

*Opinião dos  
**paulistas** sobre o  
atendimento  
público na área  
de saúde*



População do estado de  
São Paulo, 16 anos ou mais

**Conhecer as opiniões e percepções dos paulistas 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**.

Abrangência → **estado de São Paulo**.

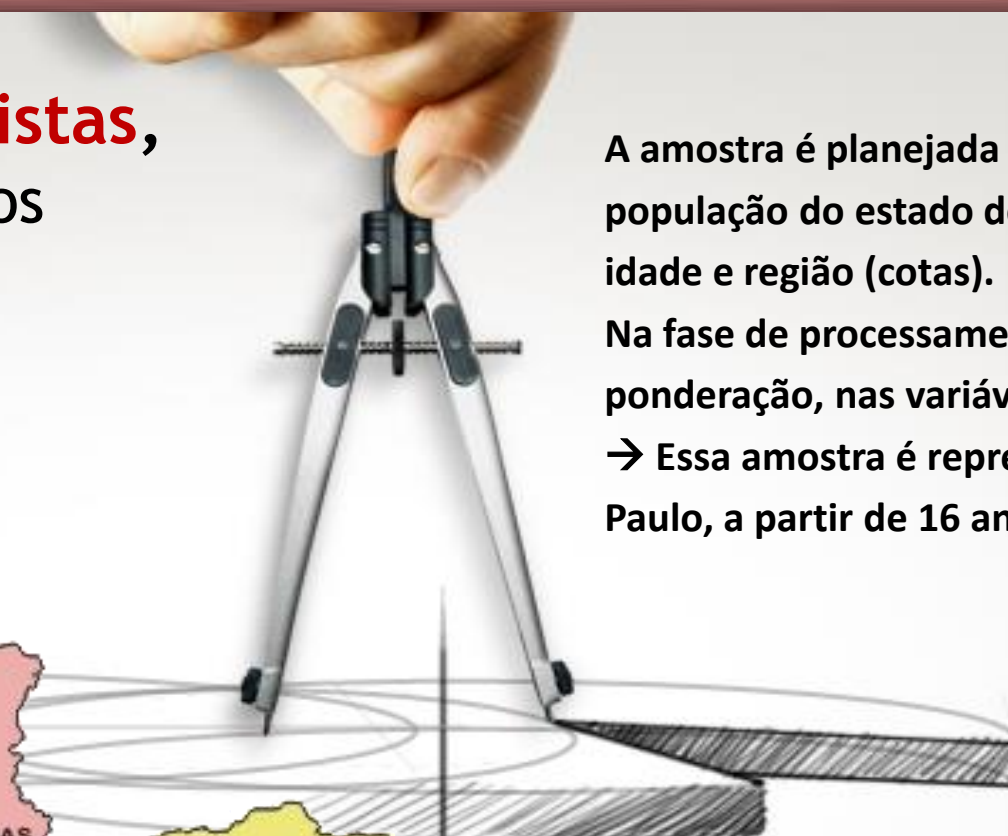
# Distribuição da amostra e ponderação

A amostra foi de **812 entrevistas**, com margem de erro de 3 pontos percentuais\*.

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

Na fase de processamento foram feitos pequenos ajustes através da ponderação, nas variáveis demográficas e de classe econômica.

→ Essa amostra é representativa da população do estado de São Paulo, a partir de 16 anos.



**Total população paulista, a partir de 16 anos: 33,6 milhões**

Fonte: IBGE – CENSO 2010 – Estimativa 2013



**47%**  
Região Metropolitana

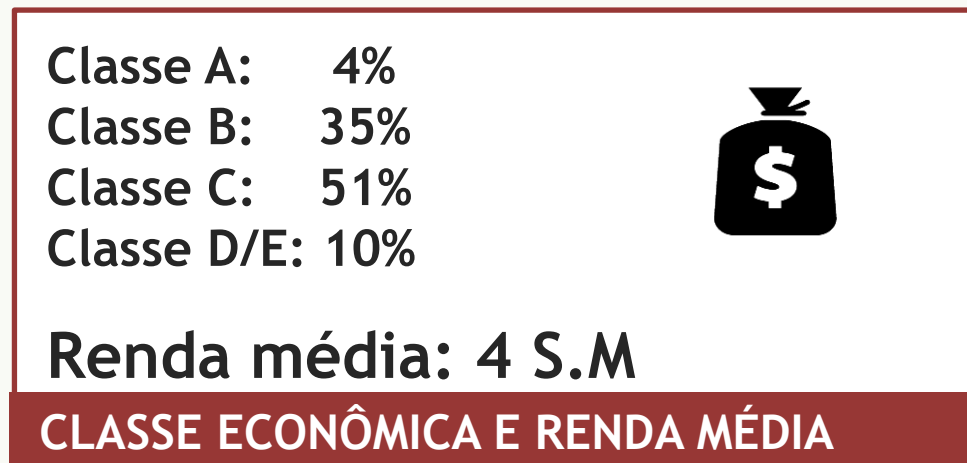
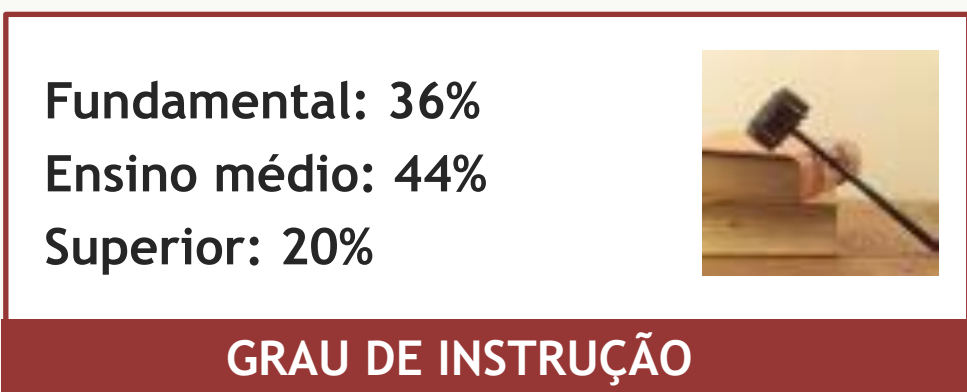
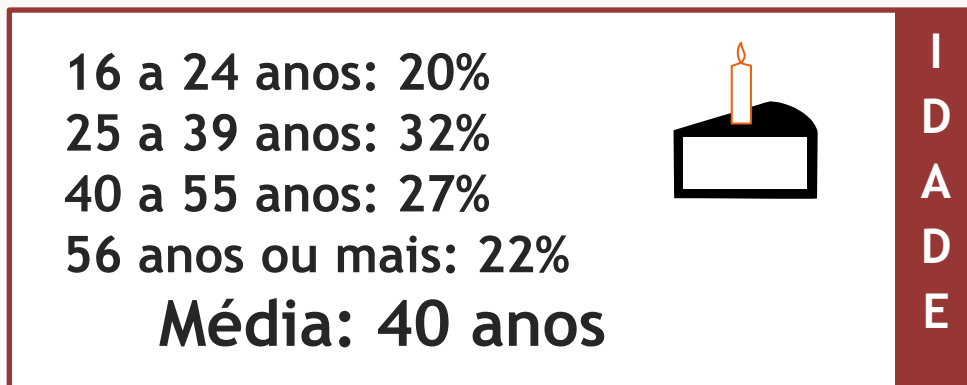
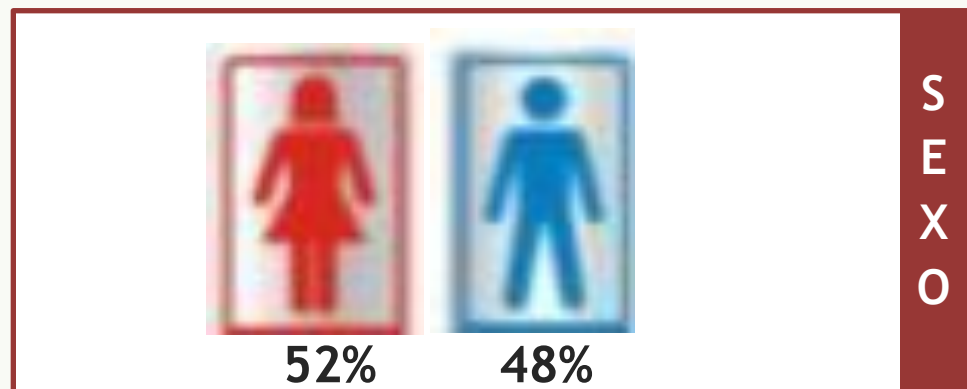


**53%**  
Interior

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

# *Perfil dos entrevistados*

A amostra reflete o perfil da população paulista a partir de 16 anos

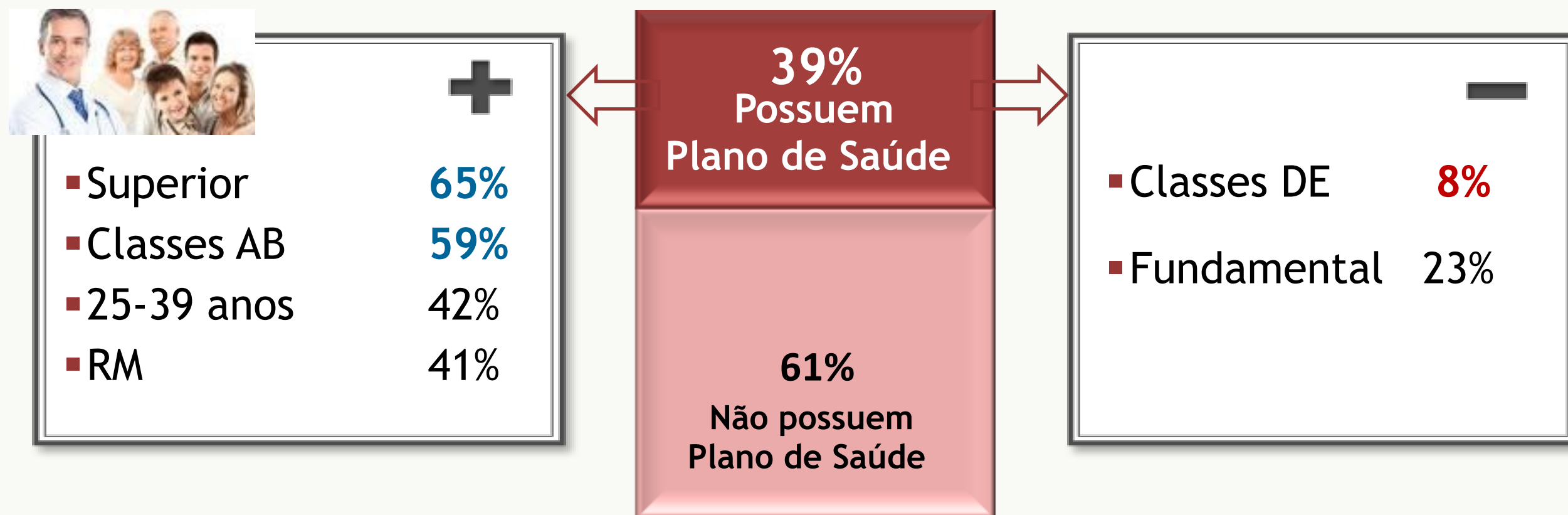


\* PEA = População economicamente ativa

**39% dos paulistas a partir de 16 anos possui plano de saúde** (taxa bem superior ao total da população brasileira, 29%)

7

A tendência é a mesma da população brasileira, sendo a posse mais concentrada entre os mais favorecidos (curso superior, classes AB) e muito menos concentrada nas classes DE e entre os que têm apenas Ensino Fundamental.



