância - nível federal

(Estimulada e única)

Na segunda etapa, entre as áreas que consideraram importantes, **Saúde** se destaca, como prioridade. **Educação** fica em segundo lugar, porém bem mais à distância.

15

→ O usuário do SUS dá maior importância para a Saúde.



		Usuário do SUS	Não usuário
Saúde	57%	59%	46%
Educação	18%	17%	25%
Combate à corrupção	8%	8%	9%
Segurança	7%	7%	11%
Combate ao desemprego	4%	5%	3%
Moradia	3%	3%	3%
Combate à inflação	1%	1%	1%
Meio ambiente	0,4%	0,4%	1%
Transporte	0,3%	0,3%	-

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P3. Dentre esses serviços que você considerou muito importantes, qual deve ser a primeira prioridade do governo federal, na sua opinião?

Área de maior importância - nível federal

(Estimulada e única, em %)

Saúde deve ser a primeira prioridade para o governo federal na opinião de todos os segmentos, com mais destaque entre as mulheres, os menos escolarizados e as classes CDE.

16



	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Saúde	57	52	63	55	56	58	61	49	59	64	64	56	42
Educação	18	20	16	22	20	16	13	25	17	10	10	20	33
Combate à corrupção	8	10	6	9	7	10	8	10	8	6	7	8	12
Segurança	7	8	7	6	7	8	9	7	7	8	9	6	7
Combate ao desemprego	4	5	4	5	7	3	2	4	5	5	5	5	3
Moradia	3	2	3	2	3	3	3	2	3	5	4	2	1
Combate à inflação	1	2	1	0,3	1	1	3	2	1	2	2	1	1
Meio ambiente	0,4	1	0,3	1	-	0,3	1	1	0,2	1	0,4	1	0,3
Transporte	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	1	0,2	0,2	0,3	0,4	0,4	0,2	0,3
Base	2.418	1.173	1.245	526	788	611	493	683	1.272	463	987	1.050	381

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P3. Dentre esses serviços que você considerou muito importantes, qual deve ser a primeira prioridade do governo federal, na sua opinião?

Área de maior importância - nível federal

(Estimulada e única, em %)

Saúde deve ser considerada prioridade para o governo federal sobretudo entre os usuários do SUS, os que não possuem plano de saúde e na região Sul.

17



	TOTAL	Posse de plano de saúde		Usuário do SUS		Região				Natureza do município	
		Possui	Não possui	Usuário	Não usuário	Sul	SE	NE	NO/ CO	Total RM	Interior
Saúde	57	52	60	59	46	66	55	56	56	56	58
Educação	18	25	15	17	25	13	20	16	20	19	17
Combate à corrupção	8	8	8	8	9	6	9	7	11	9	8
Segurança	7	7	7	7	11	8	7	9	5	8	7
Combate ao desemprego	4	3	5	5	3	4	4	6	5	4	4
Moradia	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3
Combate à inflação	1	2	1	1	1	1	1	2	0,4	1	1
Meio ambiente	0,4	1	0,4	0,4	1	0,4	0,5	0,3	1	0,3	1
Transporte	0,3	0,2	0,4	0,3	-	0,4	0,2	1	-	0,2	0,3
Base	2.418	729	1.689	2.174	244	298	1.241	553	326	1.030	1.388

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

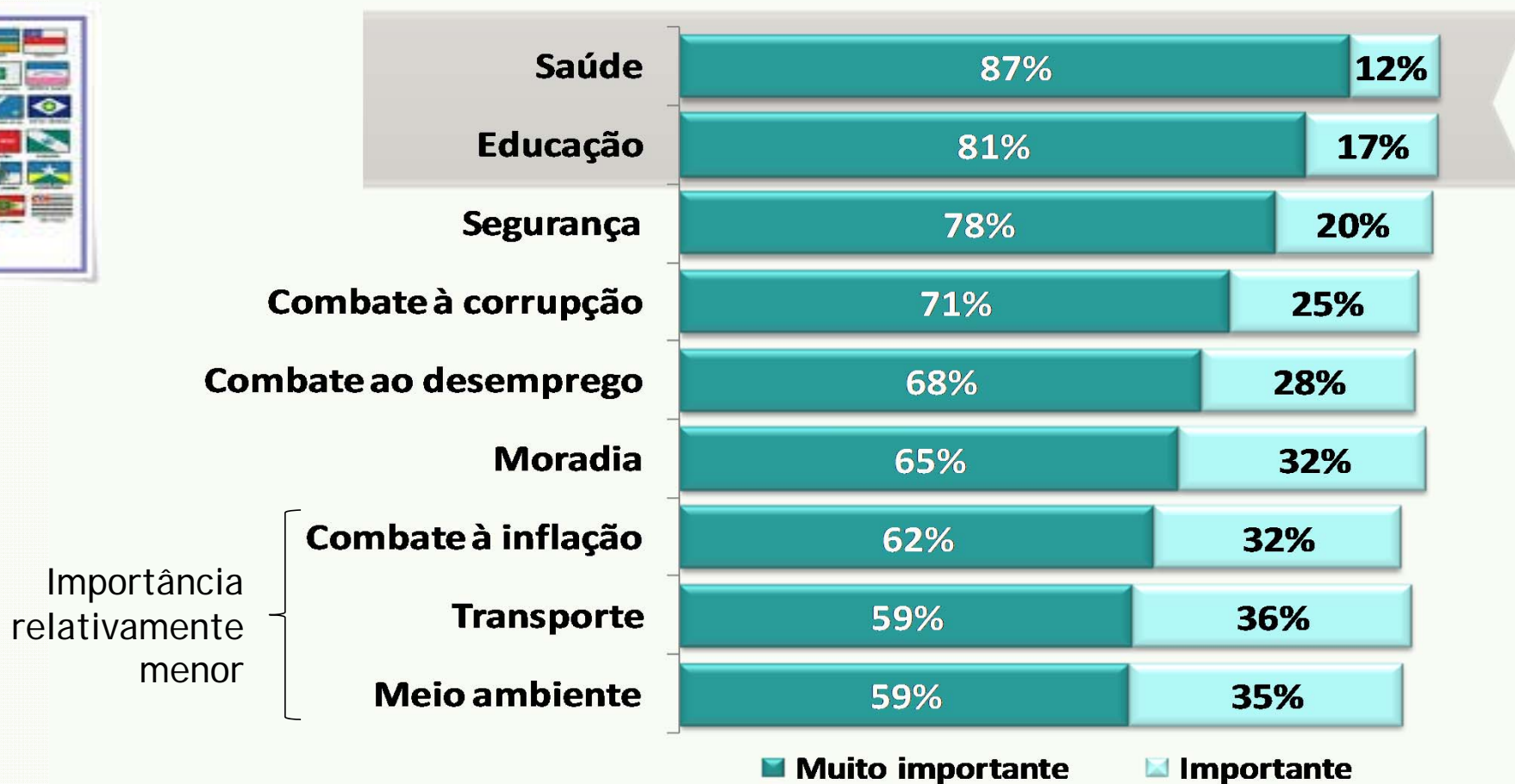
P3. Dentre esses serviços que você considerou muito importantes, qual deve ser a primeira prioridade do governo federal, na sua opinião?

Importância das áreas - nível estadual

(Estimulada e única por item - escala de 1 a 5)

Pensando no seu estado, a importância das áreas segue a mesma tendência do nível federal → **Saúde** em primeiro plano, seguida de perto por **Educação** e **Segurança**.

18



Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P4. Agora pensando no seu estado, gostaria de saber o quanto você acha que cada área é importante para a população do estado de/do _____ (CITE ESTADO EM PF1). Por exemplo, _____ (LEIA O 1º ITEM) é muito importante, importante, mais ou menos importante, pouco importante ou nada importante?

Área de maior importância - nível estadual

(Estimulada e única)

Quando indagados sobre qual a primeira prioridade em nível estadual, **Saúde** se destaca das outras áreas, adquirindo grande relevância → tendência similar à observada no nível federal.

19



		Usuário do SUS	Não usuário
Saúde	55%	56%	45%
Educação	17%	16%	20%
Segurança	12%	11%	17%
Combate à corrupção	5%	4%	9%
Combate ao desemprego	5%	5%	4%
Moradia	3%	4%	2%
Transporte	2%	2%	2%
Combate à inflação	1%	1%	0,4%
Meio ambiente	0,5%	1%	0,3%

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P5. Dentre esses serviços que você considerou muito importantes, qual deve ser a primeira prioridade do governo do seu estado, na sua opinião?

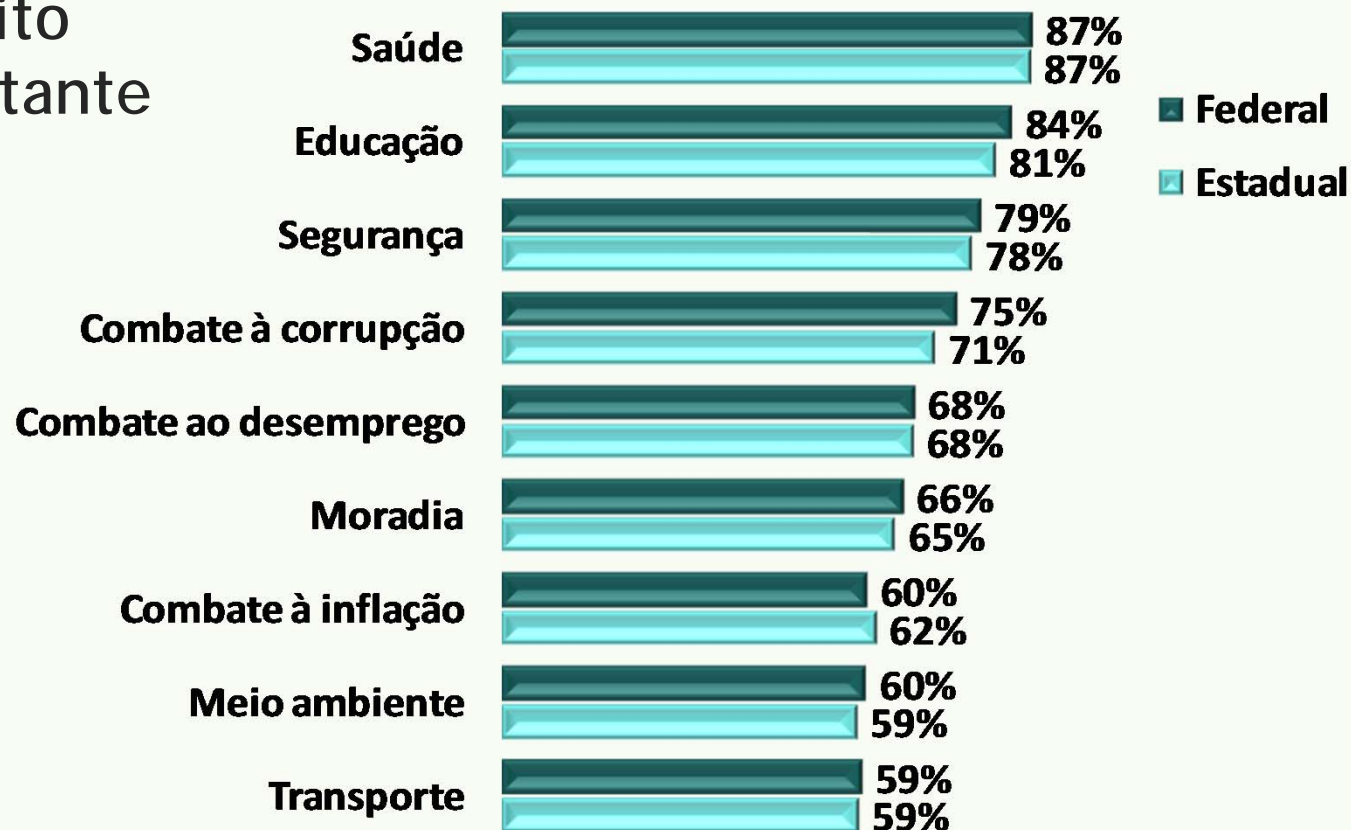
Importância das áreas - Federal X Estadual

(Estimulada e única por item - escala de 1 a 5)

O gráfico abaixo mostra que a importância das áreas é percebida de modo muito similar, para o nível federal e o estadual.

