

2011

RELATÓRIO DE PESQUISA

Relatório Preliminar da Pesquisa de Satisfação com Cidadãos Usuários e não Usuários do SUS quanto aos aspectos de acesso e qualidade percebida na atenção à saúde e/ou Urgência e Emergência , mediante inquérito amostral.

Ministério da Saúde
Secretaria de Gestão Estratégica
e Participativa
OUVIDORIA GERAL DO SUS
Coordenação Geral de Pesquisa e
Processamento de Demandas
Núcleo de Pesquisa e Relatórios

DISQUE SAÚDE

136

Ouvidoria Geral do SUS.
www.saude.gov.br

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. METODOLOGIA	6
3. RESULTADOS DA PESQUISA	8
4. DESTAQUES	74
5. ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO.....	78
6. ANEXO 2 – MUNICÍPIOS PESQUISADOS.....	90
7. ANEXO 3 – TABELAS POR SEXO, REGIÃO E GRAU DE INSTRUÇÃO...	92
8. ANEXO 4 – TABELAS POR REGIÃO E ESTADO	103

MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS

Ministro de Estado da Saúde

Alexandre Rocha Santos Padilha

Secretário de Gestão Estratégica e Participativa

Luiz Odorico Monteiro de Andrade

Diretor do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

Luís Carlos Bolzan

Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias

Maria Francisca Abritta Moro

Coordenadora Geral de Pesquisa e Processamento de Demandas

Kelly Gonçalves Meira Arruda

Núcleo de Pesquisa

Flávia Silvério de Souza Sobrinho

Luciana de Aguiar Albano Guimarães

Luciana Camila dos Santos Brandão

Marco Fernando Ottoline de Oliveira

Vaneuza Nascimento Santos Andrade

Central de Pesquisa e Teleatendimento

Flávio Garcia Praciano

Rebecca Lucena Theophilo

Introdução

A *Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS* foi desenvolvida com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde quanto aos aspectos de acesso e qualidade percebida na atenção básica e urgência/emergência, mediante inquérito amostral.

A pesquisa foi solicitada pelo Gabinete do Ministro e pelo Departamento de Atenção Básica da Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde.

De acordo com a Portaria Nº 2.488 de 21 de outubro de 2011, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica:

“A Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades. É desenvolvida por meio do exercício de práticas de cuidado e gestão, democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios definidos, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações. Utiliza tecnologias de cuidado complexas e variadas que devem auxiliar no manejo das demandas e necessidades de saúde de maior frequência e relevância em seu território, observando critérios de risco, vulnerabilidade, resiliência e o imperativo ético de que toda demanda, necessidade de saúde ou sofrimento devem ser acolhidos”.

A implementação da Política Nacional de Saúde Bucal - Programa Brasil Sorridente em 2004 significou um marco na mudança do foco da atenção em saúde bucal, visando avançar na melhoria da organização do sistema de saúde como um todo e propondo um modelo que dê conta da universalidade, integralidade e equidade. A Atenção Odontológica é parte integrante da Atenção Básica, entretanto foi separada neste relatório para se ter o diagnóstico desta política.

A atenção às urgências também é considerada prioritária no âmbito do SUS, e vem sendo orientada, a partir de 2003, pela Política Nacional de Atenção às Urgências (Portaria nº 1.863 de 29 de setembro de 2003).

O que é *satisfação*?

Satisfação é uma palavra que expressa o contentamento de um indivíduo com uma situação, serviço ou até mesmo com outros indivíduos. Diz-se que uma pessoa é satisfeita quando sua expectativa é alcançada. Portanto, a satisfação não é um ponto fixo para a população, ela pode ser diferente para cada indivíduo.

Numa pesquisa que avalie a satisfação do usuário de um serviço é importante o monitoramento de atributos como acesso, tempo de espera, acolhimento, bem como outros aspectos, e não apenas perguntar como este usuário avalia o atendimento.

Assim, a pesquisa com os usuários do SUS traz elementos importantes que podem subsidiar o Ministério da Saúde em ações voltadas para a melhoria do acesso e qualidade do atendimento prestado na Atenção Básica, Atenção Odontológica e Urgência/Emergência.

Metodologia

Coleta dos dados

Os dados foram coletados pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde, por meio de contato telefônico, em dois períodos distintos: de 30 de junho a 29 de julho de 2011 e de 08 de novembro de 2011 a 09 de janeiro de 2012.

Público-alvo

Foi composto de cidadãos com 16 anos ou mais que tenham utilizado o SUS nos últimos 12 meses para vacinação, consultas, exames, atendimento de urgência, internação ou para medicamentos, ou que possuam dependentes menores de 16 anos que utilizaram o SUS no referido período para os mesmos procedimentos.

Os entrevistados com 16 anos ou mais que não utilizaram o SUS nos últimos 12 meses e nem seus dependentes também participaram da pesquisa, respondendo o perfil e mais 4 perguntas.

Amostra

A amostra foi calculada usando a fórmula clássica: $S = (Z^2 * P * (1 - P)) / (D^2)$, onde S= tamanho da amostra; Z= valor da distribuição normal para um determinado nível de confiança (no caso, 1,96 para o intervalo de confiança de 95%); P= Percentual esperado do evento para a população e D= Erro amostral. Depois esta fórmula foi ajustada pelo tamanho da população pela seguinte fórmula $S = S / (1 + (S / \text{população}))$.

Dessa forma, chegou-se ao quantitativo de 384 entrevistas por capital e 18 municípios com 500 mil ou mais habitantes. Os municípios com menos de 500 mil habitantes foram reunidos em um estrato de 384 entrevistas.

Os números de telefones fixos e móveis foram sorteados aleatoriamente a partir de bases de dados fornecidas por empresas de telefonia.

Entrevistas realizadas

1. Entrevistados que utilizaram o SUS nos últimos 12 meses: 18.673.

2. Entrevistados que não utilizaram o SUS nos últimos meses: 7.949.

Total= 26.662 entrevistas realizadas.

Instrumento de coleta

Na abordagem, o cidadão foi informado sobre a pesquisa, seu objetivo e o órgão responsável.

Para os entrevistados que utilizaram o SUS nos últimos 12 meses, o instrumento de pesquisa se constituiu em um questionário com 41 perguntas, divididas em quatro partes:

- ✓ Atenção Básica;
- ✓ Atenção Odontológica;
- ✓ Urgência e Emergência;
- ✓ Perfil (identidade de gênero, idade, escolaridade, raça/cor, renda familiar).