Base: Total Estado de São Paulo → 812 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*



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.

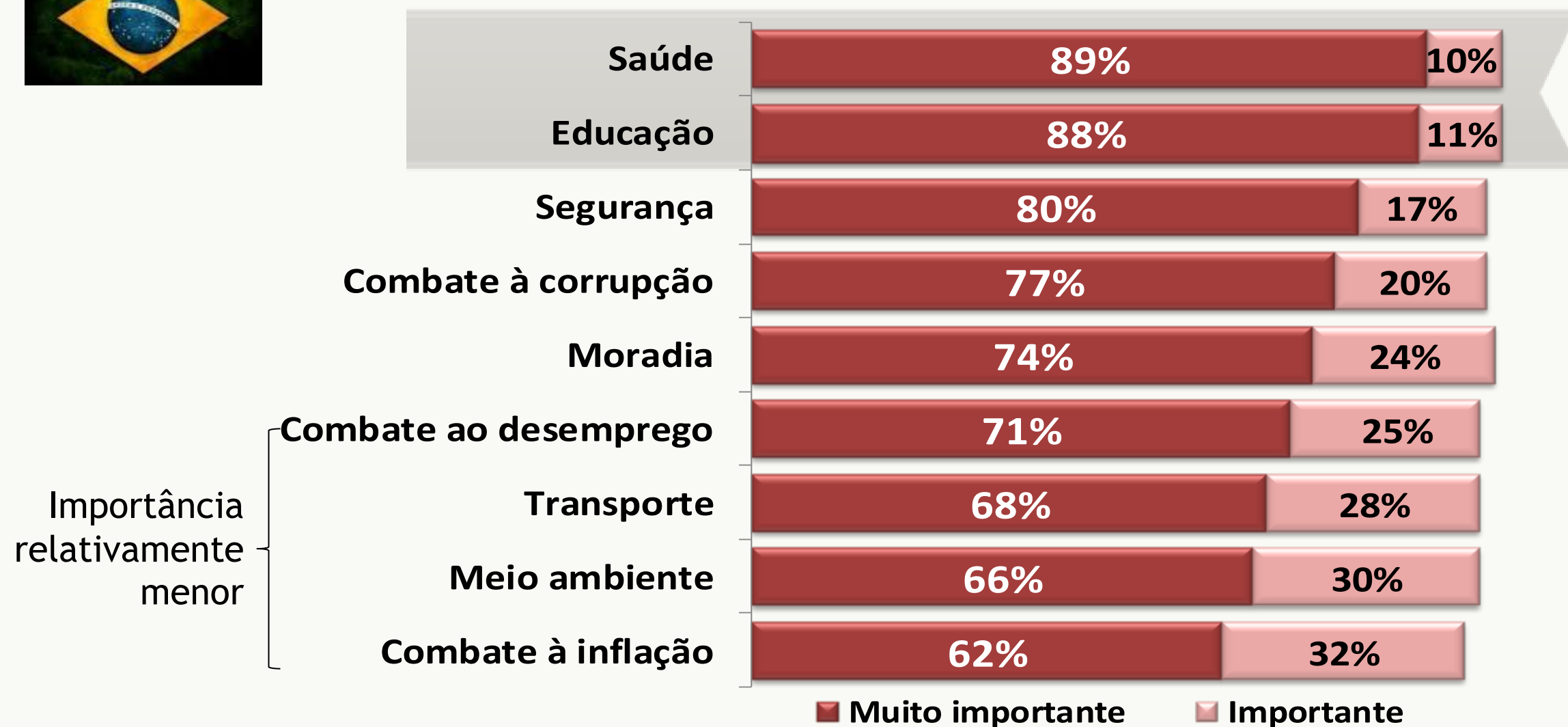
*As áreas foram apresentadas aos entrevistados de forma estimulada, num total de 9.*

# Importância das áreas - nível federal

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

Em nível federal, todas as áreas são consideradas importantes, porém **Saúde e Educação** ficam posicionadas em primeiro plano.

10



Base: Total Estado de São Pão Paulo: 812 entrevistas

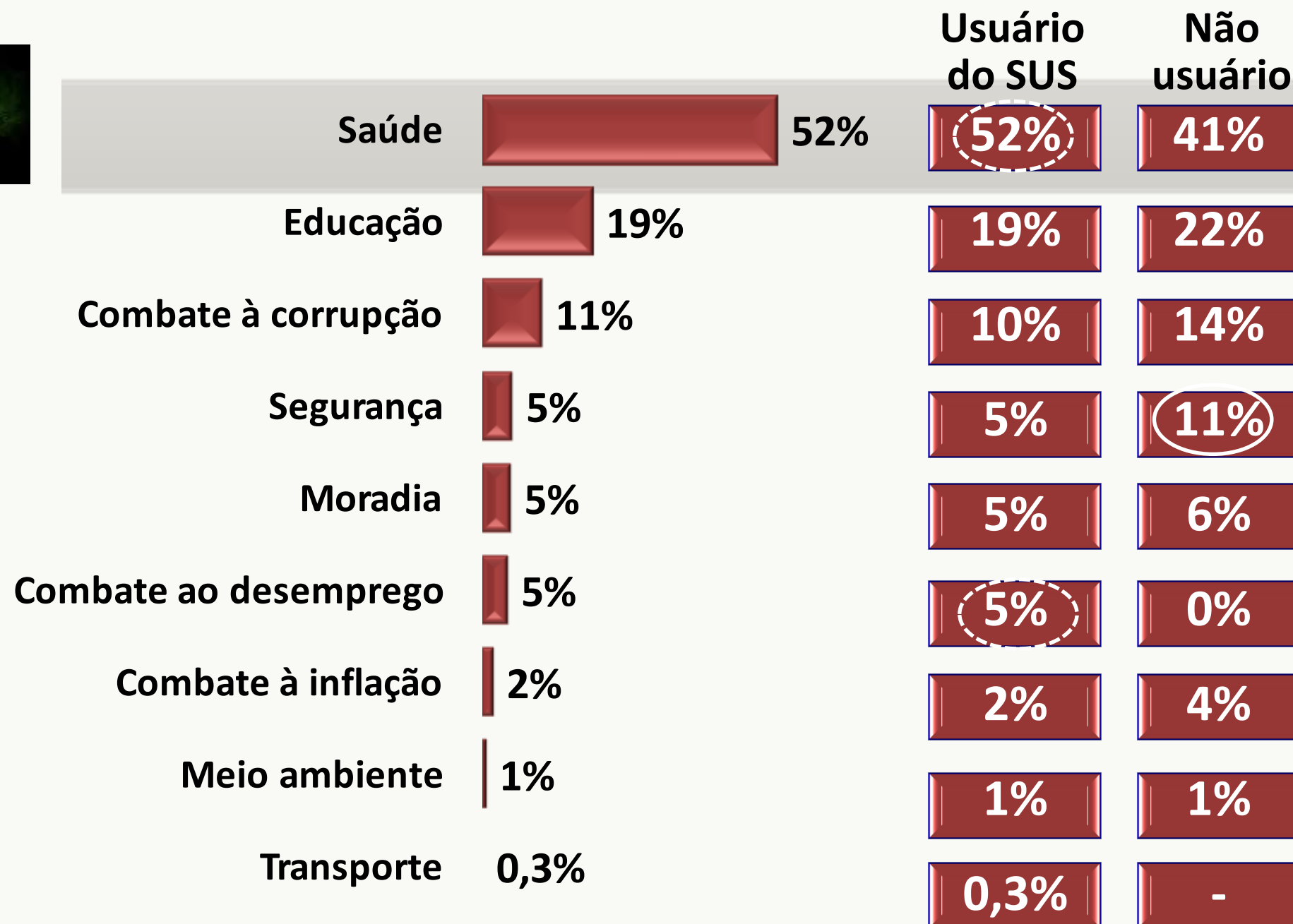
P2. Eu vou ler algumas áreas de atuação do governo federal, e gostaria de saber o quanto você acha que cada uma delas é importante para a população brasileira. Por exemplo, \_\_\_\_\_ (LEIA O 1º ITEM) na sua opinião, é muito importante, importante, mais ou menos importante, pouco importante ou nada importante?

# Área de maior importância - nível federal

(Estimulada e única)

Numa segunda etapa, os entrevistados escolheram, entre as áreas que consideraram importantes, qual a área prioritária → **Saúde** adquire grande destaque, frente às demais áreas.

11



Base: Total Estado de São Pão Paulo: 812 entrevistasentrevistas

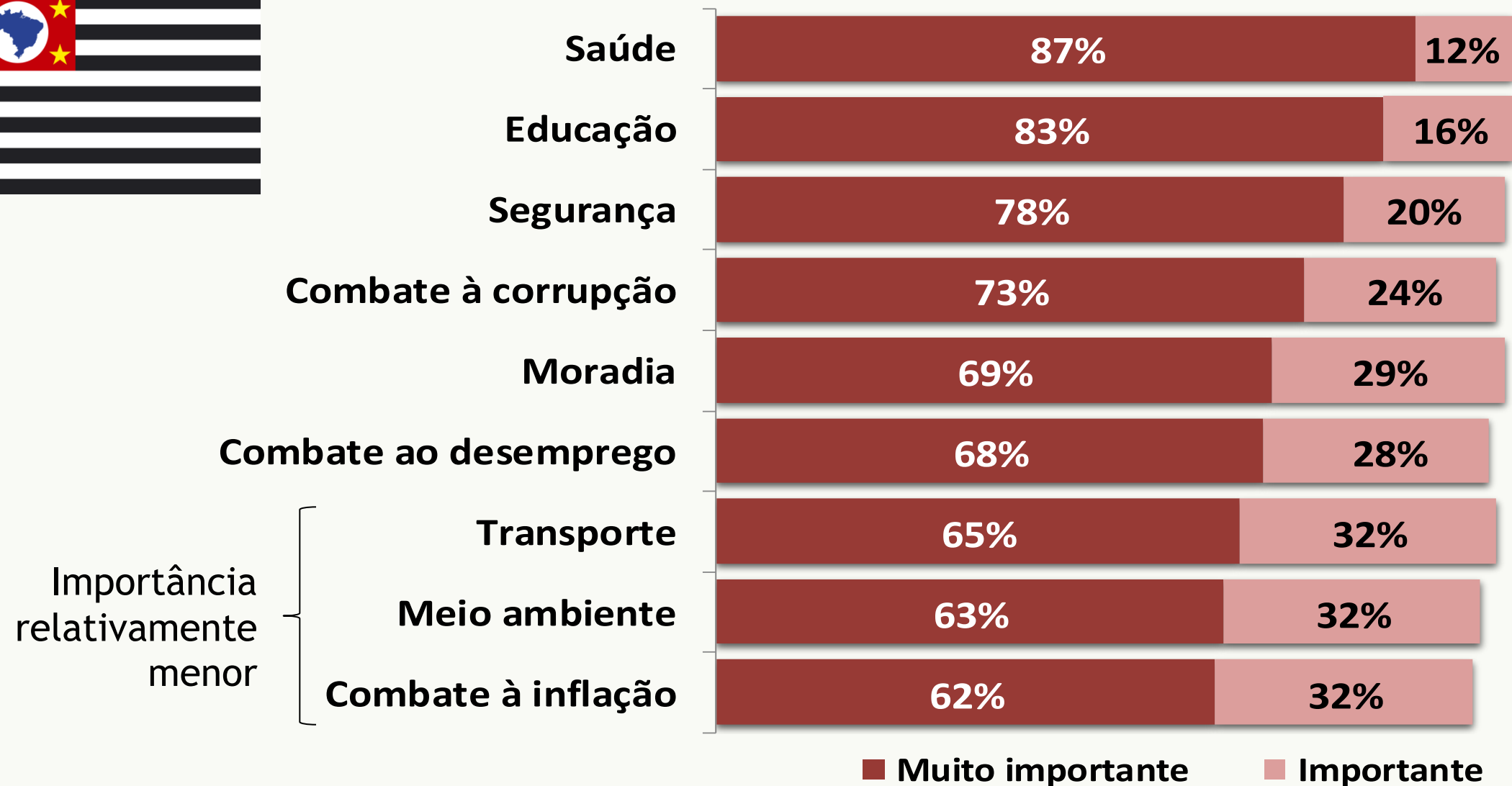
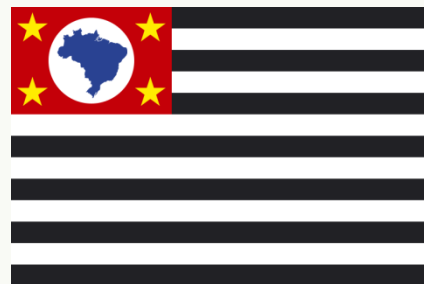
P3. Dentre esses serviços que você considerou muito importantes, qual deve ser a primeira prioridade do governo federal, na sua opinião?