20

Muito importante



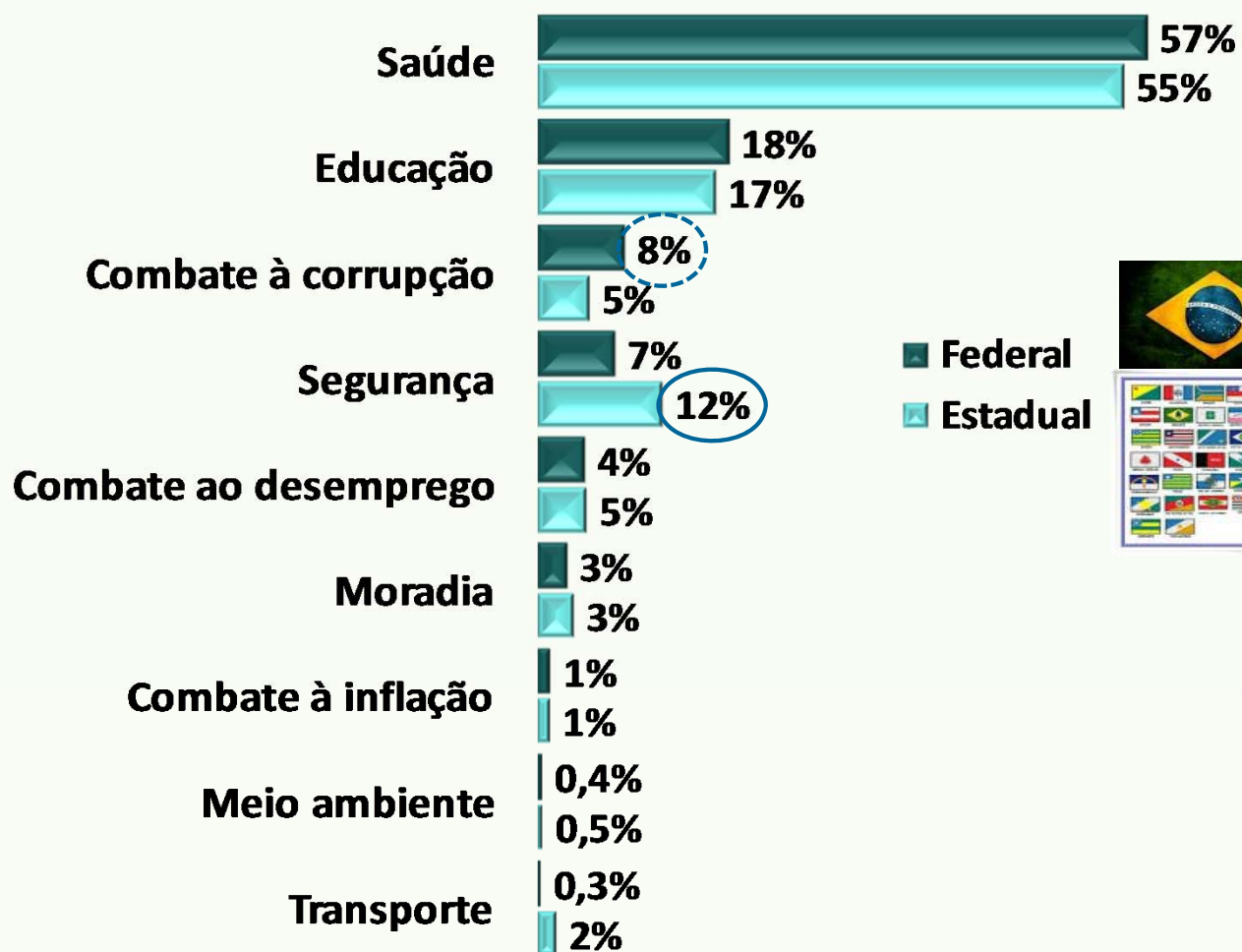
Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P2. Eu vou ler algumas áreas de atuação do governo federal, e gostaria de saber o quanto você acha que cada uma delas é importante para a população brasileira. Por exemplo, _____ (LEIA O 1º ITEM) na sua opinião, é muito importante, importante, mais ou menos importante, pouco importante ou nada importante?/ P4. Agora pensando no seu estado, gostaria de saber o quanto você acha que cada área é importante para a população do estado de/do _____ (CITE ESTADO EM PF1). Por exemplo, _____ (LEIA O 1º ITEM) é muito importante, importante, mais ou menos importante, pouco importante ou nada importante?

Área de maior importância

(Estimulada e única)

No caso da área prioritária, os números são também muito próximos. Cabe apenas destacar uma importância um pouco maior para segurança em nível estadual e para o combate à corrupção em nível federal.



■ Federal
■ Estadual

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P3. Dentre esses serviços que você considerou muito importantes, qual deve ser a primeira prioridade do governo federal, na sua opinião?

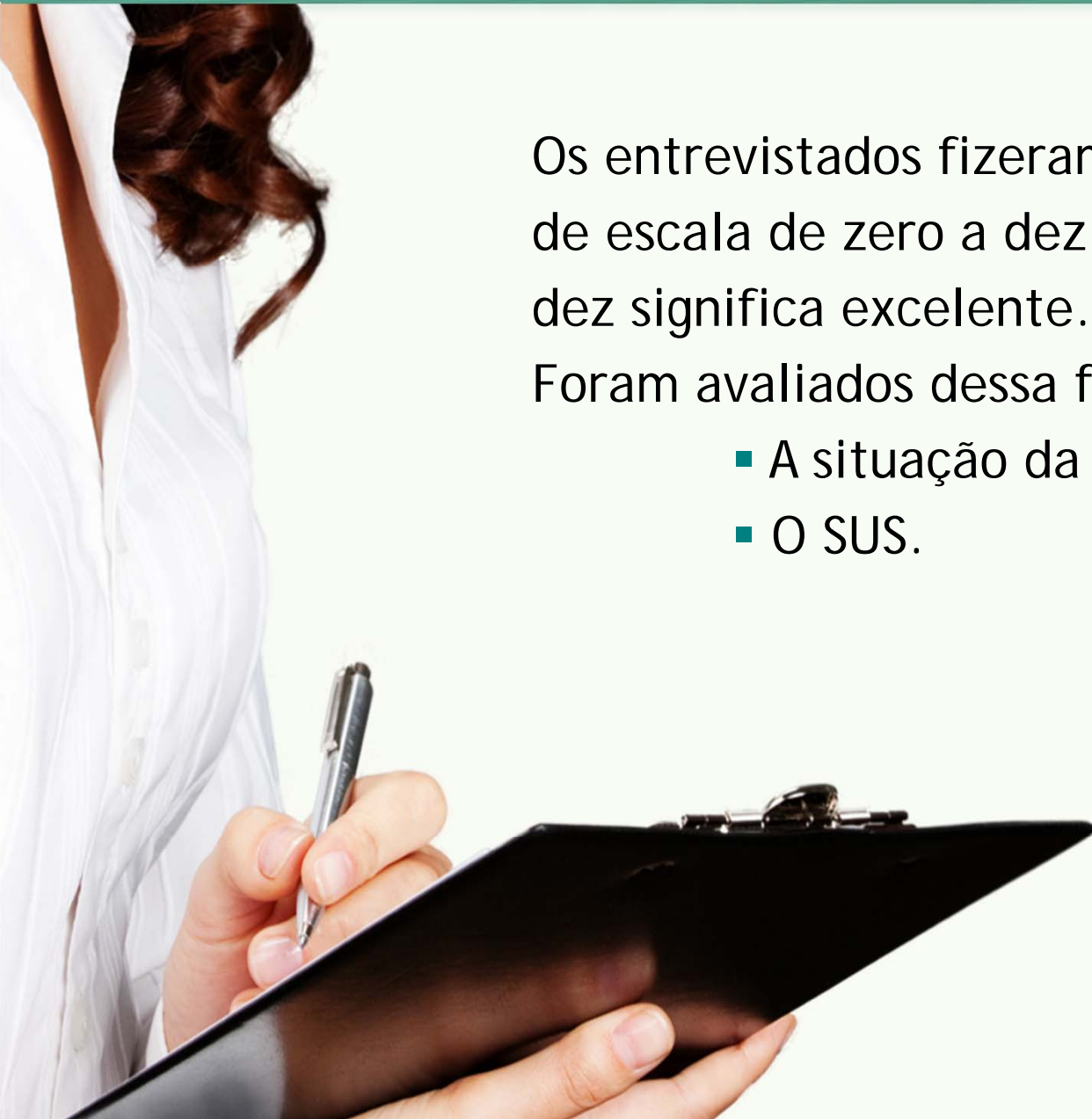
P5. Dentre esses serviços que você considerou muito importantes, qual deve ser a primeira prioridade do governo do seu estado, na sua opinião?

Opiniões gerais: Avaliação da Saúde no Brasil

Os entrevistados fizeram a avaliação da Saúde, através de escala de zero a dez, em que zero significa péssimo e dez significa excelente.

Foram avaliados dessa forma:

- A situação da Saúde no Brasil
- O SUS.