Para quem não possuía histórico de utilização do SUS no período citado, além do perfil, os demais questionamentos visaram identificar a opinião quanto ao SUS e acesso a outras formas de assistência à saúde.

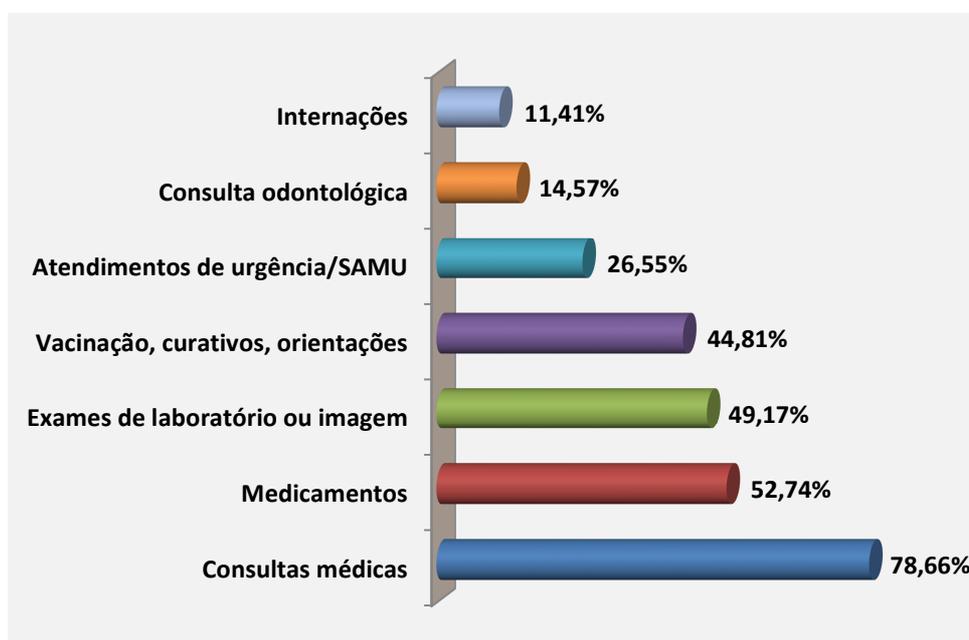
Resultados da pesquisa

Os resultados da pesquisa foram apresentados em dois grandes blocos:

1. Entrevistados que utilizaram o SUS nos últimos 12 meses;
2. Entrevistados que não utilizaram o SUS nos últimos 12 meses.

1. Entrevistados que utilizaram o SUS nos últimos 12 meses

Gráfico 1 - atendimentos mais procurados pelos usuários do SUS nos últimos 12 meses

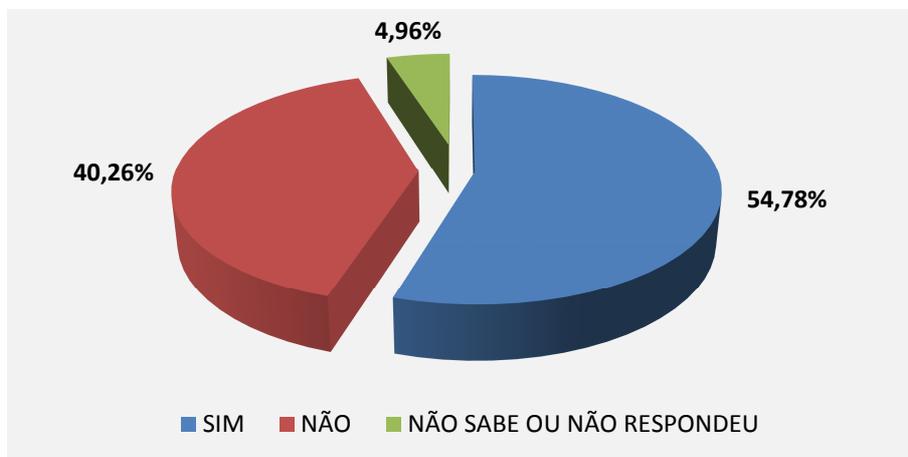


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A consulta médica foi o atendimento mais procurado pelos entrevistados com 78,66%, seguida de medicamentos com 52,74% e exames de laboratório ou imagem com 49,17%. Apenas 14,57% buscaram os serviços de saúde para atendimento odontológico.

Atenção Básica (exceto Saúde Bucal)

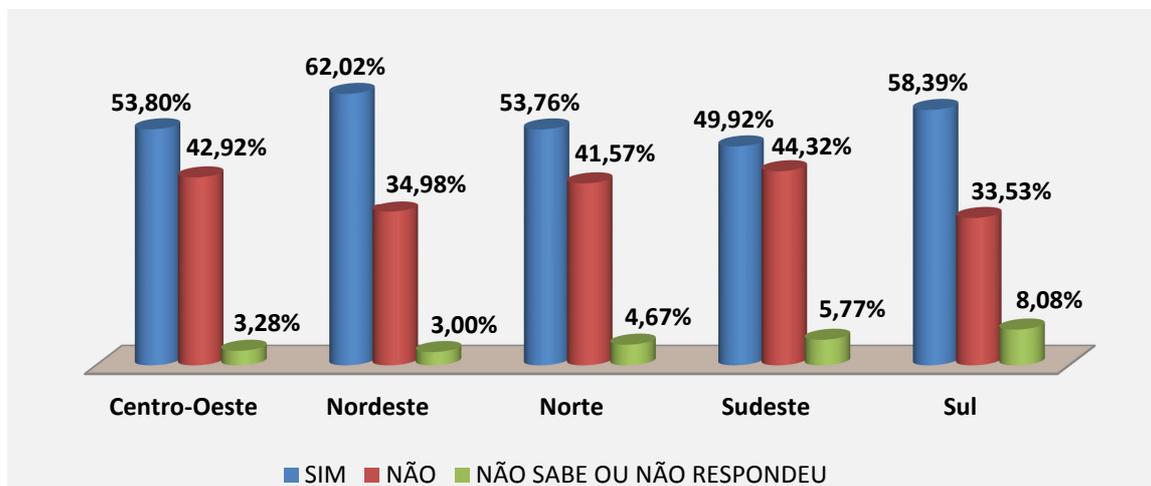
Gráfico 2 - Atendimento pela Equipe de Saúde da Família



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A maioria dos entrevistados respondeu que é atendida por uma Equipe de Saúde da Família na Unidade Básica, Centro ou Posto de Saúde.