# Importância das áreas - nível estadual

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

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

12



Base: Total Estado de São Paulo: 812 entrevistas

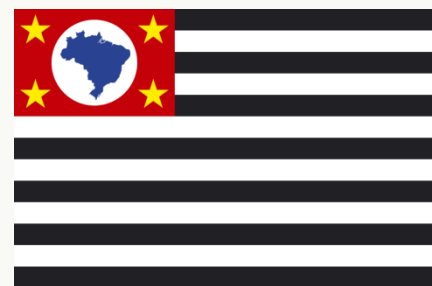
P4. Agora pensando no seu estado, gostaria de saber o quanto você acha que cada área é importante para a população do estado de/do \_\_\_\_\_ (CITE ESTADO EM PF1). Por exemplo, \_\_\_\_\_ (LEIA O 1º ITEM) é muito importante, importante, mais ou menos importante, pouco importante ou nada importante?

# Área de maior importância - nível estadual

(Estimulada e única)

Em nível estadual, Saúde também se destaca entre as áreas prioritárias. Quando indagados sobre qual a primeira prioridade, **Saúde** tem quase a metade das citações, adquirindo grande relevância.

13



Educação e Segurança ficam num segundo patamar, bem mais à distância.

			Usuário do SUS	Não usuário
<b>Saúde</b>	<b>47%</b>	<b>48%</b>	<b>41%</b>	
<b>Educação</b>	<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>22%</b>	
<b>Segurança</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>	<b>18%</b>	
<b>Combate à corrupção</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	
<b>Moradia</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	
<b>Combate ao desemprego</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	
<b>Transporte</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	
<b>Combate à inflação</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>-</b>	
<b>Meio ambiente</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	



## Importância das áreas

Respostas múltiplas

Federal

Estadual

Saúde

89%

87%

Educação

88%

83%

Segurança

80%

78%

Combate à corrupção

77%

73%

Combate ao desemprego

71%

68%

Moradia

74%

69%

Combate à inflação

62%

62%

Meio ambiente

66%

63%

Transporte

68%

65%

## Área prioritária

Resposta única

Federal

Estadual

52%

47%

19%

18%

5%

11%

11%

6%

5%

5%

5%

6%

2%

2%

1%

1%

0,3%

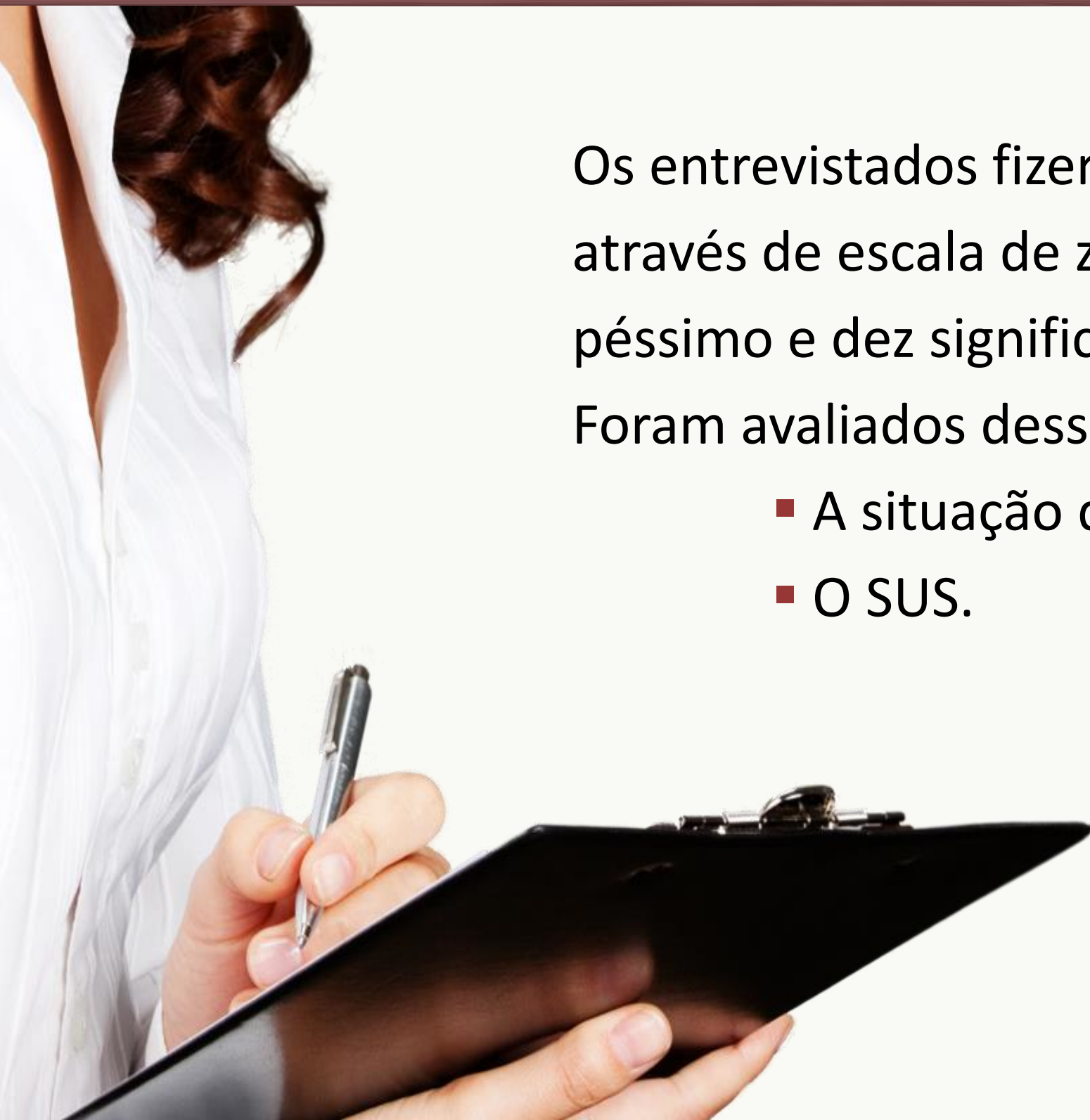
3%

# *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.





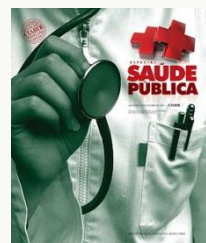
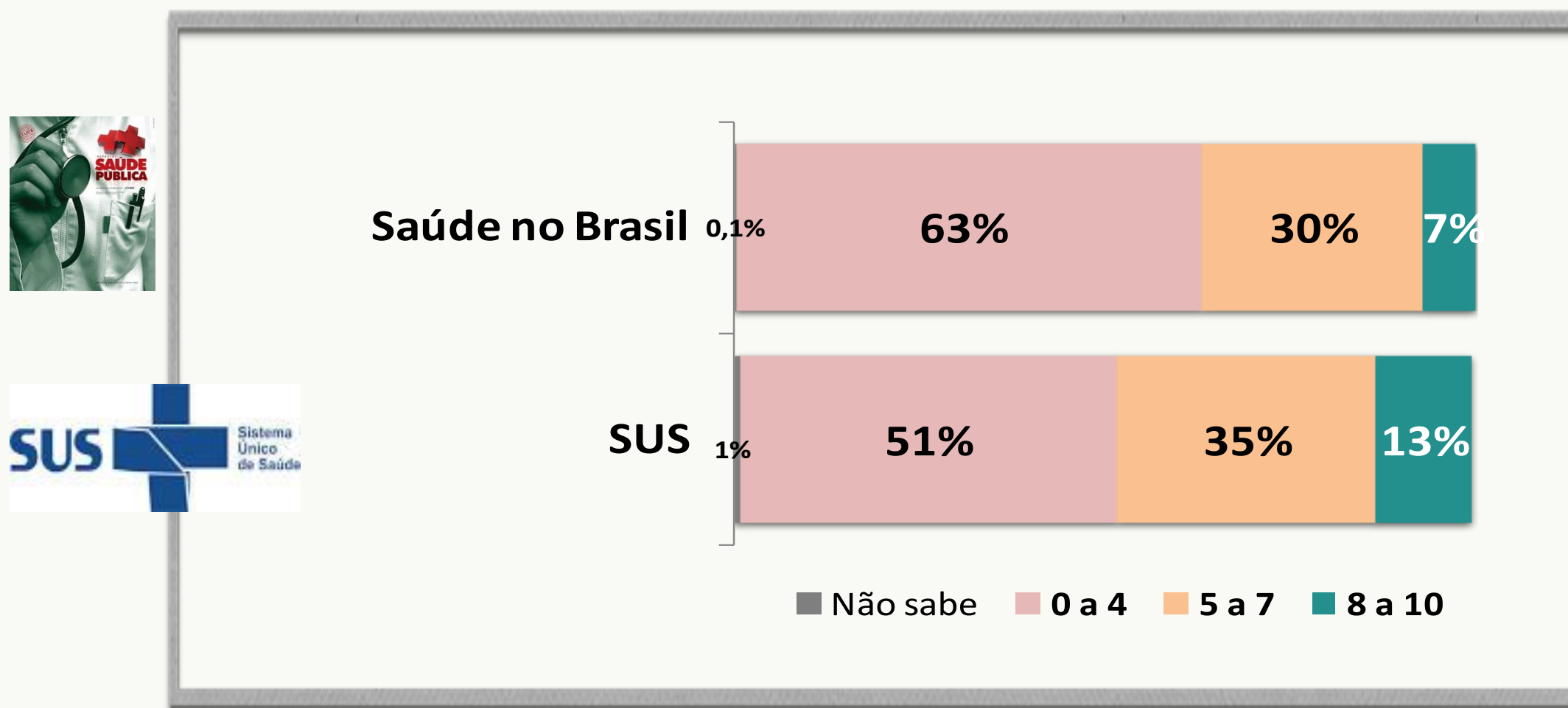
# Avaliação da saúde no Brasil e do SUS

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)

Tanto a Saúde no Brasil como o SUS têm avaliações muito insatisfatórias.