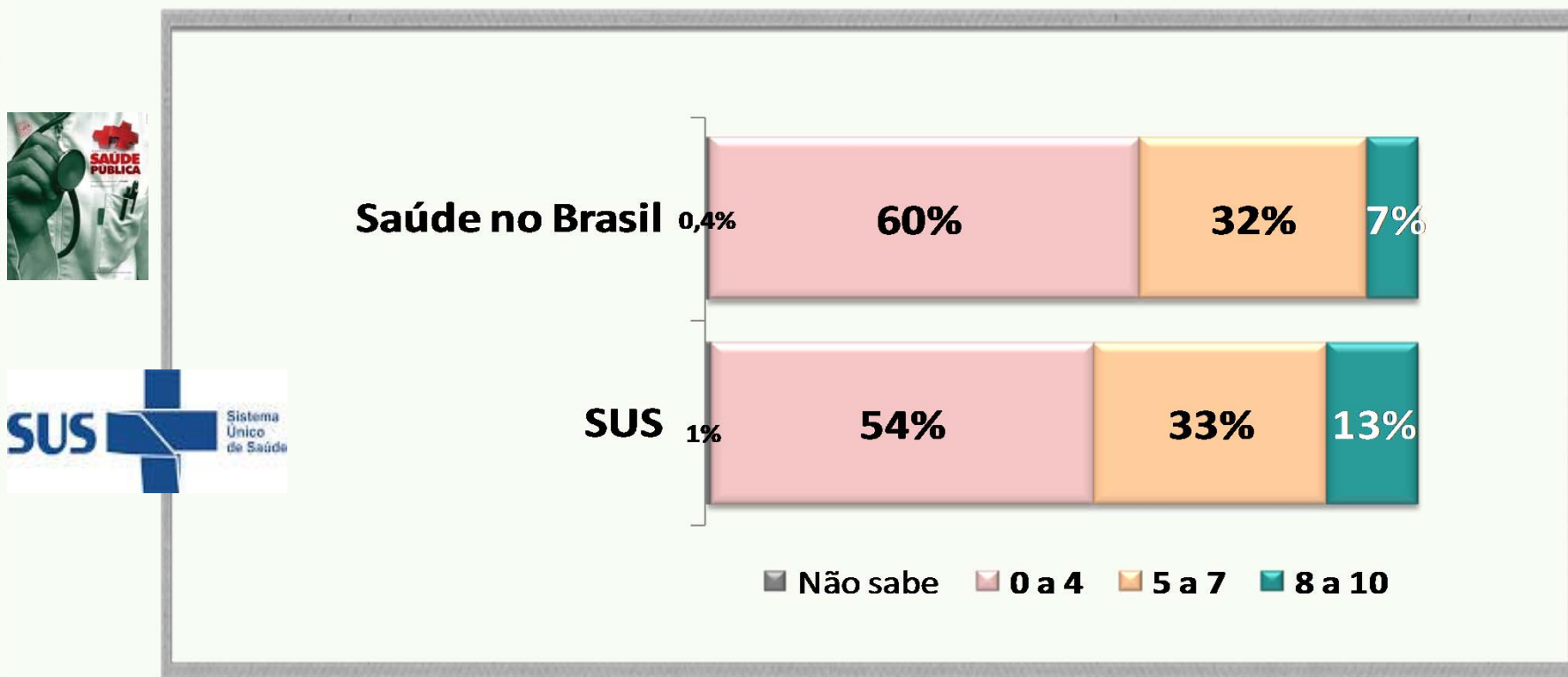


Avaliação da saúde no Brasil e do SUS

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)

Tanto a Saúde quanto o SUS têm avaliação bastante insatisfatória:

- 92% avaliam a Saúde no Brasil com notas de 0 a 7, sendo que 60% indicam notas de 0 a 4
- 87% dão notas de 0 a 7 ao SUS, sendo que 54% atribuem conceitos de 0 a 4



Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P6. Como você classifica a situação da saúde no Brasil, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

P7. E continuando com a mesma escala, como você classifica o Sistema Único de Saúde, o SUS, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

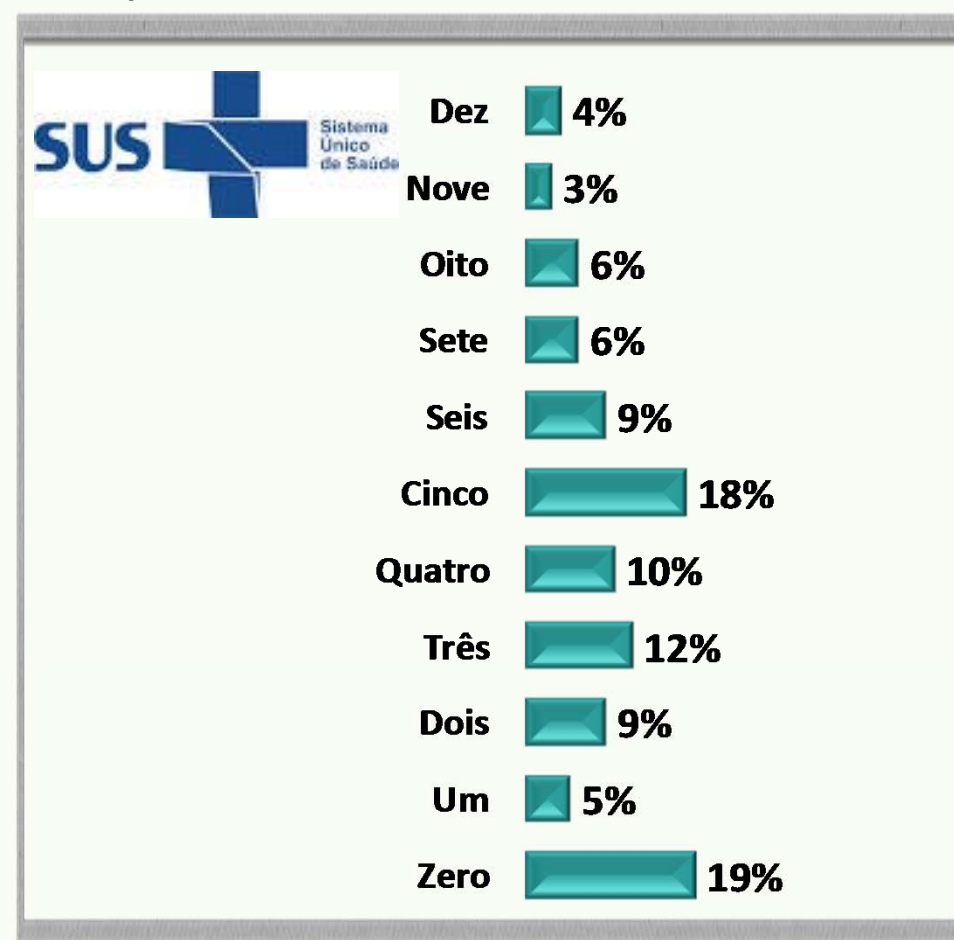
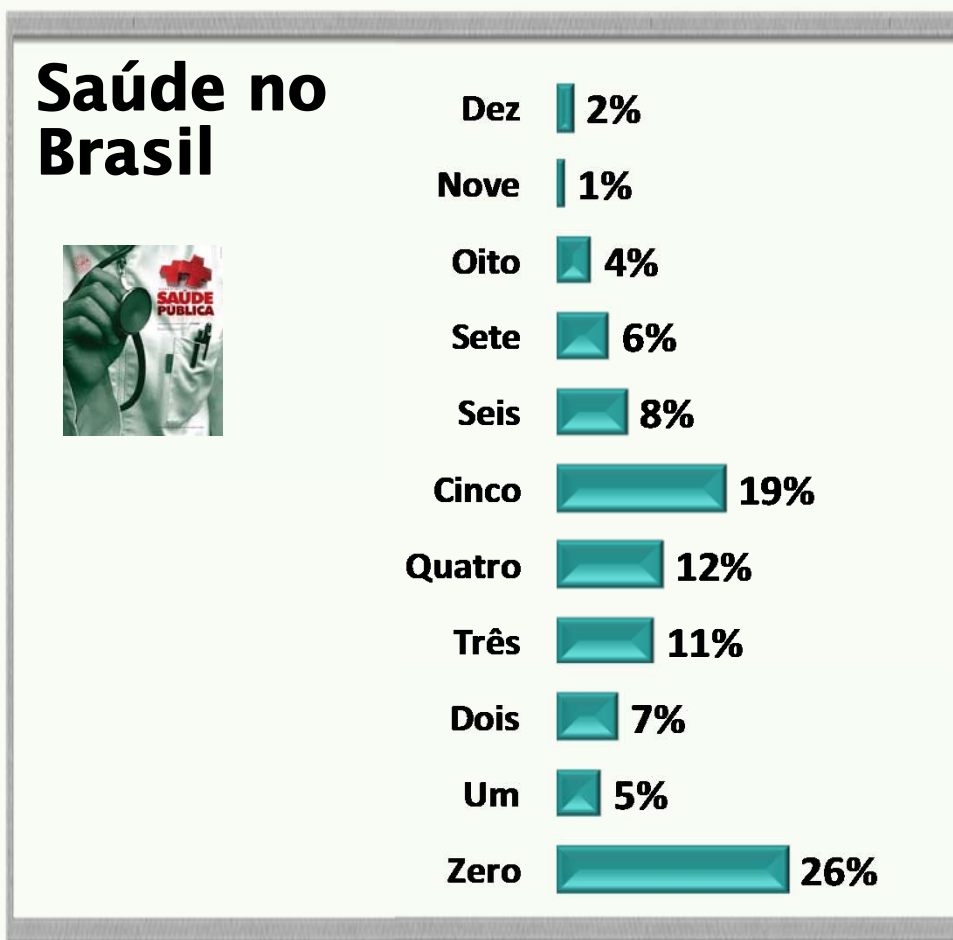
Avaliação da saúde no Brasil e do SUS

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)

Os gráficos abaixo apresentam os resultados detalhados, por nota.

26% atribuíram nota zero para a Saúde no Brasil e 19% atribuíram zero ao SUS.

Há também uma concentração no ponto cinco da escala.



Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P6. Como você classifica a situação da saúde no Brasil, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

P7. E continuando com a mesma escala, como você classifica o Sistema Único de Saúde, o SUS, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

Avaliação da saúde no Brasil

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)

As avaliações são negativas em todos os segmentos.

Cabe observar que as avaliações são mais críticas entre os de classes AB e no nível superior de escolaridade.

Saúde no Brasil



	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Notas 8 a 10	7	7	7	6	6	9	9	3	8	12	11	5	2
Notas 5 a 7	32	34	30	41	31	28	28	31	33	30	31	33	31
Notas 0 a 4	60	59	62	53	63	63	62	66	59	56	57	61	66
Não sabe	0,4	0,2	1	0,2	0,3	0,3	1	0,2	0,2	1	1	0,1	0,3
Base	2.418	1.173	1.245	526	788	611	493	683	1.272	463	987	1.050	381

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P6. Como você classifica a situação da saúde no Brasil, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

Avaliação da saúde no Brasil

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)

O Não Usuário do SUS avalia a Saúde de forma ainda mais crítica, comparativamente ao Usuário.
As avaliações são mais críticas entre os residentes nas regiões metropolitanas.

27

Saúde no Brasil



	TOTAL	Posse de plano de saúde		Usuário do SUS		Região				Natureza do município	
		Possui	Não possui	Usuário	Não usuário	Sul	SE	NE	NO/ CO	Total RM	Interior
Notas 8 a 10	7	5	8	8	3	10	7	6	8	5	9
Notas 5 a 7	32	28	33	33	20	32	29	35	34	27	35
Notas 0 a 4	60	67	58	59	76	58	64	58	57	68	55
Não sabe	0,4	0,4	0,4	0,2	2	0,4	0,2	1	1	0,3	1
Base	2.418	729	1.689	2.174	244	298	1.241	553	326	1.030	1.388

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P6. Como você classifica a situação da saúde no Brasil, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

Avaliação do SUS

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)

A avaliação do SUS melhora ligeiramente entre os jovens (16 a 24 anos), nas classes DE e entre os que possuem escolaridade Fundamental.



	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Notas 8 a 10	13	12	13	12	10	14	16	7	13	20	19	10	4
Notas 5 a 7	33	36	30	39	31	31	30	35	33	29	30	34	35
Notas 0 a 4	54	51	56	48	58	54	52	58	53	51	50	55	60
Não sabe	1	1	1	0,5	1	0,5	1	1	1	0,4	1	1	1
Base	2.418	1.173	1.245	526	788	611	493	683	1.272	463	987	1.050	381

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P7. E continuando com a mesma escala, como você classifica o Sistema Único de Saúde, o SUS, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

Avaliação do SUS

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)

Avaliações são um pouco mais “benevolentes” entre os Usuários do SUS e no Interior.