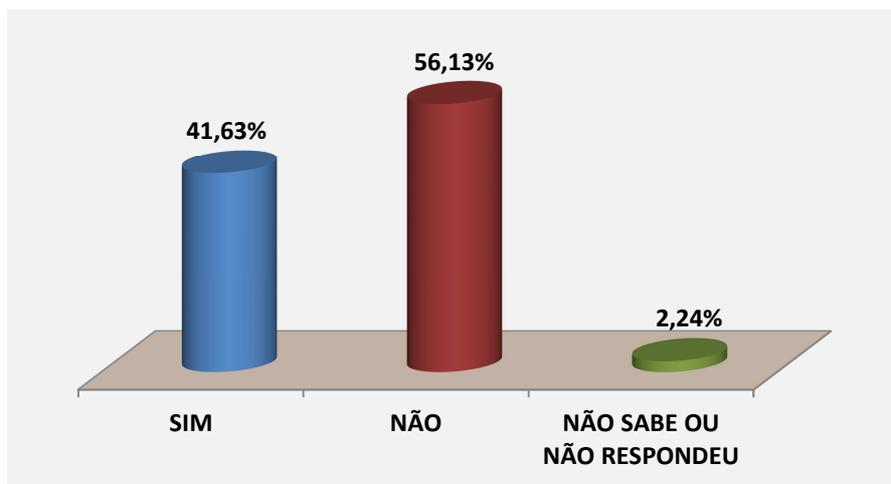
Gráfico 3 - Atendimento pela Equipe de Saúde da Família, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Na Região Nordeste o percentual de entrevistados atendidos foi de 62,02%, seguida da Região Sul com 58,39%. A Região Sudeste teve o percentual de 49,92%.

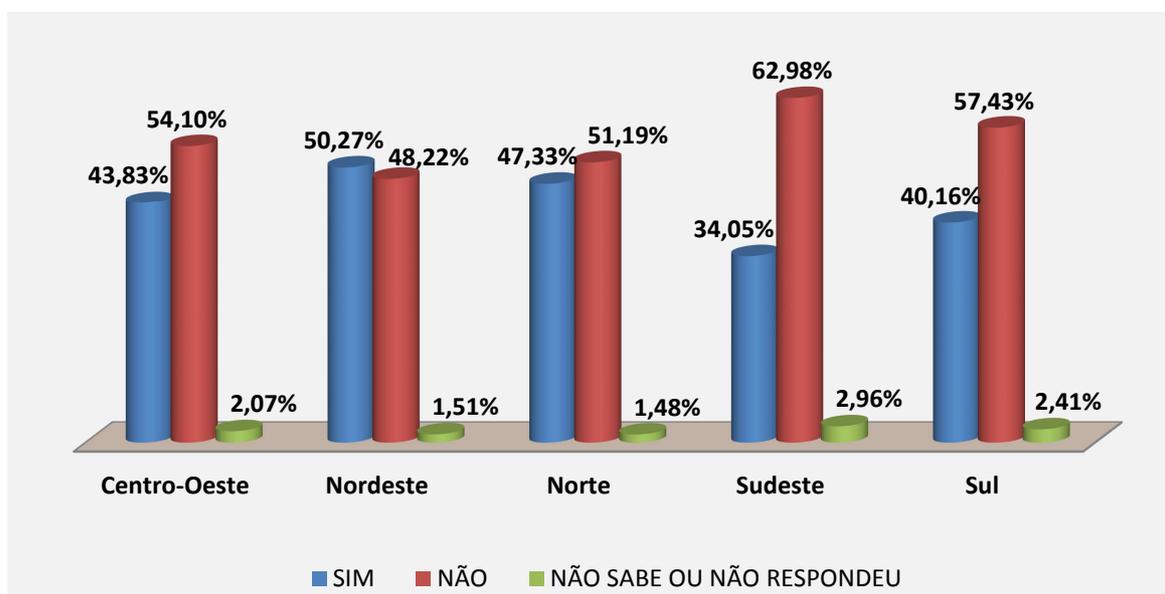
Gráfico 4 - Visita da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Mais da metade dos entrevistados não receberam visita do agente comunitário de saúde ou de algum membro da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses.

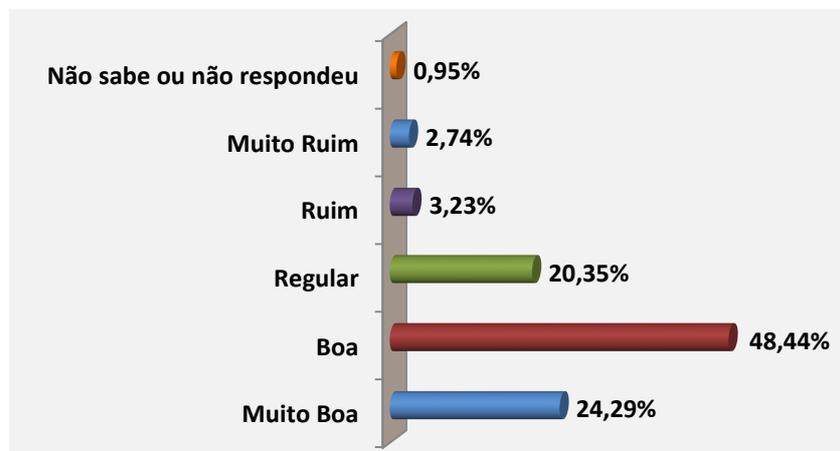
Gráfico 5 - Visita da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Nos dados regionais, é possível perceber que 50,27% dos respondentes do Nordeste receberam visita, enquanto no Sudeste este percentual é de 34,05%.