17

*Em escala de zero a dez, as notas de zero a quatro prevalecem (63% dão notas de 0 a 4 para a Saúde no Brasil e 51%, para o SUS).*



Base: Total Estado de São Pão Paulo: 812 entrevistasentrevistas

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

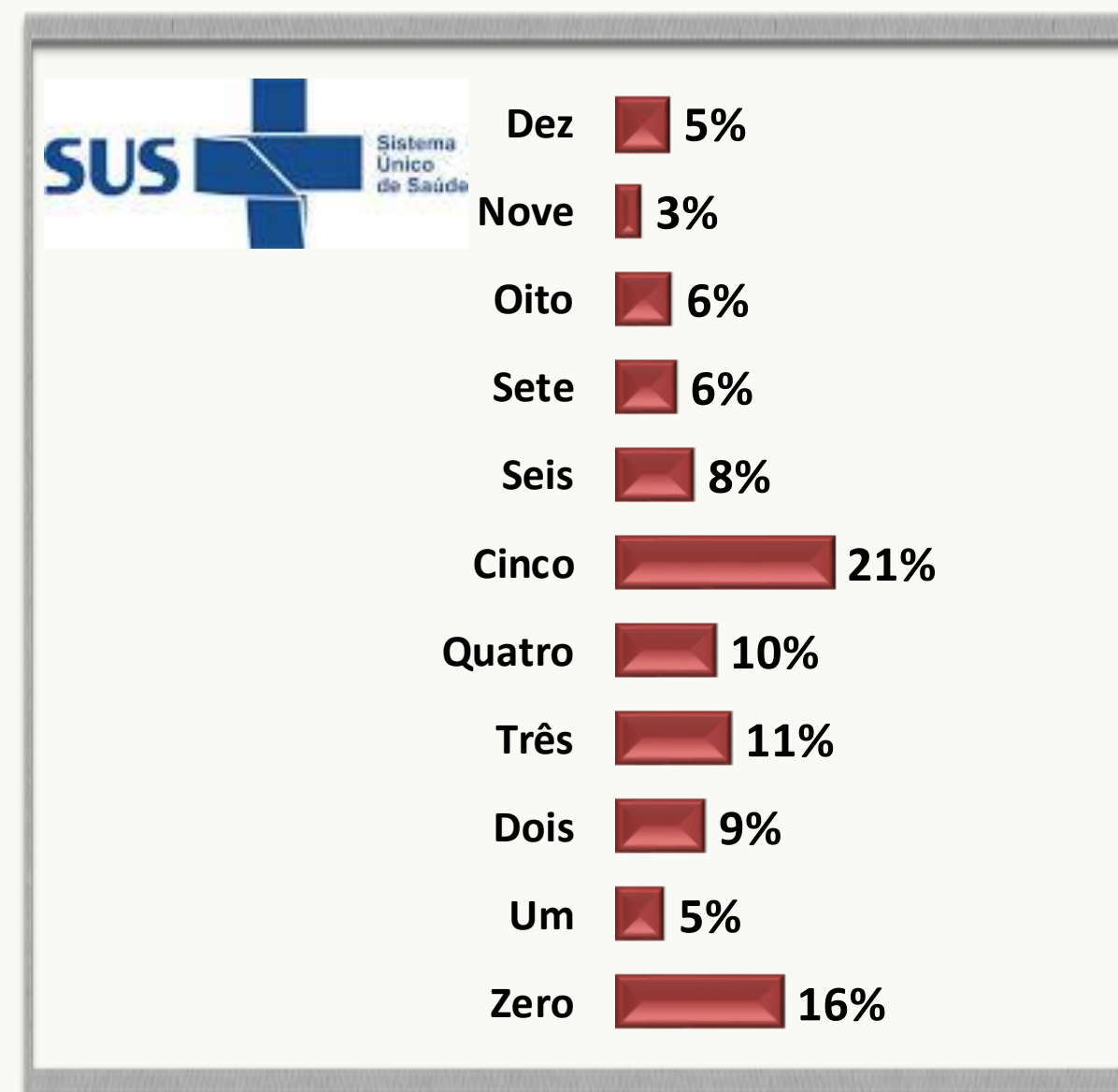
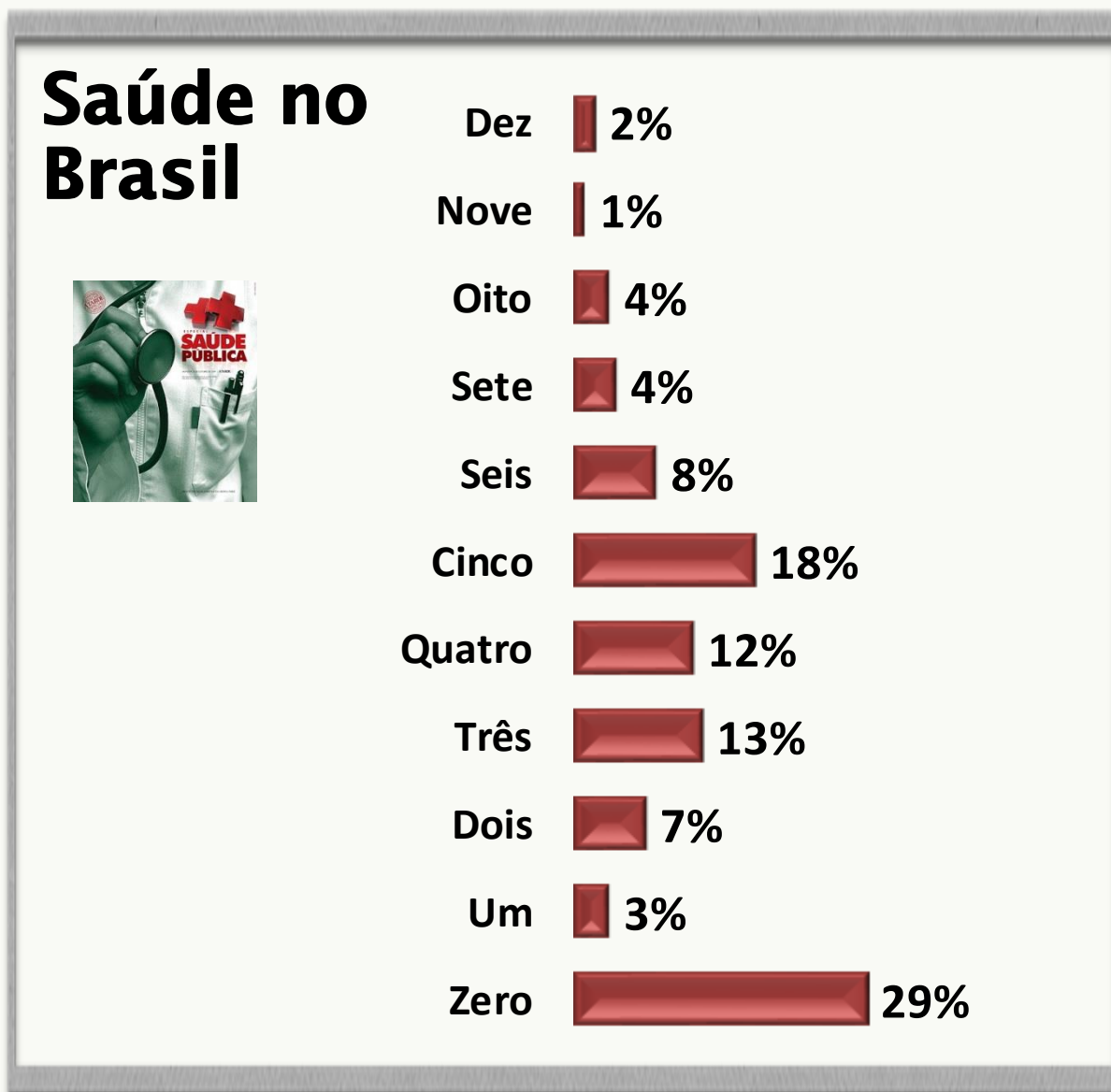
P7. E continuando com a mesma escala, como você classifica o Sistema Único de Saúde, o SUS, de zero a dez, em que zero significa péssima e dez significa excelente?

# 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.

Cabe notar que quase um terço dos paulistas atribuíram nota zero para a Saúde no Brasil.



Base: Total Estado de São Paulo: 812 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?

# *Acesso e utilização do SUS*

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

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



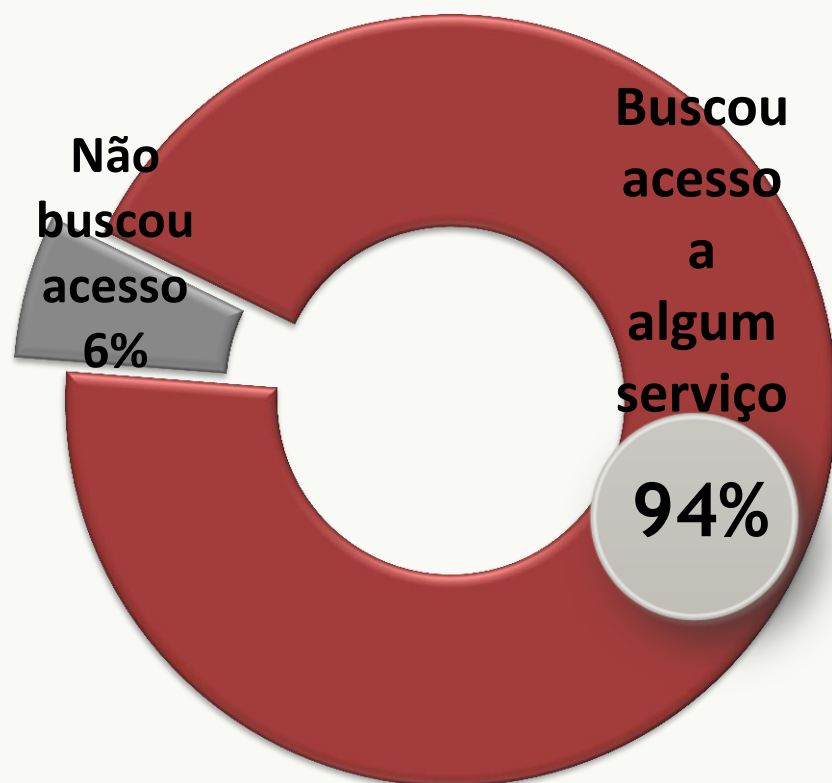
# Buscou acesso/ conseguiu utilizar o SUS

Quase a totalidade dos paulistas (94%) buscou acesso nos últimos dois anos a algum dos serviços do SUS estimulados (9, ao todo).

21

Percentual quase similar utilizou algum desses serviços, nos últimos dois anos (92%).