	TOTAL	Posse de plano de saúde		Usuário do SUS		Região				Natureza do município	
		Possui	Não possui	Usuário	Não usuário	Sul	SE	NE	NO/ CO	Total RM	Interior
Notas 8 a 10	13	9	14	13	7	13	13	13	12	9	16
Notas 5 a 7	33	32	33	34	22	31	32	32	38	27	37
Notas 0 a 4	54	59	52	52	68	56	54	54	49	63	47
Não sabe	1	1	1	1	2	0,4	1	0,4	2	1	1
Base	2.418	729	1.689	2.174	244	298	1.241	553	326	1.030	1.388

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P7. E continuando com a mesma escala, como você classifica o Sistema Único de Saúde, o SUS, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

Acesso e utilização do SUS

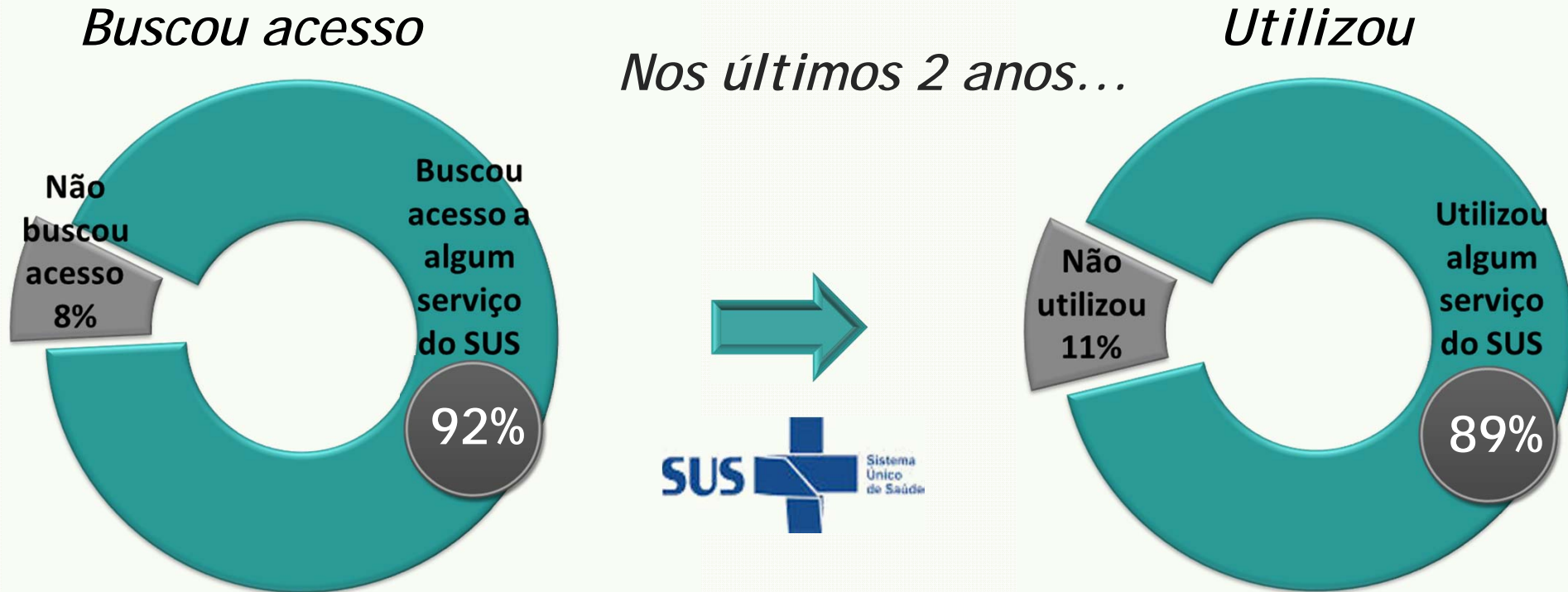
O Acesso e Utilização do SUS foram investigados de forma estimulada, indagando-se aos entrevistados se buscaram acesso e se utilizaram nos últimos dois anos os seguintes serviços do SUS:

- *Atendimento de emergência em Pronto socorro*
- *Atendimento médico da rede pública, em casa*
- *Atendimento nos Postos de Saúde*
- *Cirurgias*
- *Consultas com médicos*
- *Exames de laboratório como exames de sangue, ultrassons, Raio X, etc.*
- *Internações hospitalares*
- *Procedimentos específicos como quimioterapia, radioterapia, hemodiálise, etc.*
- *Remédios distribuídos gratuitamente pela rede pública*

Buscou acesso/ conseguiu utilizar o SUS

Nos últimos dois anos, quase a totalidade dos brasileiros a partir de 16 anos (92%) buscou acesso a algum dos serviços do SUS estimulados (9, ao todo).

89% utilizou algum desses serviços, nos últimos dois anos.



Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

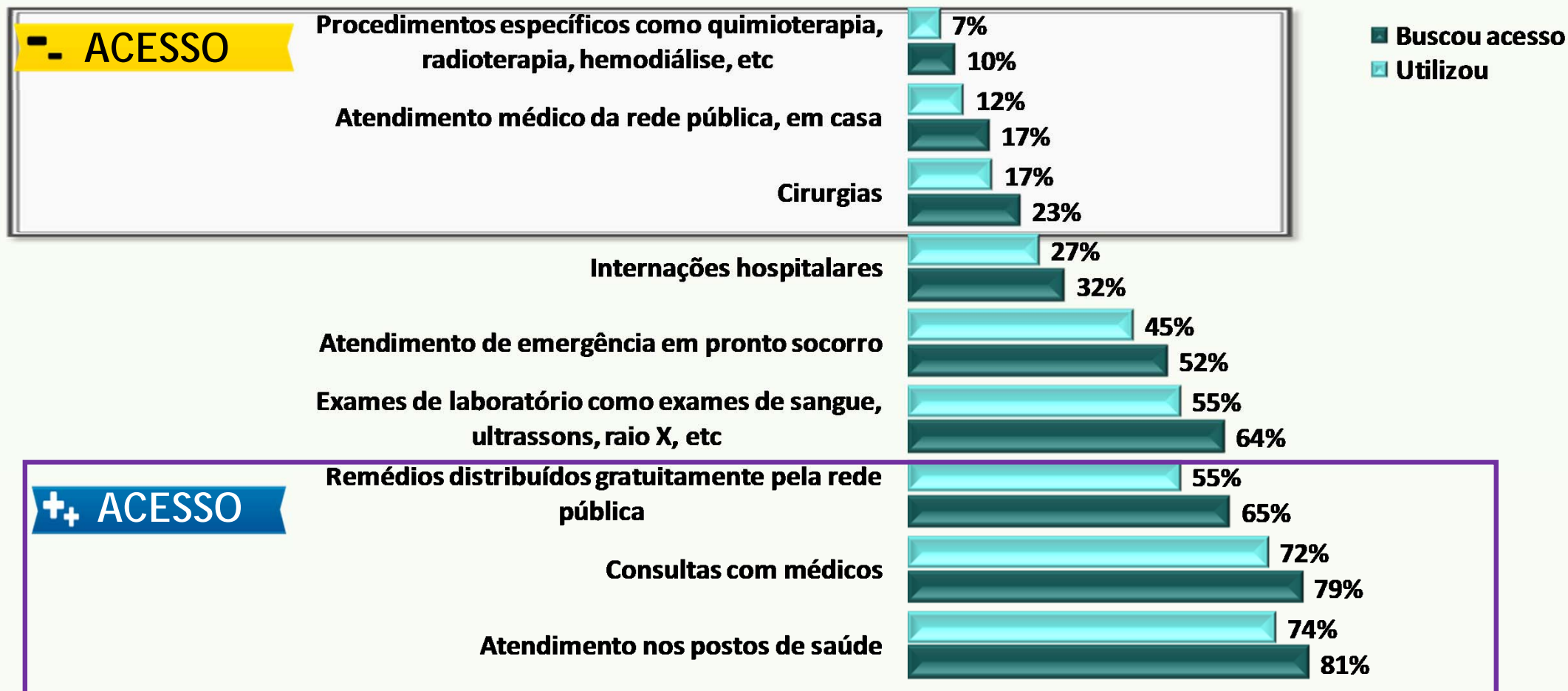
P8. Falando sobre os últimos dois anos, você ou alguém da sua casa buscou acesso ao Sistema Único de Saúde, o SUS, para o serviço de _____?

P9. E conseguiu utilizar o serviço de _____?

Buscou acesso/ conseguiu utilizar o SUS

(Estimulada e múltipla)

O Atendimento nos Postos de Saúde e as Consultas com médicos foram os serviços mais procurados pela população, nos últimos dois anos. 33



Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P8. Falando sobre os últimos dois anos, você ou alguém da sua casa buscou acesso ao Sistema Único de Saúde, o SUS, para o serviço de _____?

P9. E conseguiu utilizar o serviço de _____?

Buscou acesso/ conseguiu utilizar o SUS, por segmento

Algumas tendências são observadas por segmento:



Buscaram acesso Nos últimos 2 anos

- Mulheres
- Classes CDE
- Escolaridade Fundamental e Média
- Não possuem plano de saúde

Para a maioria dos serviços

Utilizaram Nos últimos 2 anos

- Classes CDE
- Escolaridade Fundamental e Média
- Não possuem plano de saúde
- Interior

Para a maioria dos serviços

Os mais velhos, 56 anos ou mais, utilizaram mais o serviço de distribuição gratuita de medicamentos e, por outro lado, fizeram menor utilização do atendimento de emergência, em pronto socorro.

Os entrevistados que buscaram acesso ao serviço do SUS fizeram uma avaliação do grau de facilidade de acesso ao serviço. A avaliação foi feita para cada serviço, através de escala de quatro pontos:

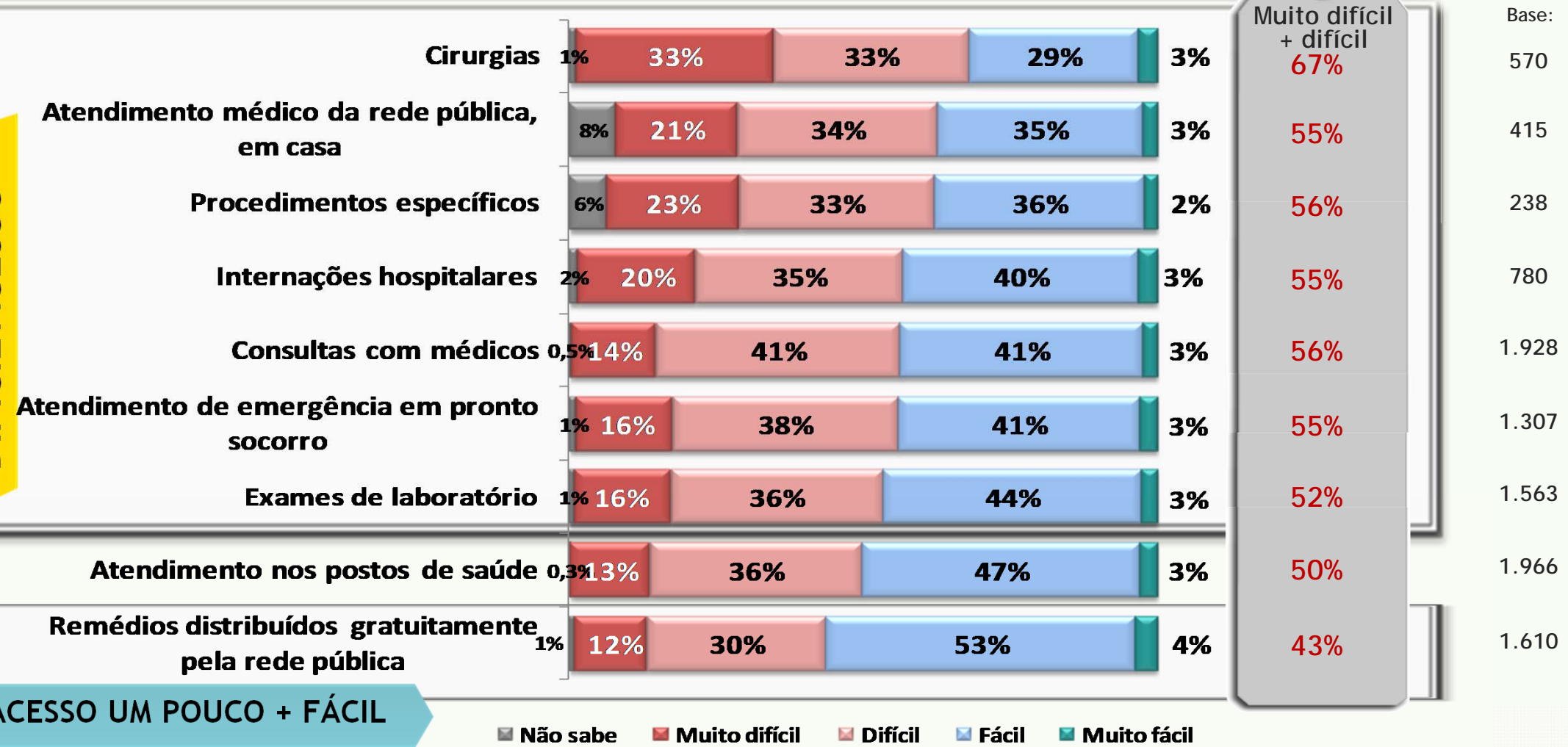
- Muito fácil
- Fácil
- Difícil
- Muito difícil.