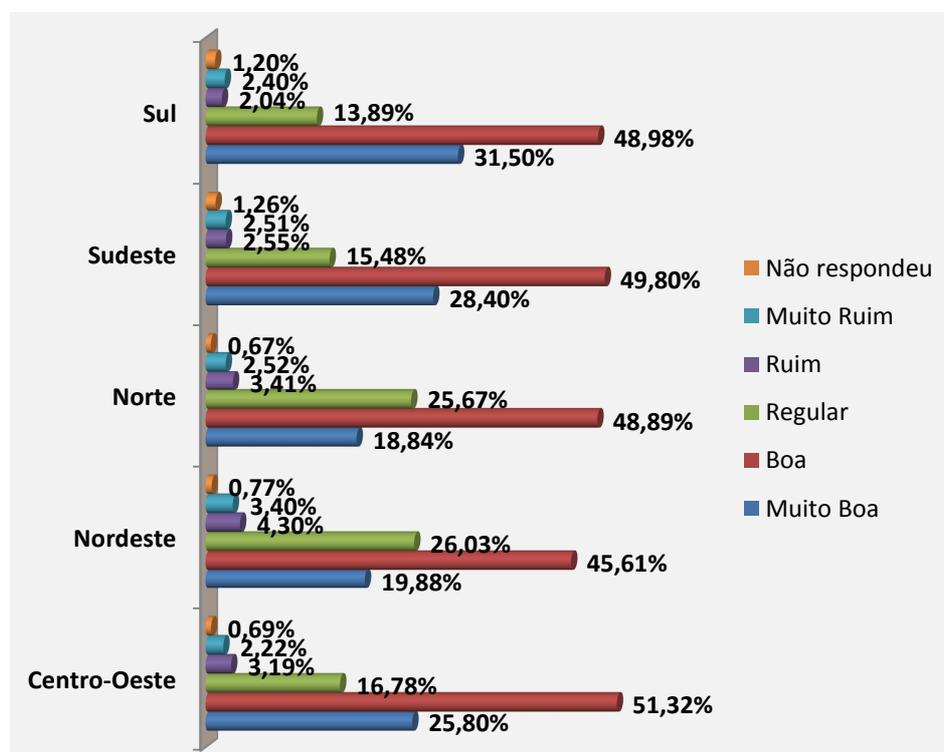
Gráfico 6 - Avaliação da atuação do Agente Comunitário de Saúde



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Dentre os entrevistados que receberam visita do agente comunitário de saúde, 72,73% consideraram sua atuação “boa” ou “muito boa”, 20,35% consideraram regular e 5,97% “ruim” ou “muito ruim”.

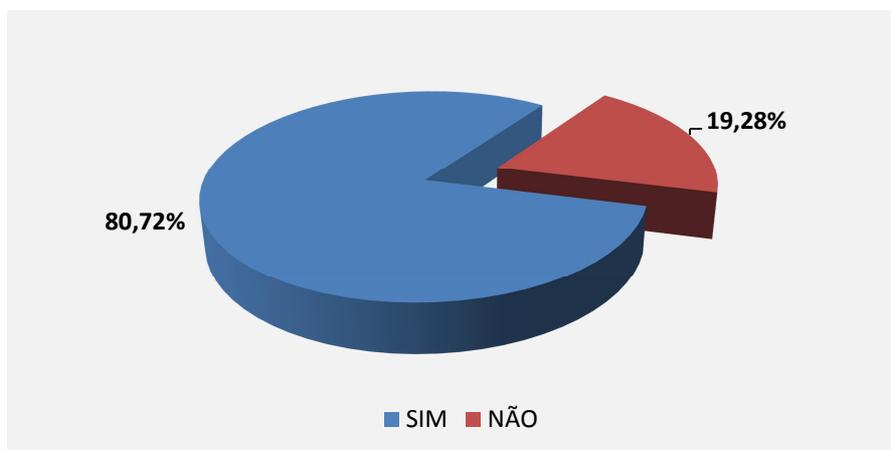
Gráfico 7 - Avaliação da atuação do Agente Comunitário de Saúde, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Na Região Sul cerca de 80% dos entrevistados avaliaram a atuação como “boa” ou “muito boa”.

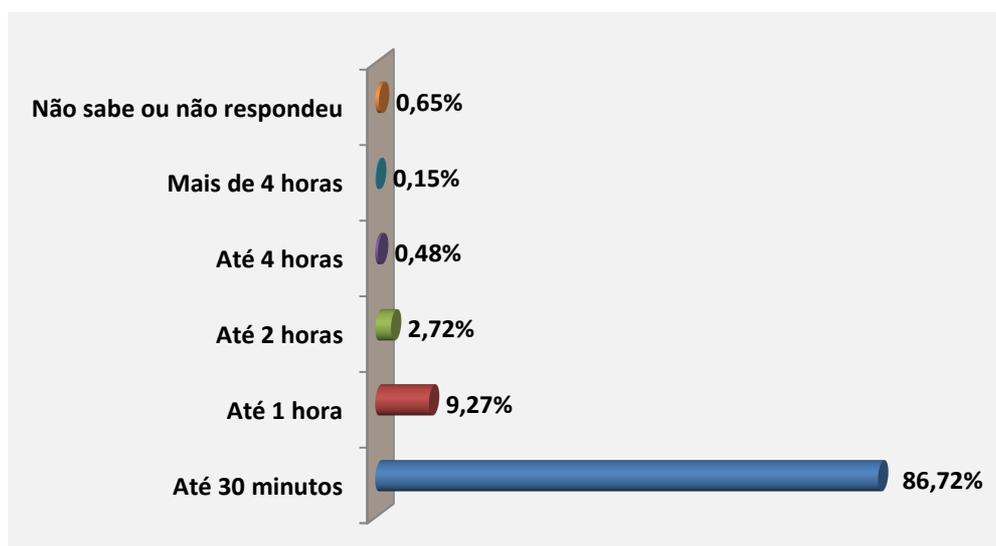
Gráfico 8 - Entrevistados que procuraram atendimento pelo SUS numa Unidade Básica, Posto ou Centro de Saúde



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Mais de 80% dos entrevistados procuraram uma Unidade Básica, Posto ou Centro de Saúde nos últimos 12 meses.

Gráfico 9 - Tempo gasto para chegar à Unidade onde foi atendido



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A grande maioria dos entrevistados respondeu que o tempo gasto para chegar à Unidade de Saúde foi de até 30 minutos, o que demonstra a proximidade de seu domicílio destes serviços de saúde. Na análise regional não houve muita variação deste resultado.