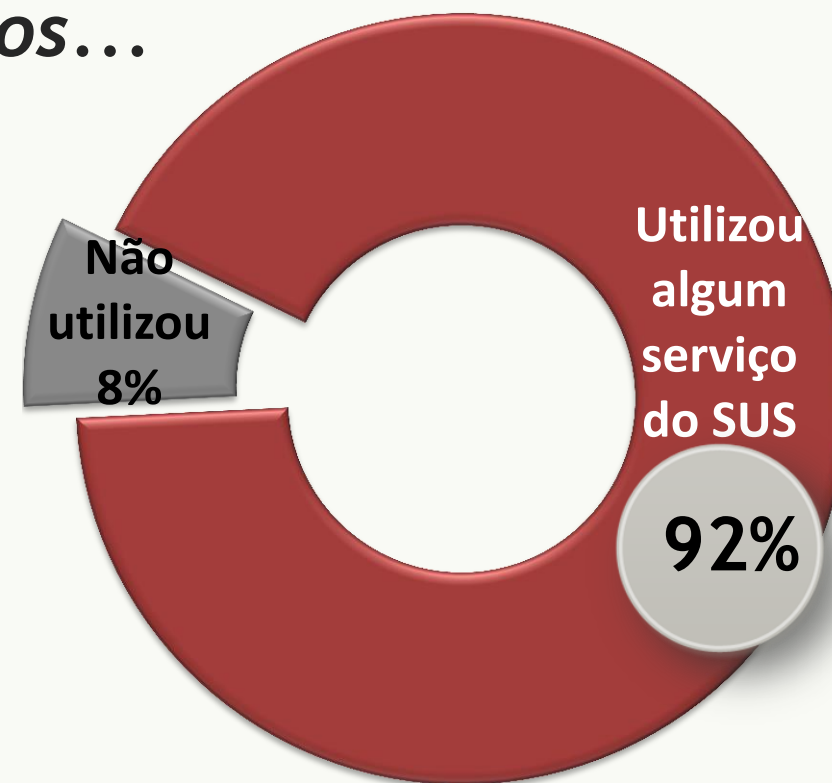
## Buscou acesso



Nos últimos 2 anos...



## Utilizou



Total população brasileira:

92%

89%

Base: Total Estado de São Paulo → 812

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 \_\_\_\_\_?

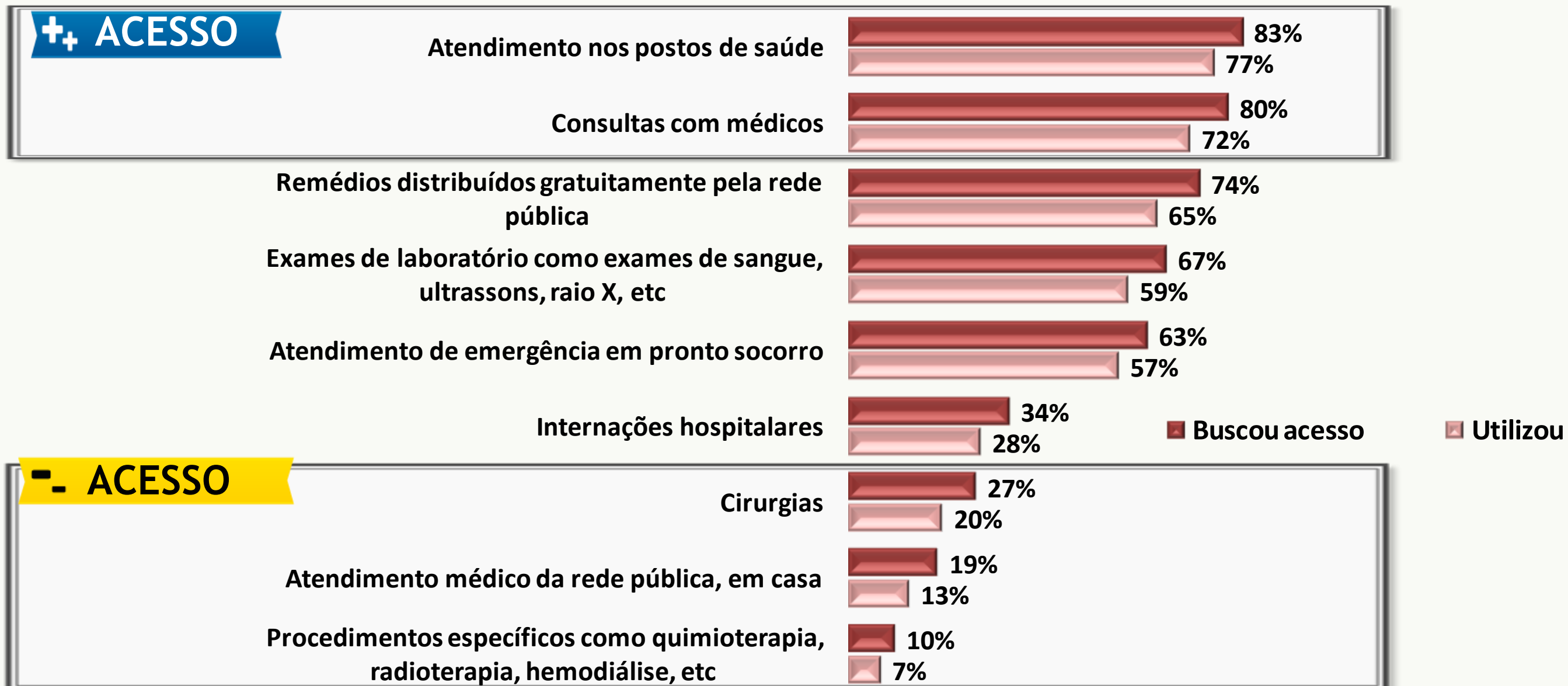
# Buscou acesso/ conseguiu utilizar o SUS

(Estimulada e múltipla)

Atendimento nos Postos de Saúde e Consultas com médicos foram os serviços do SUS mais procurados pela população paulista, nos últimos 2 anos.

22

Remédios gratuitos, Exames de laboratório e Pronto Socorro também foram utilizados pela maioria.



Base: Total Estado de São Paulo → 812

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 \_\_\_\_\_?

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*

Para todos os serviços, há uma parcela muito expressiva que avalia o acesso como difícil ou muito difícil.

A Distribuição Gratuita de Remédios tem acesso relativamente mais fácil, enquanto as Cirurgias constituem o serviço de mais difícil acesso (63% dos que buscaram acesso consideraram difícil).

*Um pouco mais fácil*

- *Distribuição gratuita de remédios*



*Grau de dificuldade intermediário*

- *Atendimento nos postos de saúde*
- *Exames de laboratório*
- *Internação hospitalar*
- *Procedimentos específicos*
- *Atendimento médico da rede pública, em casa*



*Mais Difíceis*

- *Consulta com médicos*
- *Atendimento de emergência em pronto socorro*
- *Cirurgias*





# Facilidade de acesso aos serviços do SUS

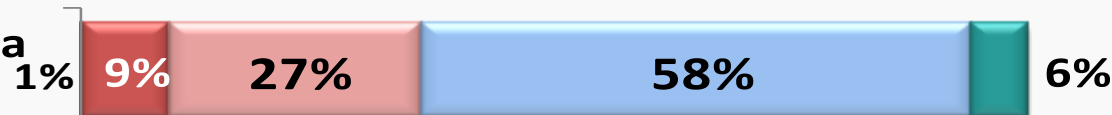
(Estimulada e única por item - escala de 1 a 4)

## ACESSO UM POUCO + FÁCIL

Muito difícil + difícil

Base:

Remédios distribuídos gratuitamente pela rede pública



36%

598

Atendimento nos postos de saúde



47%

673

Exames de laboratório



47%

538

Internações hospitalares



49%

271

Procedimentos específicos



44%

82

Atendimento de emergência em pronto socorro



52%

508

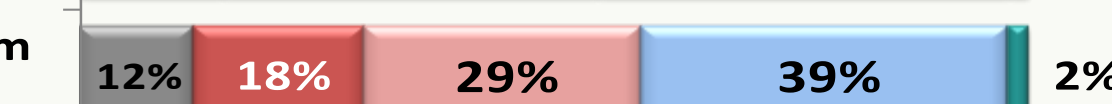
Consultas com médicos



54%

644

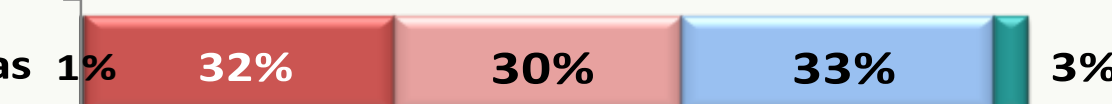
Atendimento médico da rede pública, em casa



47%

150

Cirurgias



63%

219

DIFÍCIL ACESSO

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

Base Total Estado de São Paulo, 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 qualidade dos serviços*

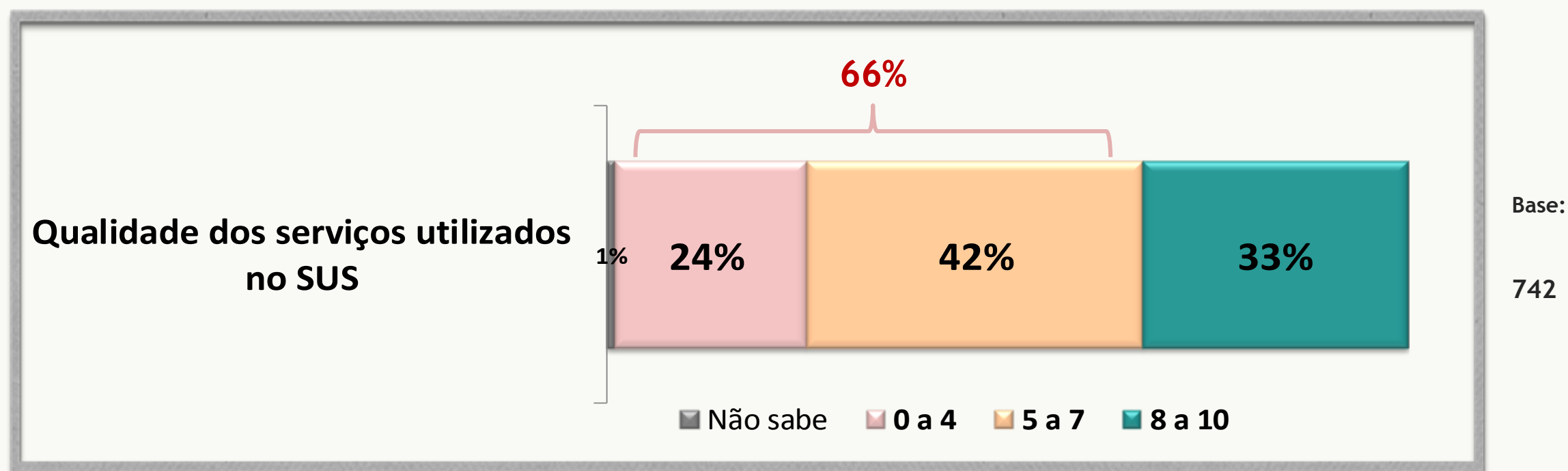
# Avaliação geral dos serviços do SUS

(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.

27

Utilizando escala de zero a dez, a maioria fez avaliações pouco satisfatórias ou insatisfatórias (66%).