Foram avaliados 9 serviços do SUS

Facilidade de acesso aos serviços do SUS

(Estimulada e única por item - escala de 1 a 4)

DIFÍCIL ACESSO



ACESSO UM POUCO + FÁCIL

■ Não sabe ■ Muito difícil ■ Difícil ■ Fácil ■ Muito fácil

Base: Total Brasil, entrevistados que buscaram acesso / P10. Você considera que o acesso ao serviço de _____ (LEIA O SERVIÇO) do SUS, foi muito fácil, fácil, difícil ou muito difícil? Lembre que estamos falando aqui apenas do acesso ao serviço.

Avaliação da facilidade de acesso, por segmento

Percepção de *acesso um pouco menos difícil* entre...



- Mais velhos, a partir de 56 anos
- Classes DE
- Escolaridade Fundamental
- Não Possuidores de Plano de Saúde
- Regiões Sul e Sudeste
- Interior



Percepção de *acesso mais difícil* entre...



- Jovens, até 39 anos
- Nordeste e Norte/ Centro-Oeste
- Regiões metropolitanas

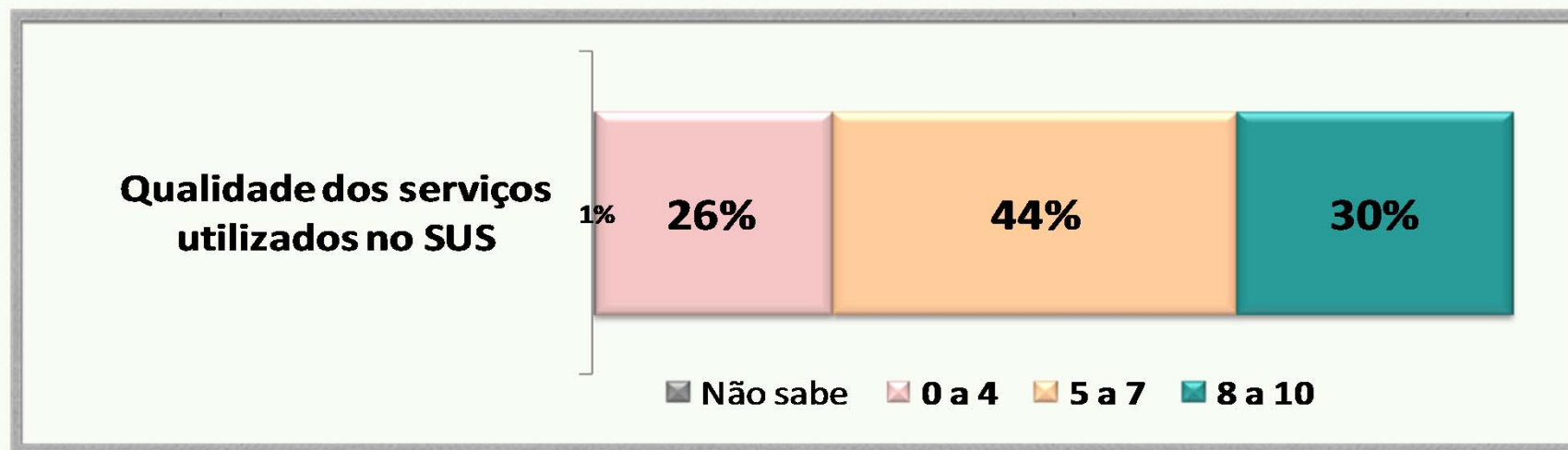


Avaliação da qualidade dos serviços

Avaliação geral dos serviços do SUS

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)

Os entrevistados que utilizaram algum serviço do SUS (89% do total) avaliaram a qualidade dos Serviços do SUS, de modo geral → a maioria forneceu notas de 0 a 7 (69%), que indicam conceitos que vão do péssimo ao regular.



Base: Total Brasil, entrevistados que utilizaram serviço → 2.174 entrevistas / P12. E pensando de modo geral, que nota de zero a dez você daria para a qualidade dos serviços que você ou alguém de sua casa utilizou no SUS, nos últimos dois anos, em que zero significa péssimo e dez significa excelente?

Avaliação geral dos serviços do SUS

(Estimulada e única, em % - escala de 0 a 10)

Avaliações mais críticas entre os que possuem nível superior de escolaridade, nas classes AB, entre os que possuem plano de saúde, no Norte/CO e nas regiões metropolitanas.

Avaliações um pouco mais positivas entre os mais velhos, nas classes DE, escolaridade Fundamental e no Interior.

Qualidade dos serviços utilizados no SUS

	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Notas 8 a 10	30	29	31	28	24	33	39	22	31	38	38	27	16
Notas 0 a 7	69	70	69	71	76	66	60	77	69	62	61	73	83
Base	2.174	1.039	1.135	485	711	553	425	562	1.175	437	905	960	309

	TOTAL	Posse de plano de saúde		Região				Natureza do município	
		Possui	Não possui	Sul	SE	NE	NO/CO	Total RM	Interior
Notas 8 a 10	30	26	32	31	32	30	25	21	36
Notas 0 a 7	69	74	68	69	67	70	74	78	64
Base	2.174	589	1.585	252	1.131	510	281	913	1.261

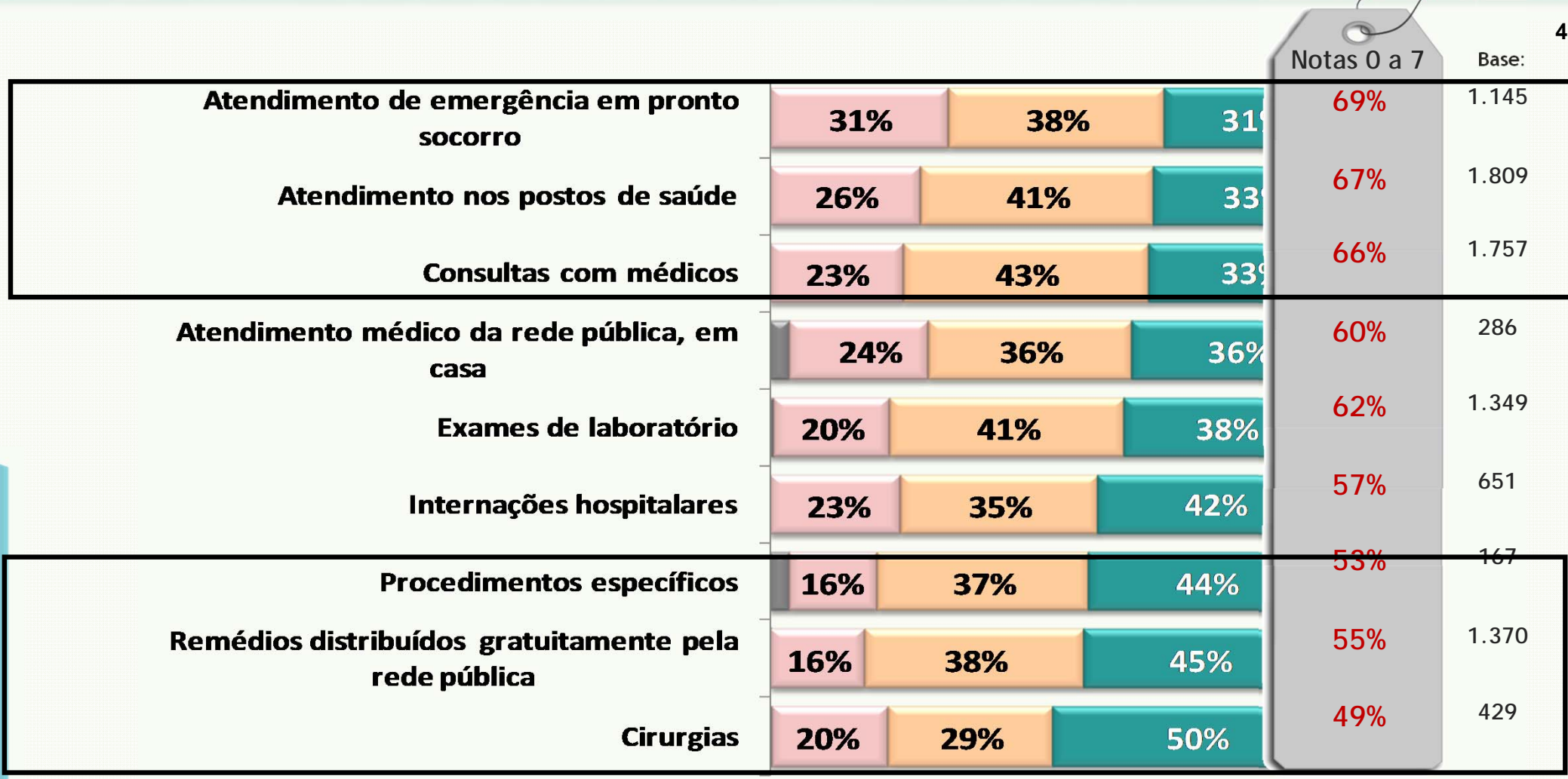
Base: Total Brasil, entrevistados que utilizaram serviço → 2.174 entrevistas / P12. E pensando de modo geral, que nota de zero a dez você daria para a qualidade dos serviços que você ou alguém de sua casa utilizou no SUS, nos últimos dois anos, em que zero significa péssimo e dez significa excelente?

Avaliação específica dos serviços do SUS

(Estimulada e única por item - escala de 0 a 10)

MAIS NEGATIVAS

AVALIAÇÕES UM POUCO MAIS POSITIVAS



■ Não sabe ■ 0 a 4 ■ 5 a 7 ■ 8 a 10

Serviços mais especializados e sofisticados, como Cirurgias e Procedimentos Específicos, levam a uma aprovação maior.