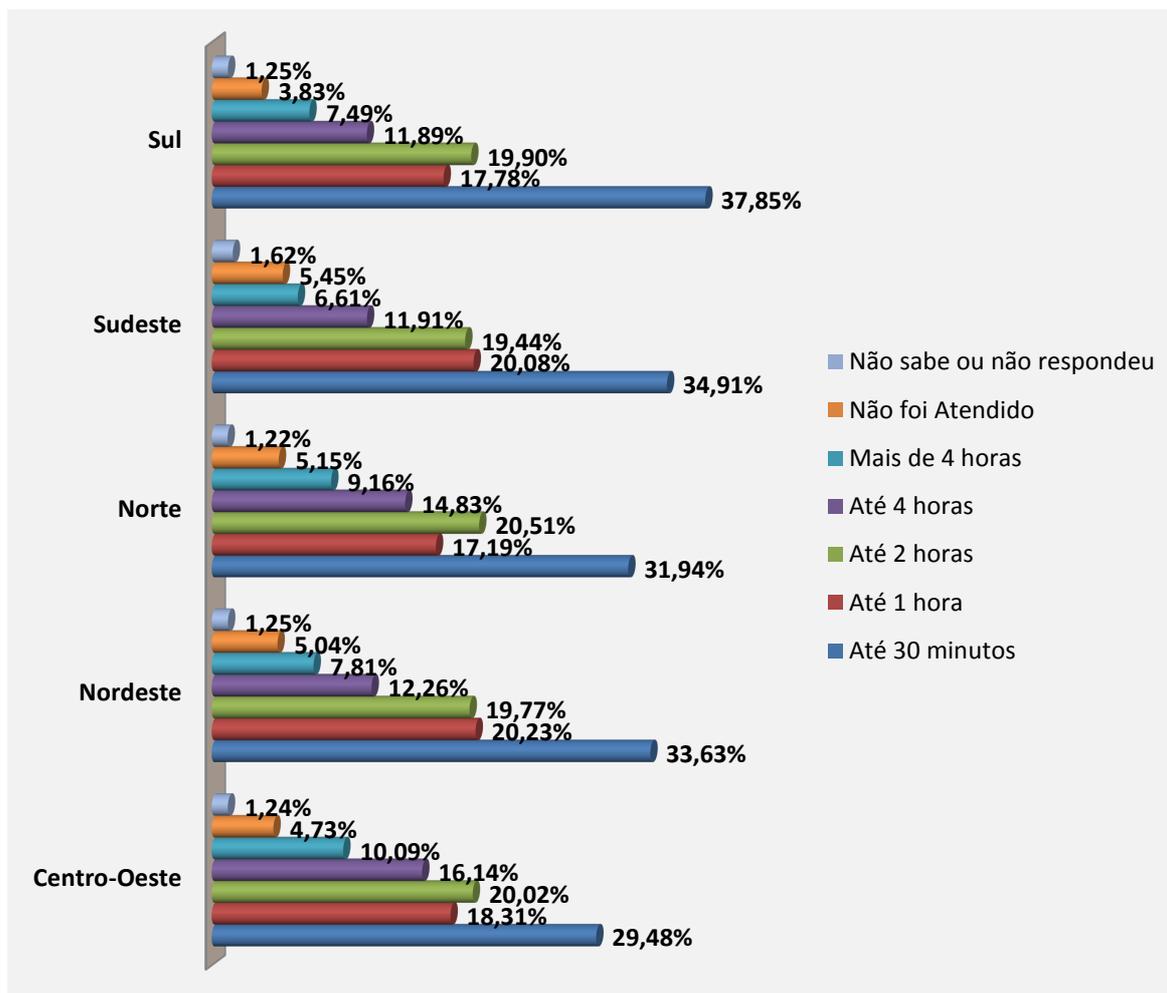
Gráfico 10 - Tempo de espera para ser atendido



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

34,02% dos respondentes esperaram até 30 minutos entre o momento da chegada à Unidade de Saúde e o momento do atendimento, 19,26% aguardaram até 1 hora e 19,78% até 2 horas.

Gráfico 11 - Tempo de espera para ser atendido, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

No Centro- Oeste o tempo de espera dos usuários foi maior que a média. No Sul este tempo foi menor, bem como a porcentagem de pessoas não atendidas.

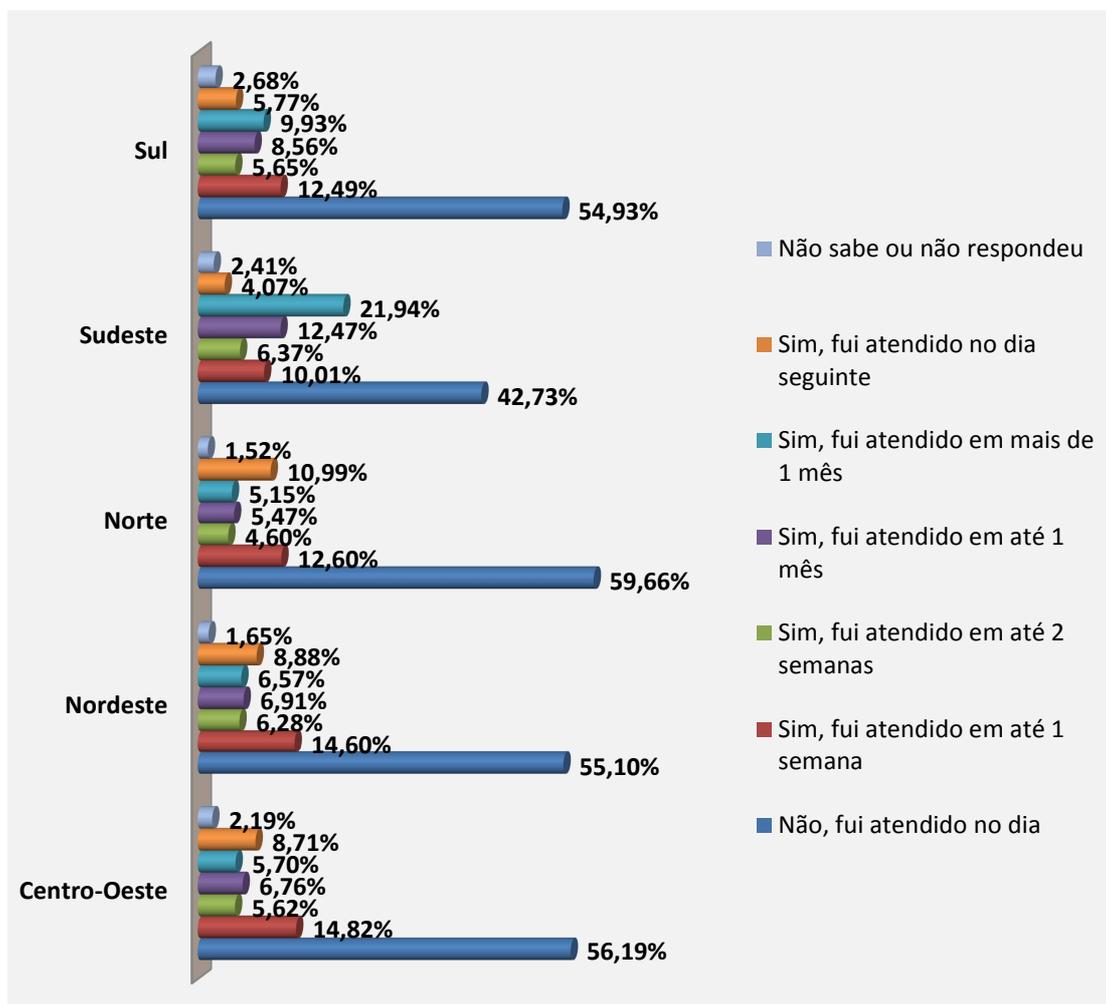
Gráfico 12 - Agendamento de consulta com o médico da Unidade Básica de Saúde, Posto ou Centro de Saúde



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

50,92% dos pesquisados não precisaram agendar consulta com o médico, pois foram atendidos no mesmo dia.