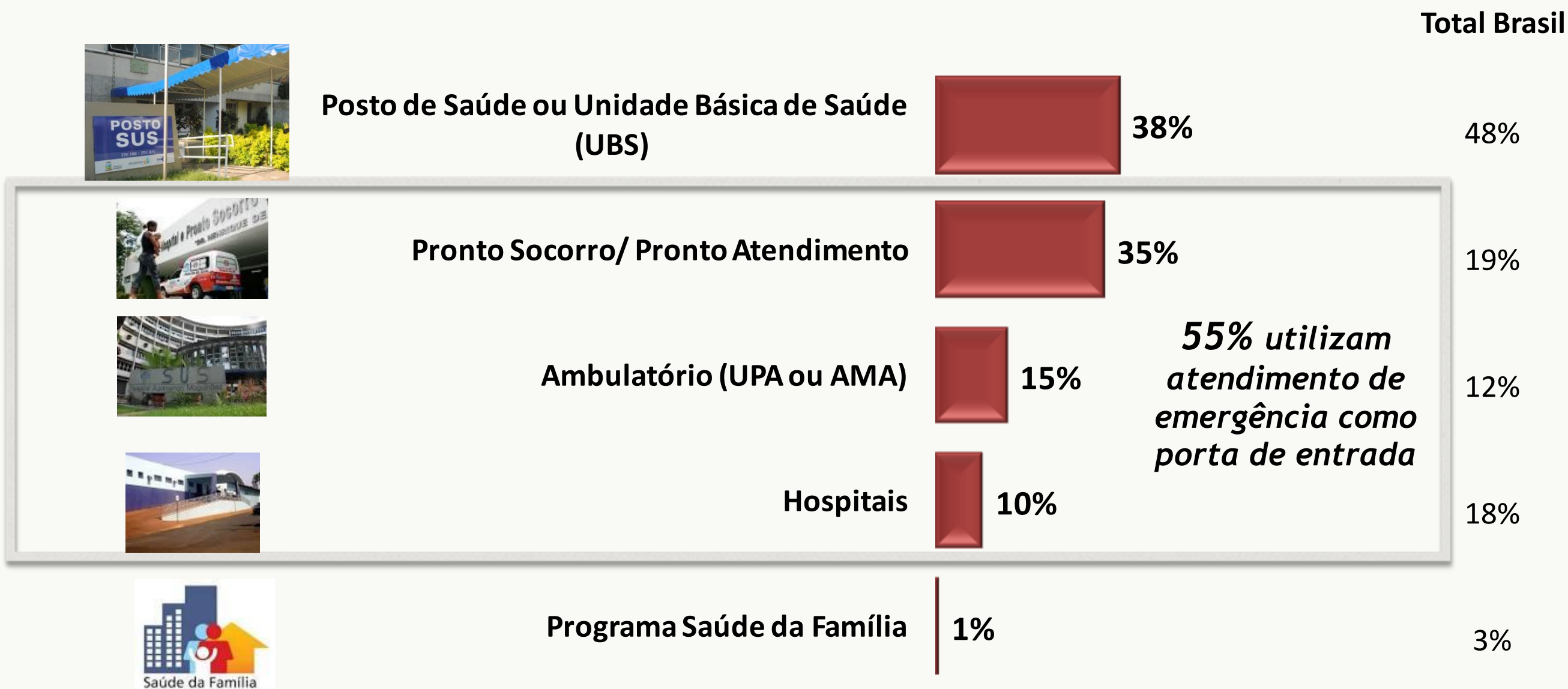
Resultados bastante similares ao total da população brasileira.

# *Porta de entrada*

# Porta de entrada para o SUS

(Estimulada e única)

Quando precisam de atendimento de saúde do SUS, os paulistas procuram primeiramente os **Postos de Saúde (38%)** ou o **Pronto Socorro (35%)**. 29



Os Paulistas utilizam o Pronto Socorro como porta de entrada em maior proporção, comparativamente ao total da população brasileira.

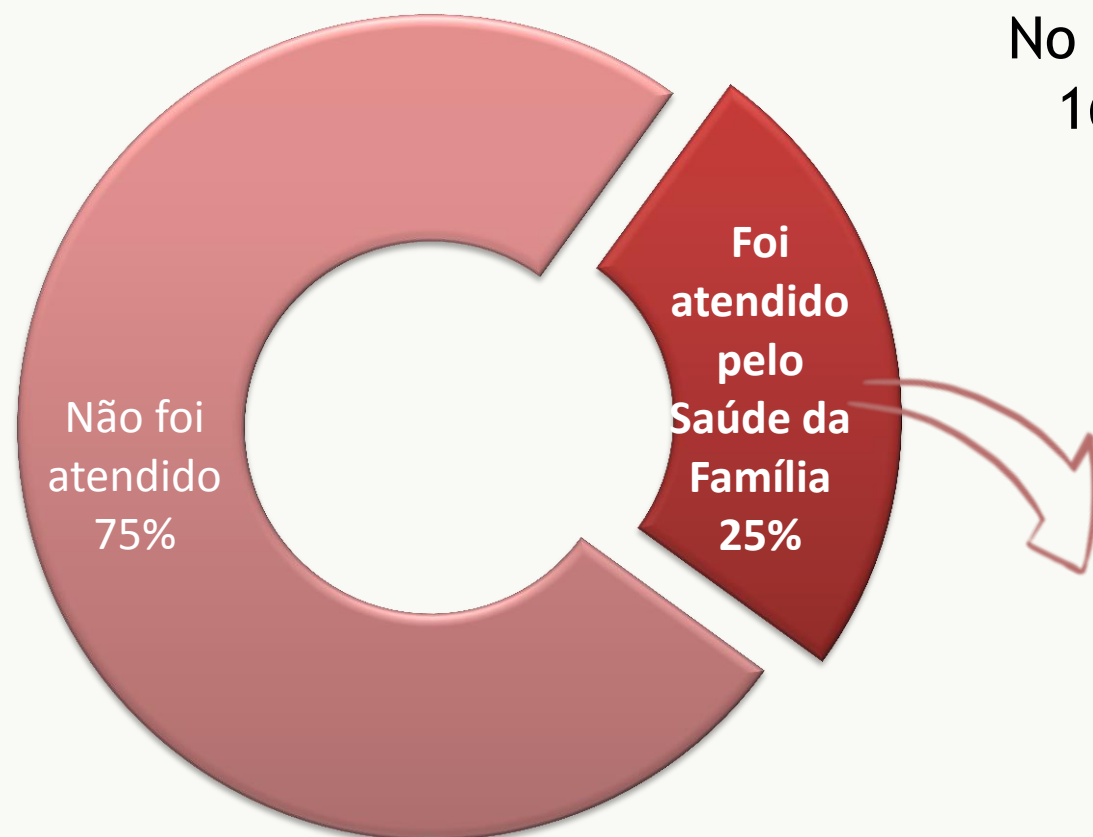
Base: Entrevistados que utilizaram serviço do SUS → 742 entrevistas

13. 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?

# *Programa Saúde da Família*

# Programa Saúde da Família

(Estimulada e única - escala de 0 a 10)



No estado de São Paulo, um quarto da população a partir de 16 anos já foi atendida pelo programa Saúde da Família. (o próprio entrevistado ou alguém de sua casa).

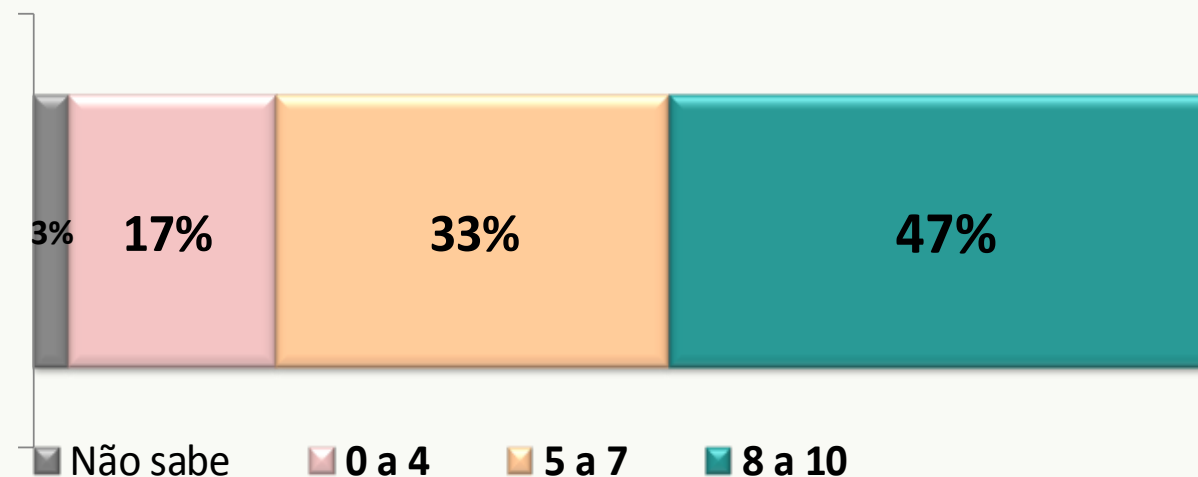
*O percentual que foi atendido pelo programa no estado de São Paulo é um pouco inferior ao total Brasil, 29%.*

Base: Total Estado de São Paulo → 812 entrevistas



## Programa Saúde da Família

Saúde da Família



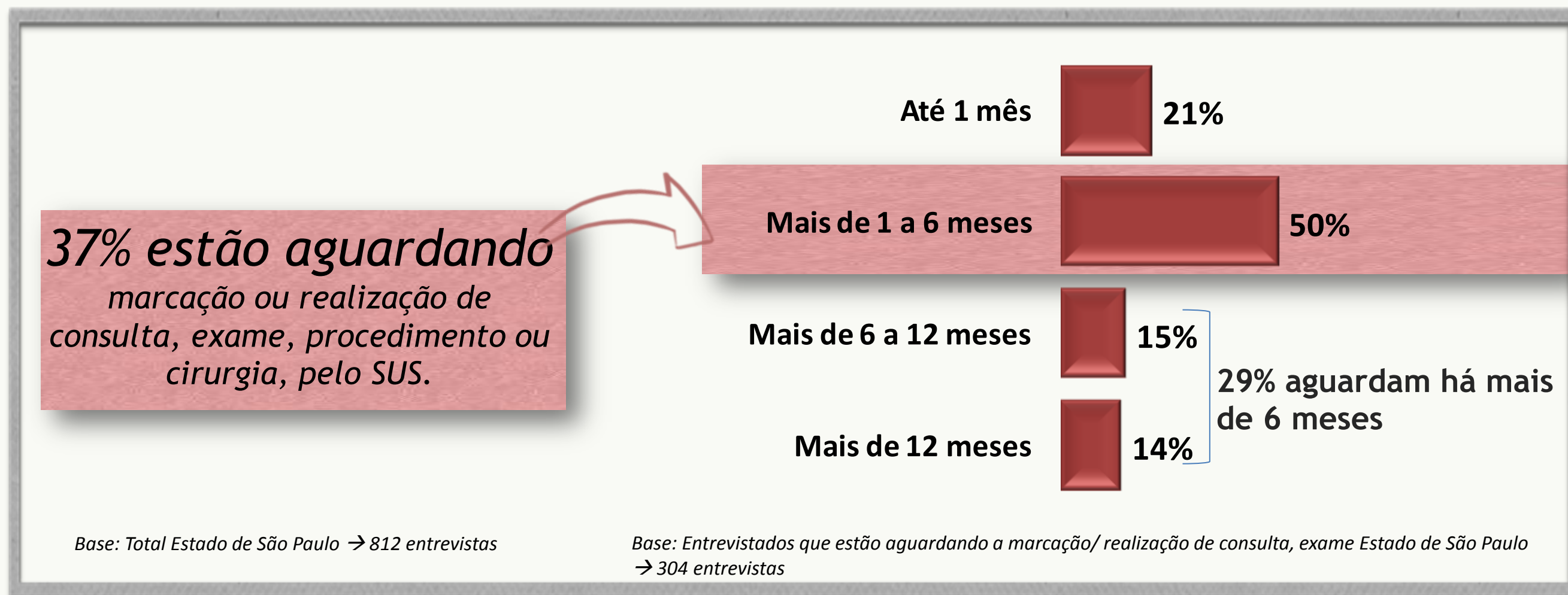
Base: Entrevistados que foram atendidos pelo programa Saúde da Família no Estado de São Paulo → 202 entrevistas

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

Mais de um terço dos paulistas (37%) declararam estar aguardando (o entrevistado ou alguém da casa) marcação ou realização de consulta, exame, procedimento ou cirurgia, pelo SUS.