Base: Total Brasil, entrevistados que utilizaram serviço / P11. Agora pensando na qualidade do serviço da rede pública do SUS que você ou alguém de sua casa utilizou, que nota de zero a dez você daria para a qualidade do serviço de _____, lembrando que zero significa péssimo e dez significa excelente (CITE SERVIÇO)?

Avaliação específica dos serviços do SUS, por segmento

(Estimulada e única por item - escala de 0 a 10)

Há algumas variações por segmento, na avaliação dos serviços.



- NEGATIVOS

- Jovens, até 39 anos
- Classes AB → exceção: Cirurgias
- Nível superior → exceção: Cirurgias e Procedimentos específicos
- Nordeste Norte/Centro-Oeste
- Regiões Metropolitanas



+ POSITIVOS

- Mais velhos, sobretudo a partir de 56 anos
- Classes DE
- Sul e Sudeste
- Interior

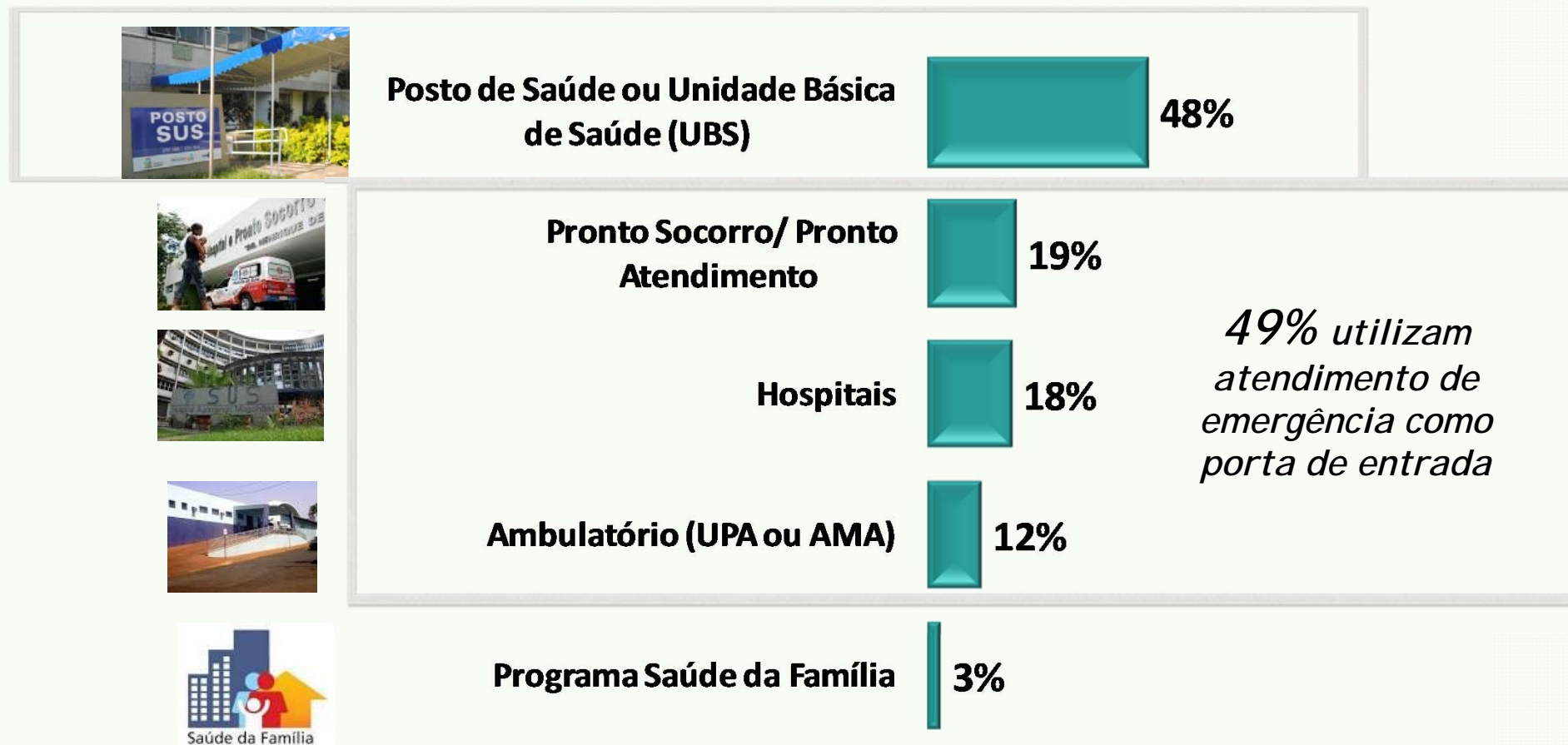
Serviços mais especializados e sofisticados, como Cirurgias e Procedimentos Específicos, tendem a ser melhor avaliados nos segmentos AB e Superior.

Porta de entrada

Porta de entrada para o SUS

(Estimulada e única)

Quando precisam de atendimento de saúde do SUS, o primeiro local procurado é o Posto de Saúde para a maior parcela dos usuários (48%). No entanto, 49% usam algum serviço de emergência como porta de entrada.



Base: Total Brasil, entrevistados que utilizaram serviço

P13. Quando você ou alguém de sua casa precisa de atendimento de saúde do SUS, qual o primeiro local que vocês procuram, de acordo com este cartão?

Porta de entrada para o SUS

(Estimulada e única, em %)

Maior utilização dos Postos de Saúde como “porta de entrada” pelos mais velhos, nas classes DE e entre os de escolaridade fundamental.

45

O Pronto Socorro tem maior utilização entre os usuários pertencentes aos segmentos mais favorecidos.

	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Posto de Saúde ou Unidade Básica de Saúde (UBS)	48	46	49	41	46	48	58	37	49	57	55	45	35
Pronto Socorro/ Pronto Atendimento	19	19	19	20	22	20	12	27	18	13	15	22	22
Hospitais	18	19	17	23	17	17	15	17	18	21	18	17	22
Ambulatório (UPA ou AMA)	12	12	11	12	12	12	10	15	12	6	9	13	16
Programa Saúde da Família	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Base	2.174	1.039	1.135	485	711	553	425	562	1.175	437	905	960	309

Base: Total Brasil, entrevistados que utilizaram serviço → 2.174 entrevistas

P13. Quando você ou alguém de sua casa precisa de atendimento de saúde do SUS, qual o primeiro local que vocês procuram, de acordo com este cartão?

Porta de entrada para o SUS

(Estimulada e única, em %)

Maior utilização dos Postos de Saúde como “porta de entrada” no Interior e na região Sul. Destaque para o Pronto Socorro no Sudeste e para os Hospitais no Nordeste.

46

	TOTAL	Posse de plano de saúde		Região				Natureza do município	
		Possui	Não possui	Sul	SE	NE	NO/ CO	Total RM	Interior
Posto de Saúde ou Unidade Básica de Saúde (UBS)	48	39	51	65	42	45	56	40	53
Pronto Socorro/ Pronto Atendimento	19	27	16	14	26	12	18	22	17
Hospitais	18	16	19	15	12	30	18	15	20
Ambulatório (UPA ou AMA)	12	13	11	6	17	9	5	19	6
Programa Saúde da Família	3	3	3	-	3	4	3	3	3
Base	2.174	589	1.585	252	1.131	510	281	913	1.261

Base: Total Brasil, entrevistados que utilizaram serviço → 2.174 entrevistas

P13. Quando você ou alguém de sua casa precisa de atendimento de saúde do SUS, qual o primeiro local que vocês procuram, de acordo com este cartão?

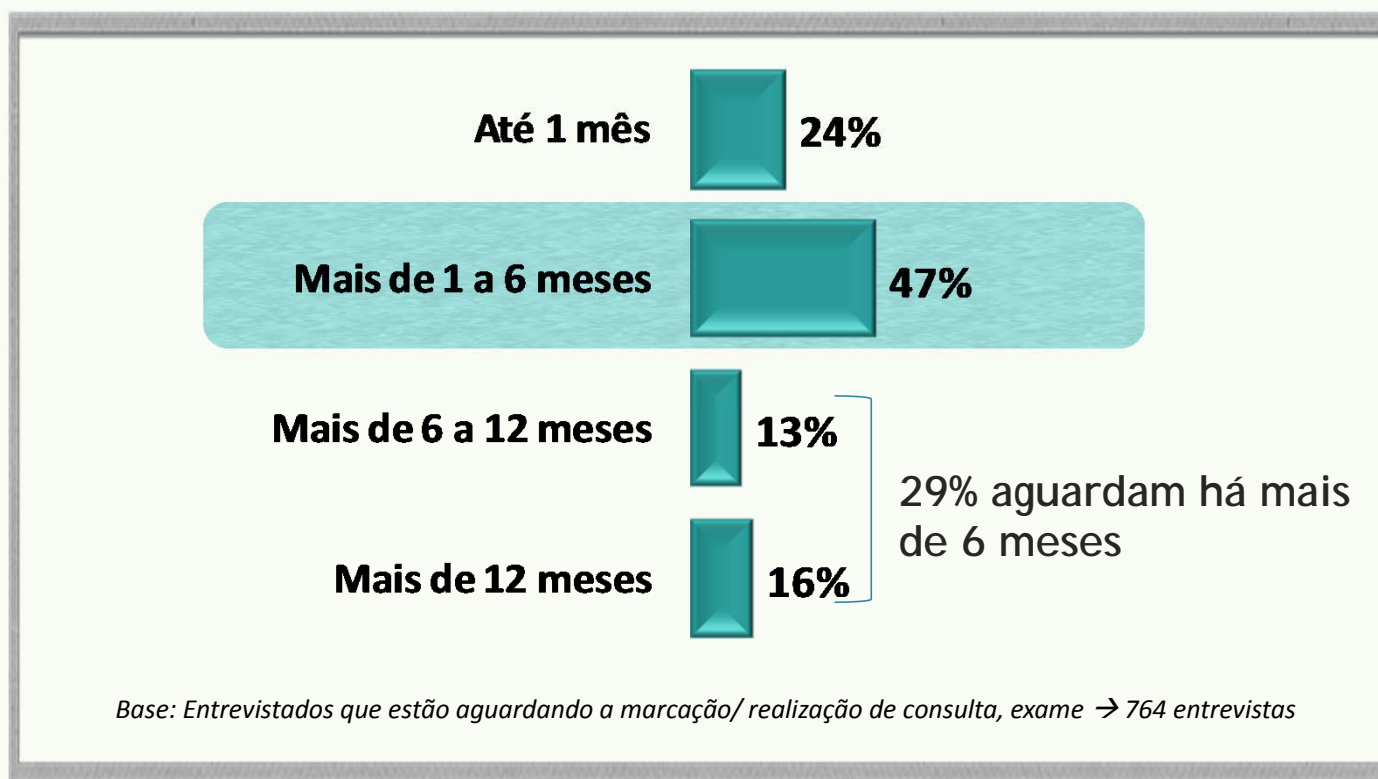
Tempo de espera

Espera para marcação de consulta, exame, procedimento ou cirurgia (Estimulada e única)

30% declararam estar aguardando (o entrevistado ou alguém da casa) **marcação ou realização de consulta, exame, procedimento ou cirurgia, pelo SUS.**

48

Entre esses, a maior parcela está aguardando há um tempo entre um e seis meses.