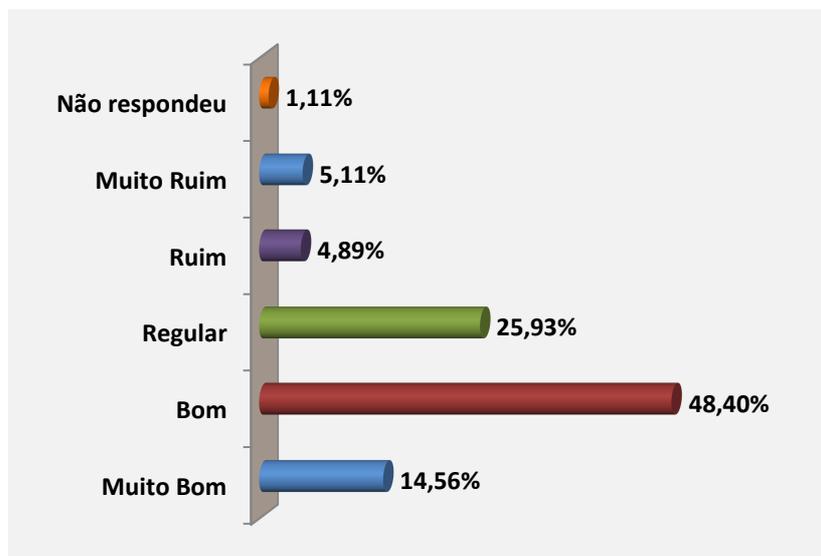
Gráfico 13 - Agendamento de consulta com o médico da Unidade Básica de Saúde, Posto ou Centro de Saúde, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A Região Sudeste foi a que apresentou o resultado mais diferenciado das demais regiões: 42,73% dos entrevistados não precisaram agendar a consulta com o médico, pois foram atendidos no mesmo dia, 12,47% foram atendidos em até 1 mês e 21,94% em mais de 1 mês.

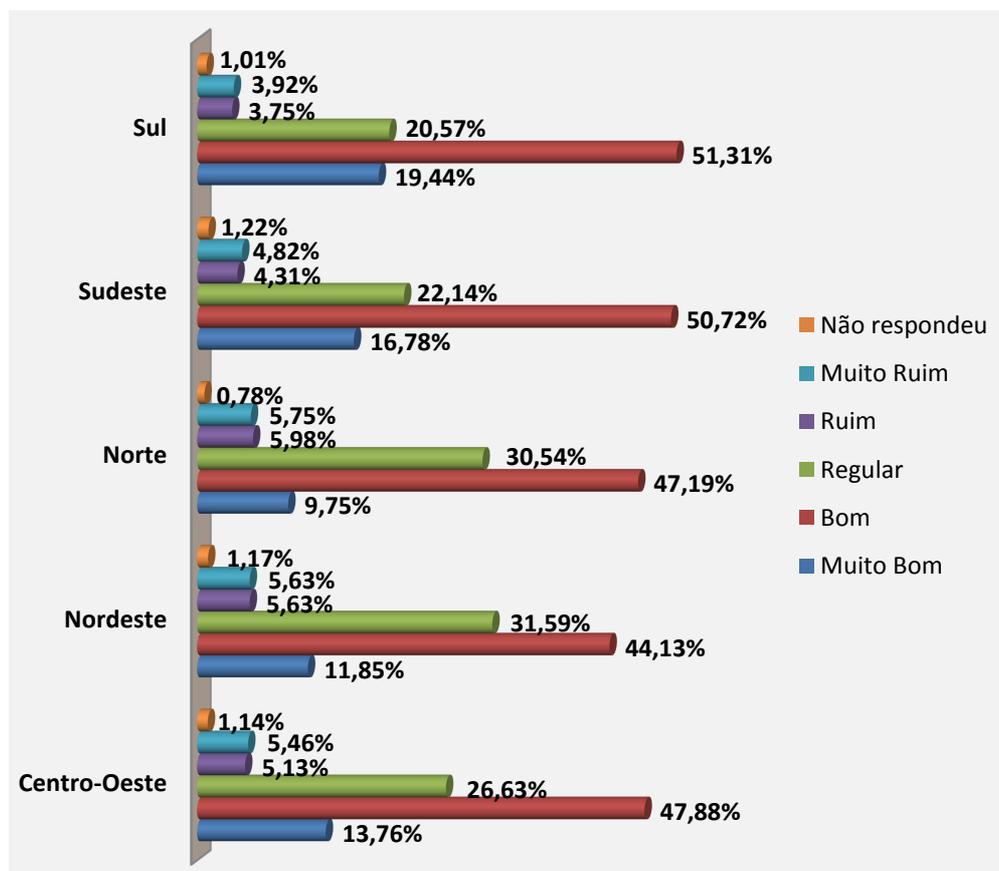
Gráfico 14 - Avaliação do atendimento da Equipe de Enfermagem



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

62,96% dos respondentes avaliaram o atendimento da equipe de enfermagem como “bom” ou “muito bom”, 25,93% consideraram regular e 10% avaliaram como “ruim” ou “muito ruim”.