32

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



A taxa de entrevistados que estão aguardando marcação ou realização de consulta, exame, procedimento ou cirurgia pelo SUS é superior no estado de São Paulo, comparativamente ao total Brasil (30%).



*Não usuários  
razões de não utilização do SUS*

Entre os que não utilizaram o SUS (8% do total), a percepção é principalmente de atendimento demorado no SUS, em contraposição com um atendimento mais ágil no plano de saúde.

Entre os que NÃO USARAM o SUS, nos últimos dois anos...

As razões de Não Utilização podem ser agrupadas em três categorias:

42%

DIFICULDADES COM SUS

ATENDIMENTO	38%
Demora *	37%
Qualidade	
QUANTIDADE DE MÉDICOS	7%

33%

SATISFAÇÃO COM PLANO DE SAÚDE POSSUÍDO

ATENDIMENTO	29%
Agilidade/ rapidez	

18%

NÃO PRECISOU/ NÃO FICOU DOENTE



\* Demora

→ No atendimento dos hospitais, hospitais lotados

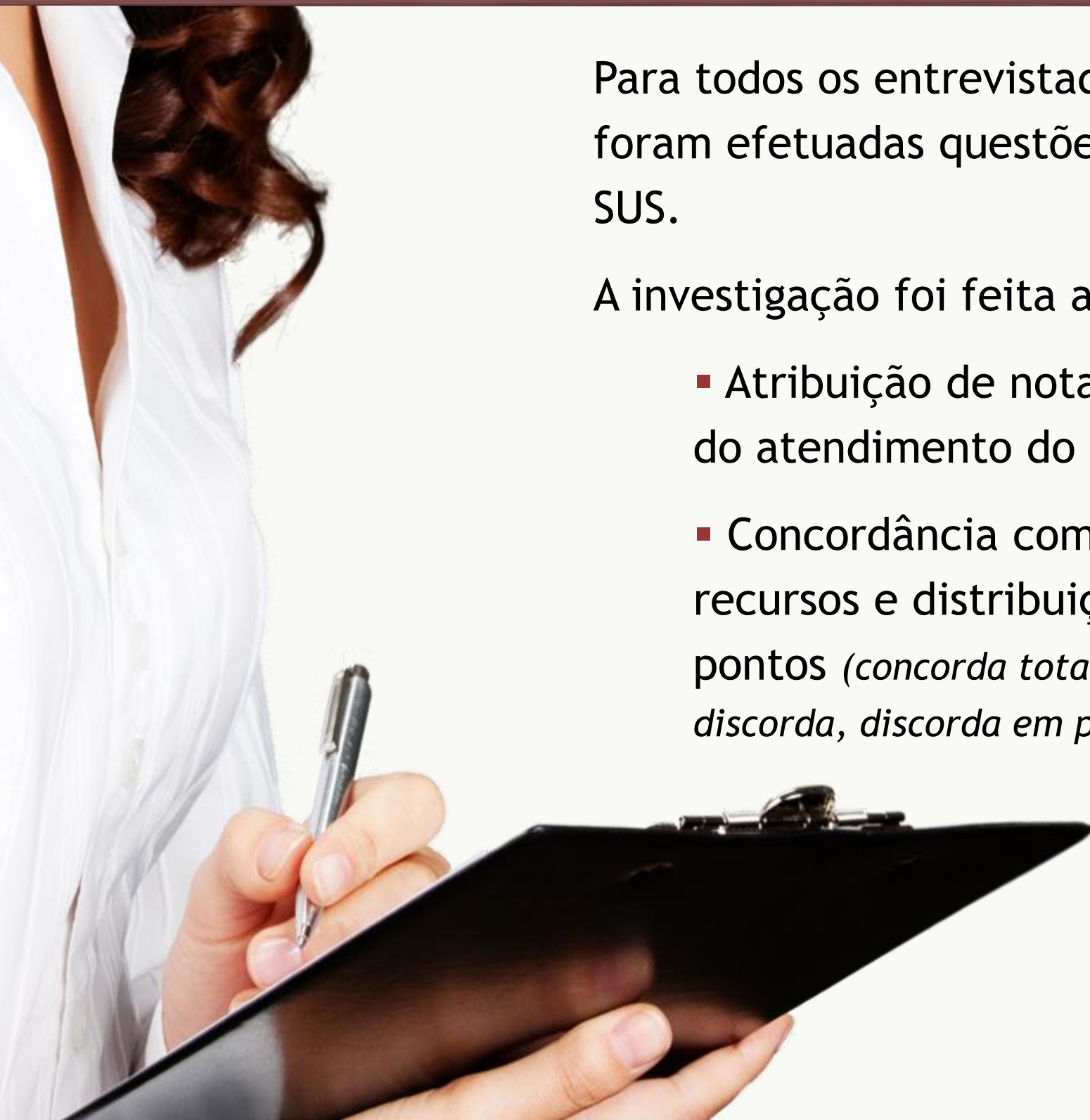
→ Na marcação de consultas

# *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*).



Entre a população do estado de São Paulo, a imagem do atendimento do SUS é pouco satisfatória, em todos os atributos.

37

→ os aspectos mais críticos referem-se ao **Tempo de espera** (para atendimento médico e para marcação de consultas, exames ou procedimentos).

% de 0 a 4

## UM POUCO + SATISFATÓRIO



**Acesso a medicamentos** com distribuição gratuita

27%

**Qualidade das instalações** dos Hospitais, Postos, etc.

39%

**Qualidade do atendimento em Pronto Socorro**

40%

**Quantidade de Hospitais e Postos de Saúde**

42%

**Quantidade de profissionais** de saúde, em geral

45%

## + NEGATIVAS

**Quantidade de médicos**

52%

**Acesso a médicos especialistas**

53%

**Tempo de espera para atendimento médico**

58%

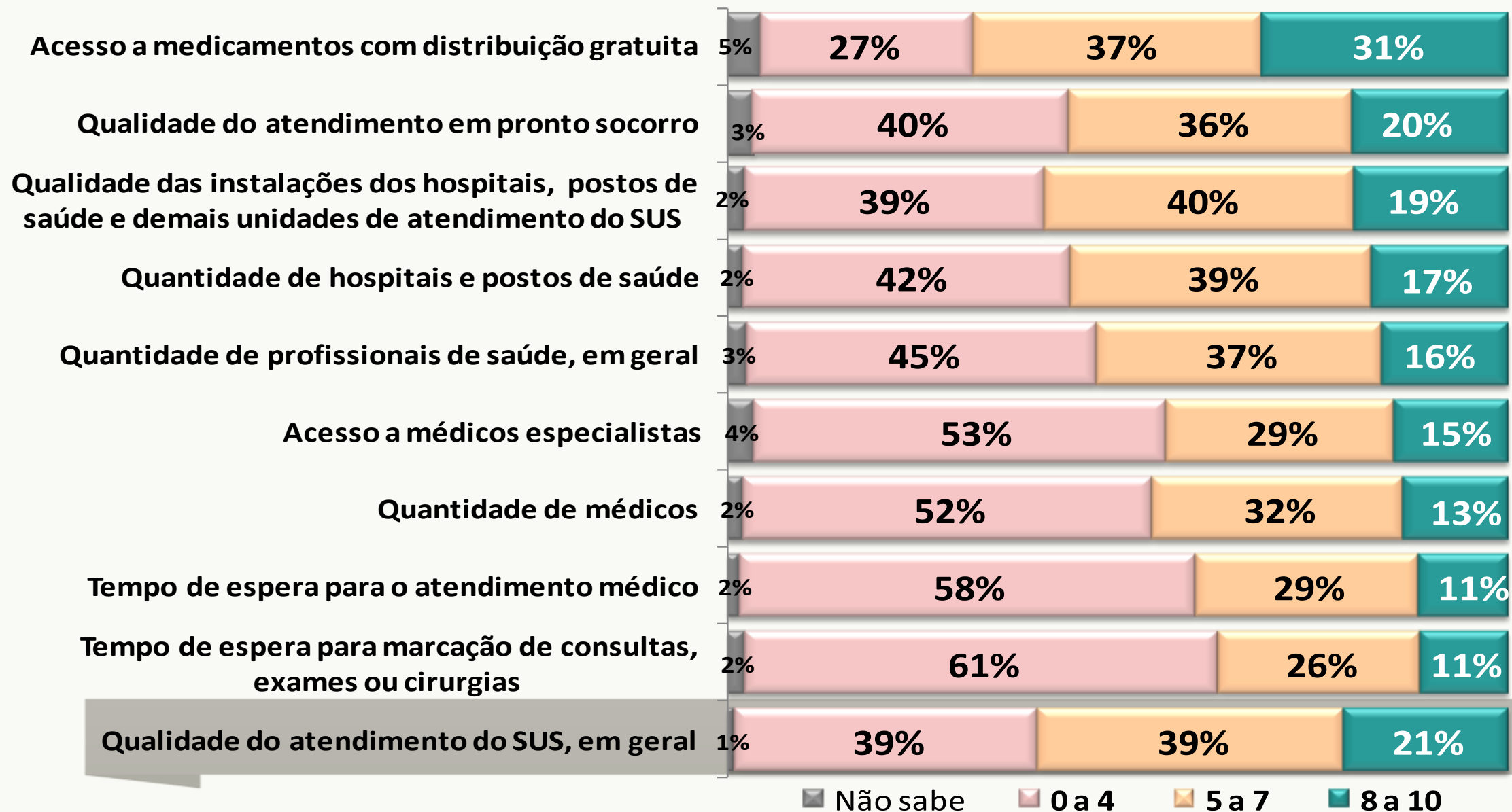
**Tempo de espera para marcação** de consultas, exames ou cirurgias