Espera para marcação de consulta, exame, procedimento ou cirurgia (Estimulada e única, em %)

Maiores taxas de pessoas que estão aguardando são encontradas entre as mulheres, nas faixas de idade intermediárias, nos segmentos de classe e escolaridade menos favorecidos, no Sudeste e nas regiões metropolitanas.

	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Está aguardando	30	24	35	27	32	31	27	24	32	34	32	29	28
Base	2.418	1.173	1.245	526	788	611	493	683	1.272	463	987	1.050	381

	TOTAL	Posse de plano de saúde		Região				Natureza do município	
		Possui	Não possui	Sul	SE	NE	NO/CO	Total RM	Interior
Está aguardando	30	22	33	20	35	27	30	34	27
Base	2.418	729	1.689	298	1.241	553	326	1.030	1.388

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas

P15. Você ou alguém de sua casa está aguardando a marcação ou realização de consulta, exame, procedimento ou cirurgia, pelo SUS? (SE SIM)

Há quanto tempo está aguardando?

Espera para marcação de consulta, exame, procedimento ou cirurgia (Estimulada e única, em %)

Entre os que aguardam agendamento, os que têm 56 anos ou mais, de classe DE e Ensino Fundamental aguardam há menos tempo.

	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Até 1 mês	24	24	24	25	19	26	30	22	21	33	29	20	20
De 1 a 6 meses	47	46	47	44	50	44	47	50	48	40	43	47	54
De 6 a 12 meses	13	13	13	14	14	14	10	11	14	12	11	16	11
Mais de 12 meses	16	17	16	17	17	16	14	16	17	15	16	17	14
Base	764	303	461	146	271	201	146	170	432	162	325	327	112

Base: Entrevistados que está aguardando a marcação/ realização de consulta, exame → 764 entrevistas / P15. Você ou alguém de sua casa está aguardando a marcação ou realização de consulta, exame, procedimento ou cirurgia, pelo SUS? (SE SIM) Há quanto tempo está aguardando?

Espera para marcação de consulta, exame, procedimento ou cirurgia (Estimulada e única, em %)

Entre os que estão aguardando, maior tempo de espera na região Sul e nas regiões metropolitanas.

	TOTAL	Posse de plano de saúde		Região				Natureza do município	
		Possui	Não possui	Sul	SE	NE	NO/ CO	Total RM	Interior
Até 1 mês	24	17	26	26	22	25	26	17	30
De 1 a 6 meses	47	53	45	28	49	48	48	49	44
De 6 a 12 meses	13	11	14	19	13	15	8	15	11
Mais de 12 meses	16	18	16	28	15	12	18	18	14
Base	764	167	597	61	449	153	101	368	396

Base: Entrevistados que está aguardando a marcação/ realização de consulta, exame → 764 entrevistas / P15. Você ou alguém de sua casa está aguardando a marcação ou realização de consulta, exame, procedimento ou cirurgia, pelo SUS? (SE SIM) Há quanto tempo está aguardando?

Imagem do SUS

Para todos os entrevistados, usuários e não usuários do SUS, foram efetuadas questões para investigação da imagem geral do SUS.

A investigação foi feita através de:

- Atribuição de notas de zero a dez, para diversos aspectos do atendimento do SUS.
- Concordância com frases sobre o SUS - administração dos recursos e distribuição dos remédios - em escala de cinco pontos (*concorda totalmente, concorda em parte, não concorda nem discorda, discorda em parte, discorda totalmente*)

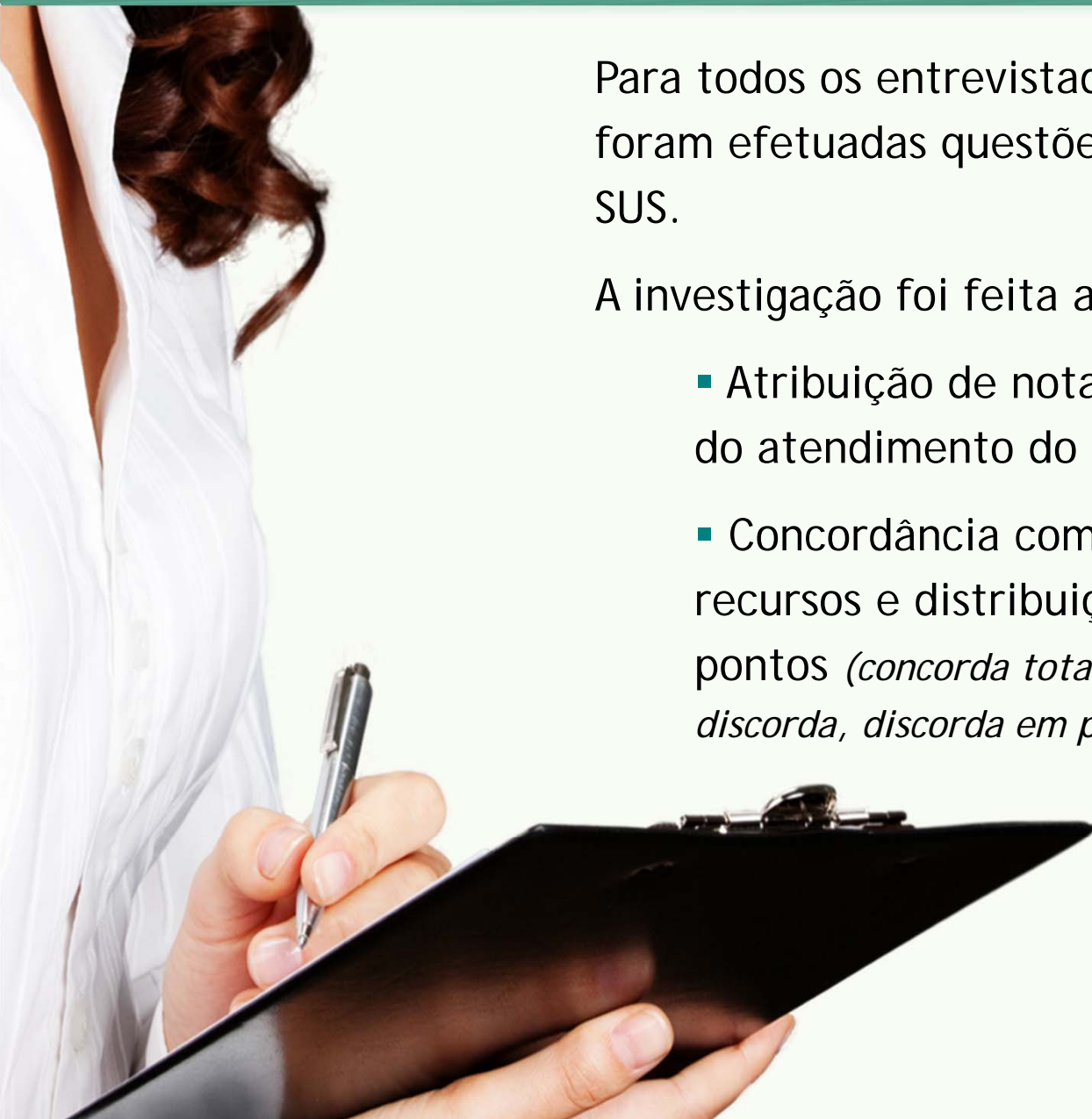


Imagem do atendimento do SUS

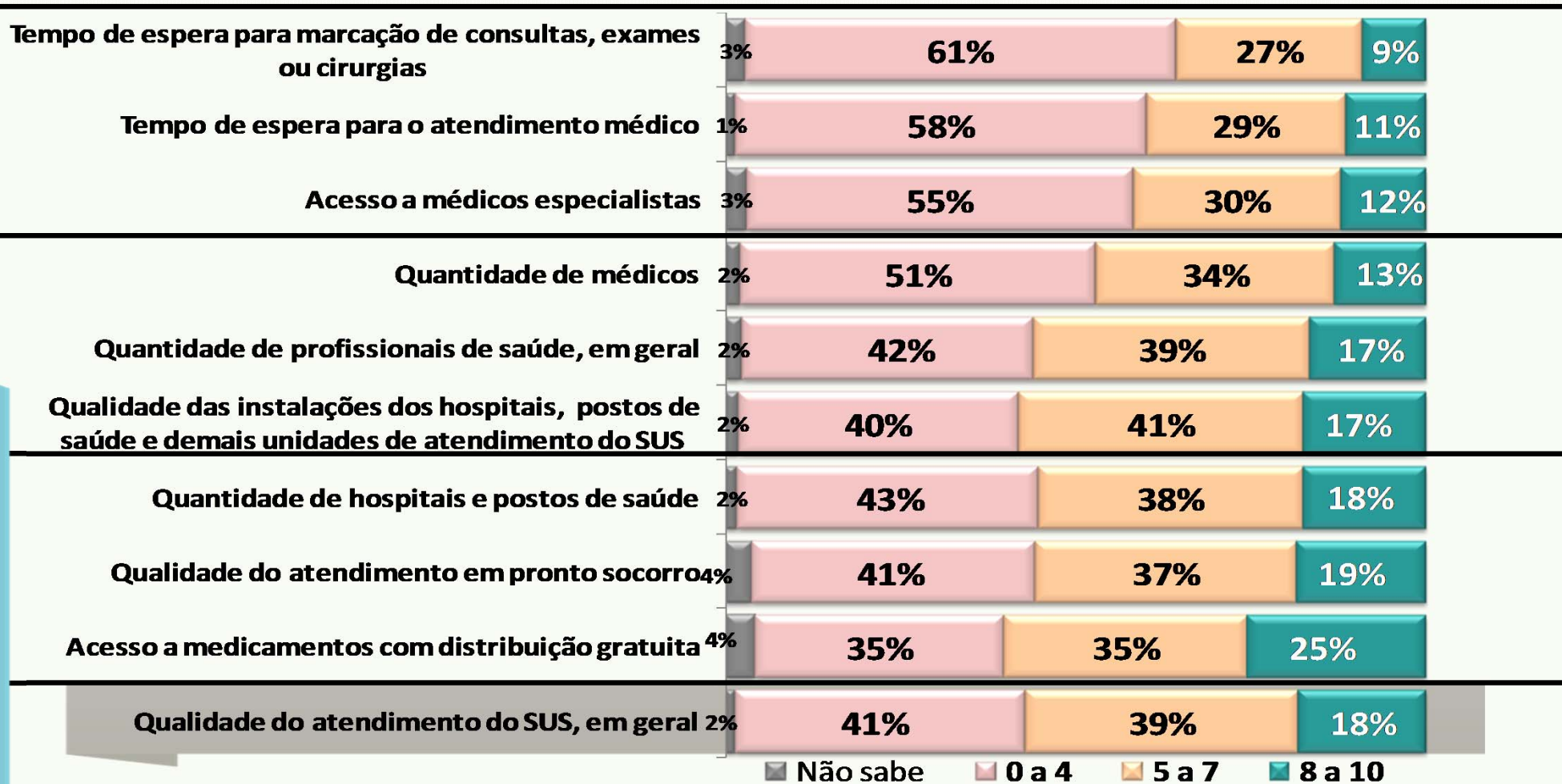
(Estimulada e única por item - escala de 0 a 10)



As avaliações são insatisfatórias em todos os itens: o acesso a medicamentos com distribuição gratuita é o item menos desfavorável.

MAIS NEGATIVAS

AVALIAÇÕES UM POUCO MAIS POSITIVAS



Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas / P17. Em uma escala de zero a dez, por favor, dê uma nota para os seguintes itens referentes ao atendimento do SUS, lembrando que zero significa péssimo e dez significa excelente. Se você não utilizou os serviços do SUS, pode responder pelo que você pensa ou imagina.