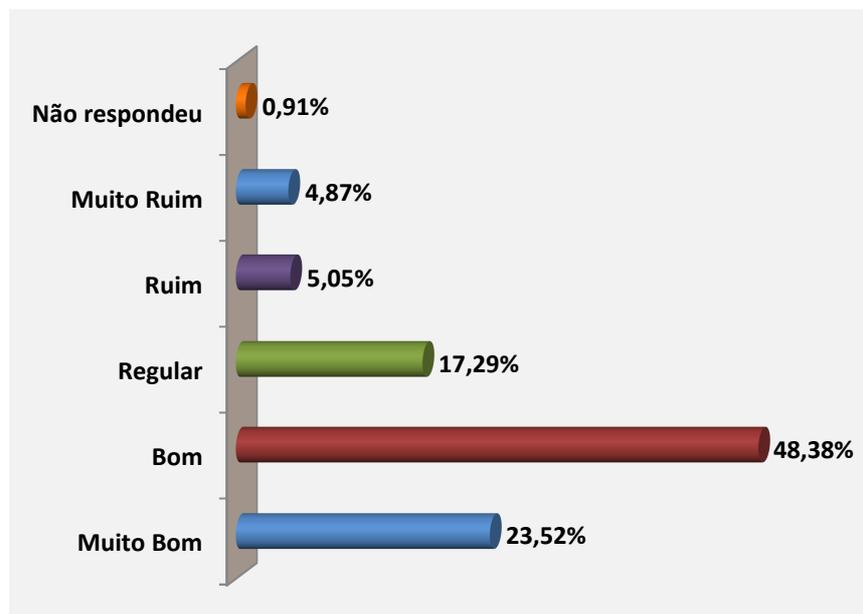
Gráfico 15 - Avaliação do atendimento da Equipe de Enfermagem, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Na Região Sul 70,75% dos entrevistados consideraram o atendimento da equipe de enfermagem “bom” e “muito bom”. Na Região Nordeste essa porcentagem é de 55,98%.

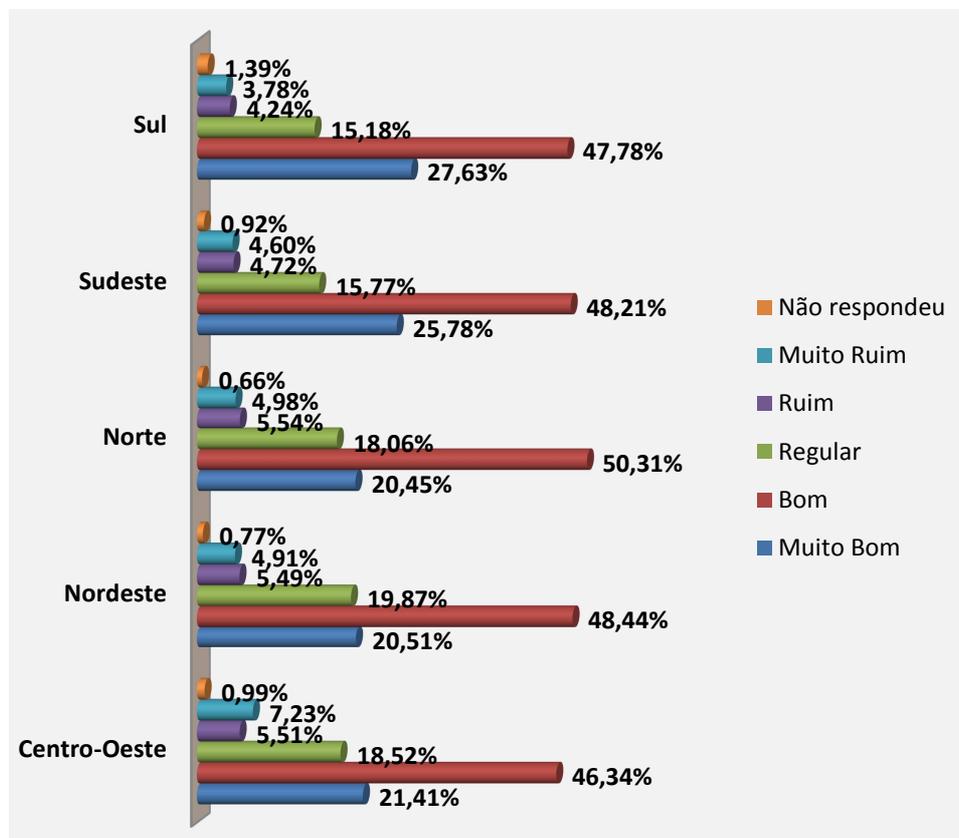
Gráfico 16 - Avaliação do atendimento do médico



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

71,9% dos respondentes avaliaram o atendimento do médico como “bom” e “muito bom”, 17,29% como “regular” e 9,92% como “ruim” ou “muito ruim”.

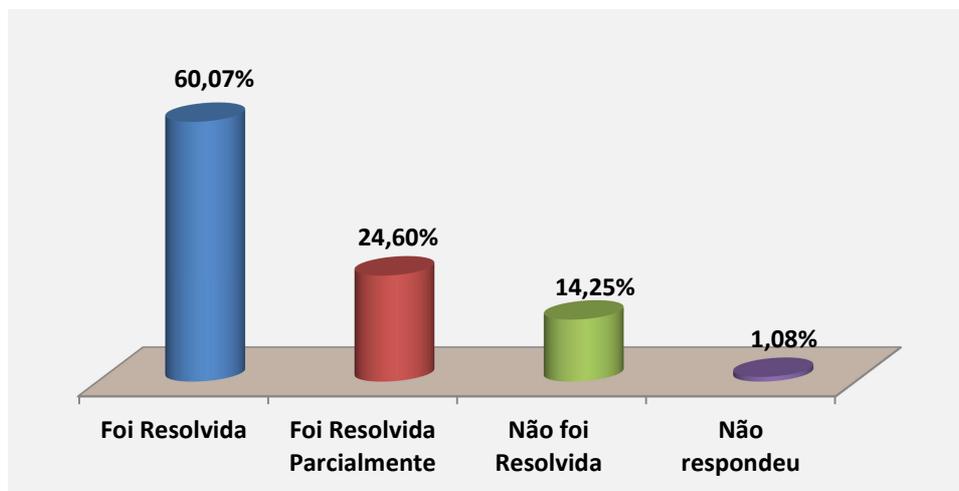
Gráfico 17 - Avaliação do atendimento do médico, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A Região Sul fez uma boa avaliação, com 75,41% dos entrevistados que consideraram o atendimento “bom” e “muito bom”. Na Região Centro-Oeste o percentual foi de 67,75% que consideraram o atendimento do médico “bom” ou “muito bom” e 12,74% que consideraram como “ruim” ou “muito ruim”.