61%



# Imagem do atendimento do SUS

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

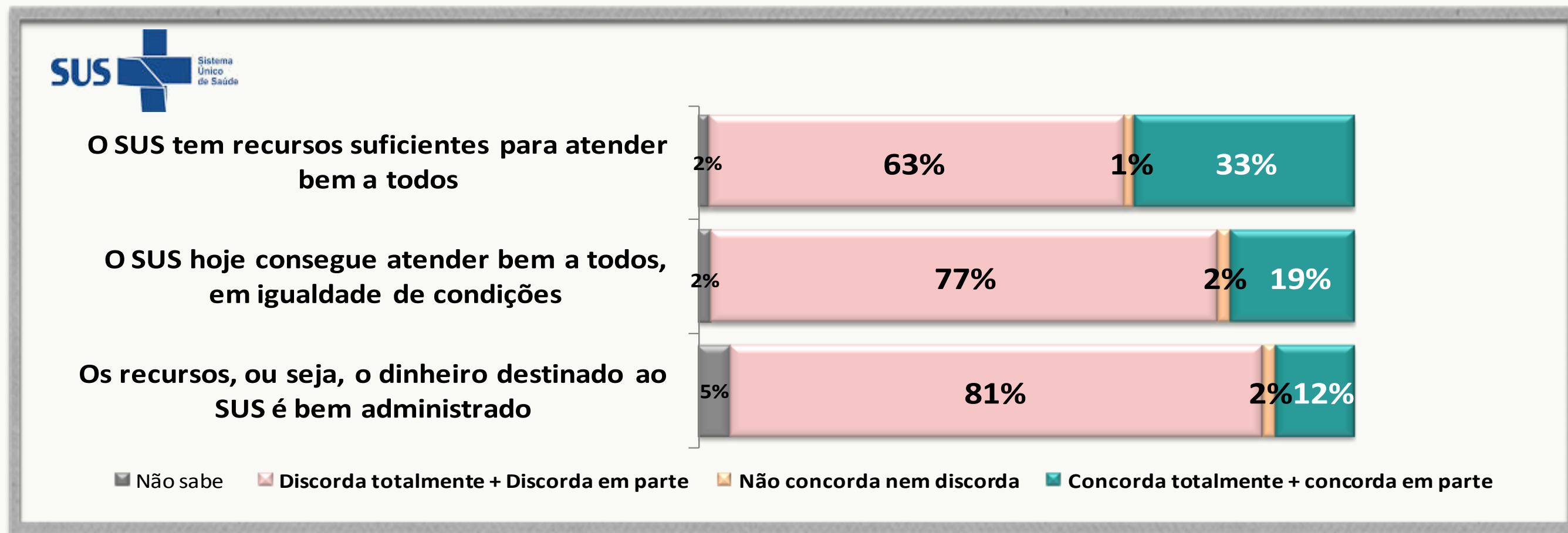


Base: Total Estado de São Paulo → 812 entrevistas / P17. Em uma escala de zero a dez, por favor, dê uma nota para os seguintes itens referentes ao atendimento do SUS, lembrando que zero significa péssimo e dez significa excelente. Se você não utilizou os serviços do SUS, pode responder pelo que você pensa ou imagina.

# Opiniões gerais sobre o SUS

(Estimulada e única por item)

A posição da maioria dos paulistas (em torno de 80%) é de **discordância** das frases: “os recursos do SUS são bem administrados” e “o SUS consegue atender bem a todos, em igualdade de condições”.<sup>39</sup>



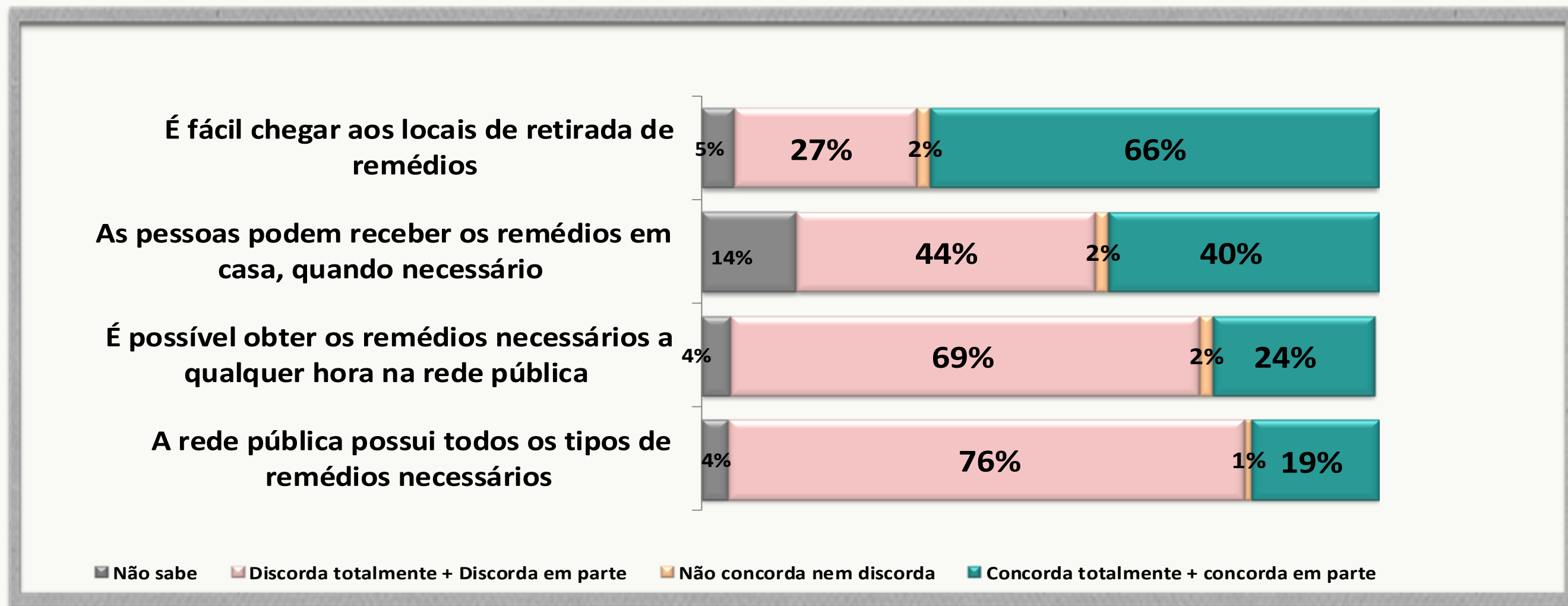
Os resultados são muito similares aos do total da população brasileira.

# Distribuição de remédios, pela rede pública

(Estimulada e única por item)

No tocante à distribuição de remédios há grande discordância de que a rede pública possui todos os tipos de remédios necessários e também de que é possível obter os remédios necessários a qualquer hora, na rede pública.

40



Há maior concordância apenas no tocante à facilidade de chegar aos locais de retirada dos remédios.



Há discordância da população brasileira sobre a boa administração dos recursos do SUS.

Com relação à distribuição dos remédios, apenas a facilidade de chegar aos locais de retirada tem avaliação mais satisfatória.

41



## ++ CONCORDÂNCIA



- É fácil chegar aos locais de retirada dos remédios

## -\_ DISCORDÂNCIA

- O SUS tem recursos suficientes para atender bem a todos

- As pessoas podem receber os remédios em casa, quando necessário

## -\_ GRANDE DISCORDÂNCIA

- O SUS consegue atender bem a todos, em igualdade de condições
- Os recursos destinados ao SUS são bem administrados

- É possível obter todos os remédios necessários a qualquer hora, na rede pública
- A rede pública possui todos os tipos de remédios necessários

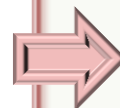
# *Sumário conclusivo*

**Saúde** é a área que os paulistas consideram a primeira prioridade para os governos federal e estadual → 52% dos paulistas destacam essa área como prioridade no âmbito federal e 47%, no âmbito estadual.



As demais áreas, embora importantes, ficam posicionadas bem mais à distância quando se trata da maior prioridade → Educação vem em segundo lugar, com menos de 20%.

Em terceiro lugar, os paulistas elegem Combate à Corrupção (nível federal) e Segurança (estadual).



*Apesar da importância...*

A avaliação da Saúde no Brasil é muito desfavorável → 63% dos paulistas atribuem notas de zero a quatro, em escala de zero a dez. A avaliação do SUS reflete essa visão negativa da saúde no Brasil (51% atribuem notas de zero a quatro).

**92%** dos paulistas a partir de 16 anos utilizou algum serviço do SUS, nos últimos dois anos.

44

## ++ USO

Os serviços mais utilizados foram o **Atendimento nos Postos de Saúde** e as **Consultas com Médicos** (80% ou mais).

Foram também utilizados pela maioria:

- Remédios distribuídos gratuitamente pela rede pública
- Exames de laboratório
- Atendimento em Pronto Socorro.

## -- USO

Serviços com menor taxa de utilização são:

- Internações hospitalares
- Cirurgias
- Atendimento médico da rede pública em casa e
- Procedimentos Específicos (quimioterapia, radioterapia, hemodiálise, etc.)

Entre os que tentaram utilizar, a maior parte dos serviços do SUS é considerada de difícil acesso: em **cirurgias, atendimento médico da rede pública em casa, consultas com médicos e atendimento em pronto socorro** é maior a percepção da dificuldade de acesso.

45

*Na percepção dos que tentaram acesso, apenas o serviço de Remédios distribuídos gratuitamente pela rede pública é considerado de acesso um pouco menos difícil.*



**Mais de um terço dos paulistas (37%)** declaram estar aguardando (o entrevistado ou alguém da casa) marcação ou realização de consulta, exame, procedimento ou cirurgia, pelo SUS.

A maioria dos serviços do SUS tem avaliações pouco satisfatórias, entre os que os utilizaram, especialmente o Atendimento no Pronto Socorro e nos Postos de Saúde.

## Têm avaliação um pouco mais satisfatória...

- **Procedimentos específicos** (quimioterapia, radioterapia, hemodiálise, etc.)
- **Cirurgias**
- **Remédios com distribuição gratuita**
- **Programa Saúde da Família.**



*Serviços mais especializados levam a uma aprovação maior.*

## ...E avaliações mais críticas

- **Atendimento em pronto socorro** (sobretudo)
- **Atendimento em postos de saúde**
- **Consultas com médicos**
- **Exames de laboratório**



*A maior procura por esses serviços se reflete numa avaliação mais negativa dos mesmos.*

*38% dos usuários do SUS do estado de São Paulo utilizam o Posto ou Unidade Básica de Saúde como porta de entrada para o SUS → porém a maior parcela (55%) utiliza em primeiro lugar os atendimentos de emergência (Pronto Socorro, Ambulatórios ou Hospitais).*

**39%** dos paulistas a partir de 16 anos possuem plano de saúde privado, taxa que cresce para 60% ou mais nos estratos de classe AB e entre os que possuem curso superior.



Entre a minoria que não utilizou o SUS para nenhum serviço, nos últimos dois anos (8% dos entrevistados), a percepção é de atendimento demorado no SUS, em contraposição com um atendimento mais ágil no plano de saúde.

***De modo geral, para Usuários e Não Usuários do SUS, a imagem do atendimento é insatisfatória.***

***Os aspectos mais delicados se referem ao ACESSO → tempo de espera para atendimento médico e tempo de espera para marcação (de consultas, exames ou cirurgias) são os mais críticos, seguidos por acesso a médicos especialistas e quantidade de médicos.***

Quanto aos recursos do SUS, a percepção também é crítica e a grande maioria da população paulista (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 (63%) discorda da opinião de que o SUS tem recursos suficientes para atender bem a todos.*



## Em resumo:

A percepção de problemas na Saúde pública e no SUS ocorre em várias etapas do atendimento.

A regra geral é uma avaliação negativa dos serviços, especialmente quando se refere ao acesso aos mesmos.

Cabe notar contudo que há alguns serviços onde a imagem do SUS é um pouco mais positiva, inclusive entre não usuários, como:

- ✓ **procedimentos mais sofisticados e de acesso restrito** (cirurgias, procedimentos como quimioterapia, radioterapia e hemodiálise)
- ✓ **distribuição gratuita de remédios e**
- ✓ **programa Saúde da Família.**

Tudo indica que a maior parte dos problemas está relacionada ao volume de recursos disponibilizados para atender ao público e à capacidade de gestão do atendimento e dos recursos.



**Datafolha**30  
INSTITUTO DE PESQUISAS 30 ANOS