Imagem do atendimento do SUS

(Estimulada e única por item - escala de 0 a 10)



A imagem do SUS mostra-se mais negativa (maior proporção de notas de 0 a 4) entre a população de classe AB e com nível superior de escolaridade e na faixa etária de 25 a 39 anos. 55

Notas 0 a 4

	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Tempo de espera para marcação de consultas, exames ou cirurgias	61	61	62	61	65	64	54	66	61	57	57	63	69
Tempo de espera para o atendimento médico	58	59	58	63	64	53	52	64	56	56	53	61	65
Acesso a médicos especialistas	55	54	57	48	60	55	55	61	53	52	51	56	64
Quantidade de médicos	51	51	50	46	58	49	47	55	51	44	46	53	58
Quantidade de hospitais e postos de saúde	43	41	45	39	48	42	41	46	42	41	40	44	49
Base	2.418	1.173	1.245	526	788	611	493	683	1.272	463	987	1.050	381

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas / P17. Em uma escala de zero a dez, por favor, dê uma nota para os seguintes itens referentes ao atendimento do SUS, lembrando que zero significa péssimo e dez significa excelente. Se você não utilizou os serviços do SUS, pode responder pelo que você pensa ou imagina.

Imagem do atendimento do SUS

(Estimulada e única por item - escala de 0 a 10)



Continuação do anterior. 56

Notas 0 a 4

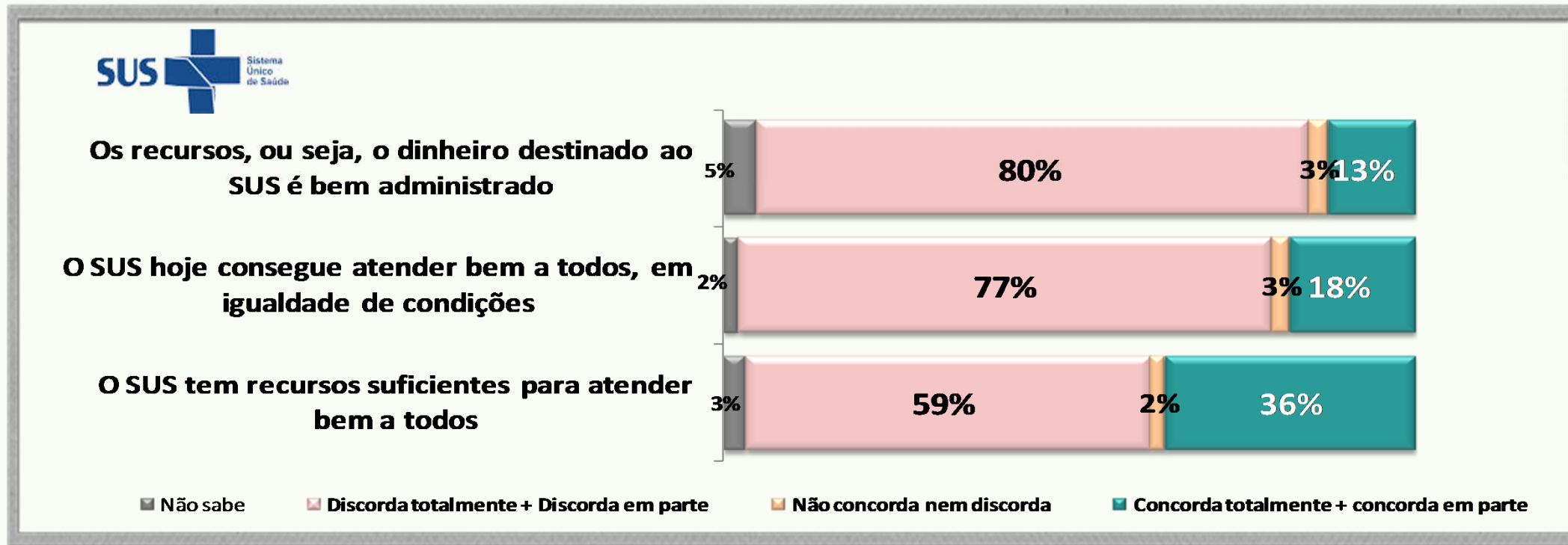
... continuação

	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Quantidade de profissionais de saúde, em geral	42	42	42	36	47	41	40	45	42	36	39	43	45
Qualidade do atendimento do SUS, em geral	41	41	42	37	46	39	41	47	41	33	35	43	50
Qualidade do atendimento em pronto socorro	41	39	42	38	43	41	39	43	40	38	38	40	48
Qualidade das instalações dos hospitais, postos de saúde e demais unidades de atendimento do SUS	40	39	41	40	43	37	38	43	41	33	36	41	48
Acesso a medicamentos com distribuição gratuita	35	36	35	31	39	33	37	35	34	40	37	36	32
Base	2.418	1.173	1.245	526	788	611	493	683	1.272	463	987	1.050	381

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas / P17. Em uma escala de zero a dez, por favor, dê uma nota para os seguintes itens referentes ao atendimento do SUS, lembrando que zero significa péssimo e dez significa excelente. Se você não utilizou os serviços do SUS, pode responder pelo que você pensa ou imagina.

Recursos e gestão

A grande maioria da população brasileira (em torno de 80%) discorda que o SUS consegue atender bem a todos e discorda também que os recursos do SUS sejam bem administrados.



Quanto à percepção de que o SUS tem recursos suficientes para atender bem a todos, 59% discordam (percentual um pouco mais baixo que nos demais conceitos).

Recursos e gestão

(Estimulada e única por item, em %)



Com relação à administração dos recursos do SUS, a discordância é geral, em todos os segmentos. 59

De acordo com tendência já observada, os segmentos mais favorecidos de classe e escolaridade, bem como os mais jovens, apresentam visão mais crítica.

Discordam
Totalmente ou em parte

	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			Escolaridade		
		Masculino	Feminino	16 a 24	25 a 39	40 a 55	56 ou mais	A/B	C	D/E	Fundamental	Médio	Superior
Os recursos, ou seja, o dinheiro destinado ao SUS é bem administrado	80	80	80	82	85	79	70	87	81	68	68	86	91
O SUS hoje consegue atender bem a todos, em igualdade de condições	77	77	77	80	84	75	67	83	79	65	67	82	89
O SUS tem recursos suficientes para atender bem a todos	59	59	59	66	65	52	47	63	59	50	51	65	62
Base	2.418	1.173	1.245	526	788	611	493	683	1.272	463	987	1.050	381

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas / P16. Eu vou ler algumas frases sobre o Sistema Único de Saúde no Brasil, o SUS, e gostaria que você me dissesse se concorda ou discorda de cada uma delas. Por exemplo, _____ (LEIA A PRIMEIRA FRASE), você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte?

Recursos e gestão

(Estimulada e única por item, em %)



Visão mais crítica quanto à administração dos recursos pelo SUS entre os não usuários, os que possuem plano de saúde e nas regiões metropolitanas.

Discordam

Totalmente ou em parte

	TOTAL	Posse de plano de saúde		Usuário do SUS		Região				Natureza do município	
		Possui	Não possui	Usuário	Não usuário	Sul	SE	NE	NO/CO	Total RM	Interior
Os recursos, ou seja, o dinheiro destinado ao SUS é bem administrado	80	87	77	80	82	72	80	81	86	88	74
O SUS hoje consegue atender bem a todos, em igualdade de condições	77	82	75	77	81	72	76	80	81	85	72
O SUS tem recursos suficientes para atender bem a todos	59	66	55	59	57	59	63	54	56	68	52
Base	2.418	729	1.689	2.174	244	298	1.241	553	326	1.030	1.388

Base: Total Brasil → 2.418 entrevistas / P16. Eu vou ler algumas frases sobre o Sistema Único de Saúde no Brasil, o SUS, e gostaria que você me dissesse se concorda ou discorda de cada uma delas. Por exemplo, _____ (LEIA A PRIMEIRA FRASE), você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte?

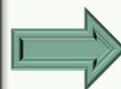
Sumário conclusivo



Áreas + importantes

Entre as diversas áreas de atuação do governo federal, **Saúde** situa-se no topo do ranking de importância para os brasileiros.

Educação e Segurança vêm a seguir.



Prioritária

Quando convidados a mencionar a área de maior prioridade para o governo federal, SAÚDE se destaca das demais, com larga margem de distância → 57% destacam como a principal

✓ Educação fica em segundo plano, com 18%.

No nível estadual, a importância das áreas segue a mesma tendência, com Saúde em primeiro lugar, também com grande diferença das demais áreas.

Ao lado da importância atribuída à Saúde pelos brasileiros, a pesquisa mostra no entanto que a Saúde no Brasil tem avaliação bastante insatisfatória.



- A grande maioria atribui para a Saúde no Brasil notas de zero a sete (92%), sendo que 60% dão médias que vão de zero a quatro.



- No caso do SUS, 87% dão notas de zero a sete, sendo que 54% atribuem conceitos de zero a quatro.

Todos os aspectos do atendimento do SUS têm imagem insatisfatória entre a população brasileira, desde os hospitais, postos de saúde, pronto-socorro, quantidade de profissionais. Os mais críticos, na visão da população são os relativos à demora para atendimento e à dificuldade de acesso:

- ✓ *Tempo de espera para marcação de consultas, exames ou cirurgias*
- ✓ *Tempo de espera para atendimento médico*
- ✓ *Acesso a médicos especialistas e Quantidade de médicos.*



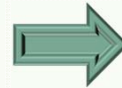
Sumário conclusivo

Nos últimos dois anos:

- ▶ 92% dos brasileiros buscaram acesso a algum serviço do SUS
- ▶ e 89% utilizaram algum serviço do SUS nesse período

Acesso ao SUS

O acesso ao SUS é considerado difícil ou muito difícil para a maioria dos serviços avaliados (9 no total). Procedimentos Específicos (quimioterapia, radioterapia, hemodiálise, etc), Atendimento médico em casa e Cirurgias são os de mais difícil acesso.



Avaliação entre os que usaram

Os serviços mais massivos, como ATENDIMENTO NOS POSTOS DE SAÚDE E NOS PRONTO SOCORROS, obtêm avaliações mais críticas. Serviços mais especializados como CIRURGIAS, DISTRIBUIÇÃO DE REMÉDIOS E PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS têm avaliação um pouco mais aceitável.

Há um problema de falta de dimensionamento dos recursos disponíveis à população → a oferta de serviços precisaria de uma grande ampliação, para atender adequadamente à demanda.



Quanto aos recursos do SUS, a percepção é crítica e a grande maioria da população brasileira (em torno de 80%) discorda de que:

- ✓ *o SUS consegue atender bem a todos, em igualdade de condições e de que*
- ✓ *os recursos do SUS são bem administrados.*

Também a maioria (59%) discorda da opinião de que o SUS tem recursos suficientes para atender bem a todos.

- **30% estão aguardando a marcação ou realização de consulta, exame, procedimento ou cirurgia pelo SUS (o entrevistado ou alguém de sua casa) → dentre esses, uma parcela significativa está aguardando há mais de 6 meses (29%).**

Entre os que não utilizaram o SUS nos últimos 2 anos (11% dos brasileiros), a percepção é de que o atendimento no SUS é muito demorado, em contraposição ao atendimento mais rápido oferecido pelo plano de saúde.