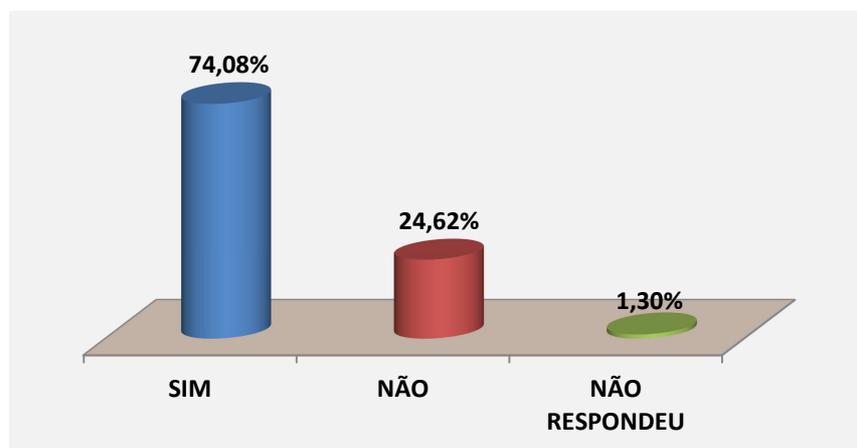
Gráfico 18 - Ao fim do atendimento os entrevistados consideraram que sua demanda



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

84,67% dos entrevistados responderam que sua demanda foi resolvida ou parcialmente resolvida.

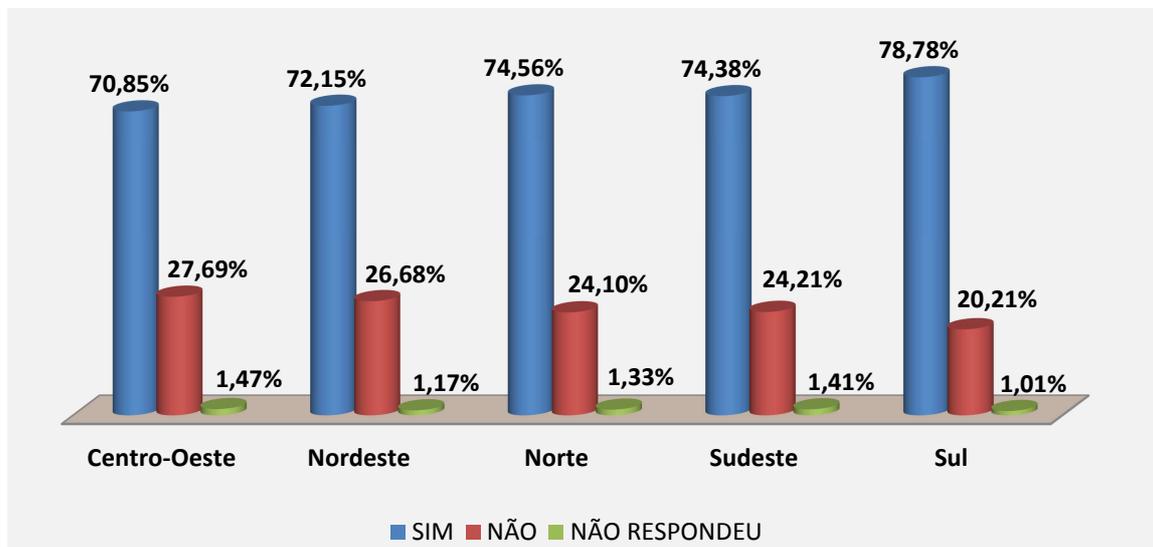
Gráfico 19 - Recomendaria a Unidade Básica de Saúde, Posto ou Centro de Saúde para um amigo ou familiar



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

74,08% responderam que recomendariam o serviço de saúde onde foi atendido para um amigo ou familiar.

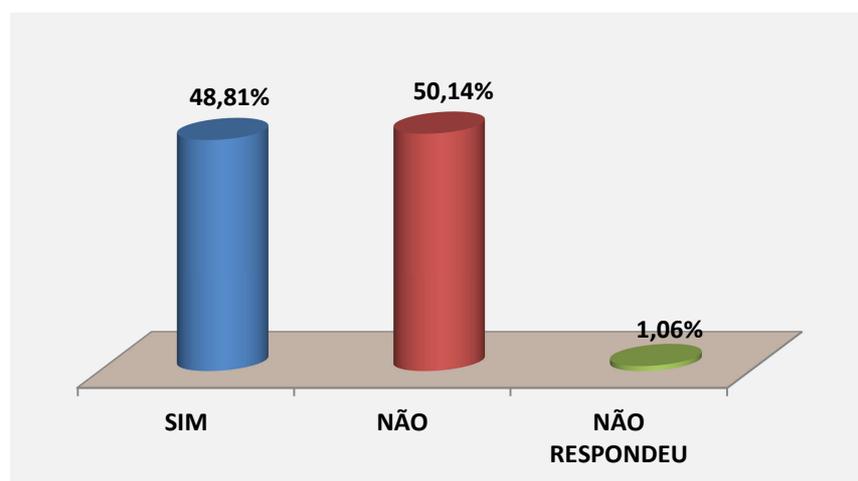
Gráfico 20 - Recomendaria a Unidade Básica de Saúde, Posto ou Centro de Saúde para um amigo ou familiar, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Na Região Sul, 78,78% fariam esta recomendação. Na Região Centro-Oeste esta porcentagem é de 70,85%.

Gráfico 21 - Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS

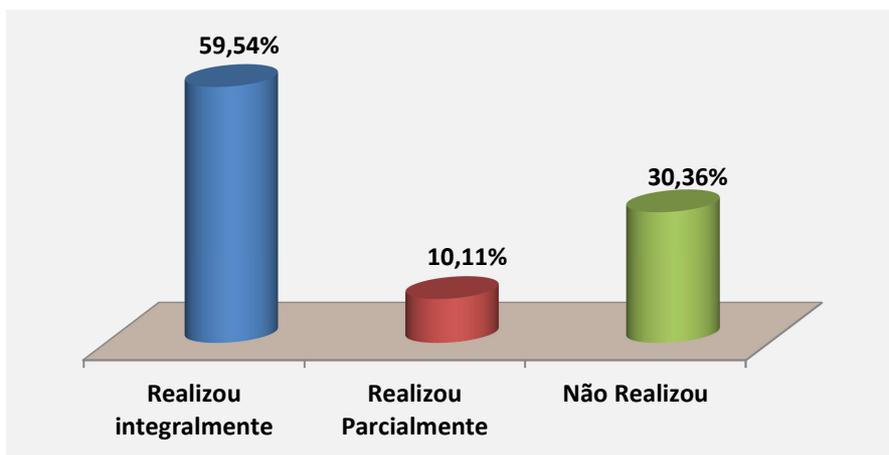


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Dentre os entrevistados que buscaram a atenção básica, quase 50% receberam encaminhamento para outro procedimento pelo SUS, a saber:

exames, consulta com especialista, encaminhamento para urgência, internação hospitalar e medicamento.

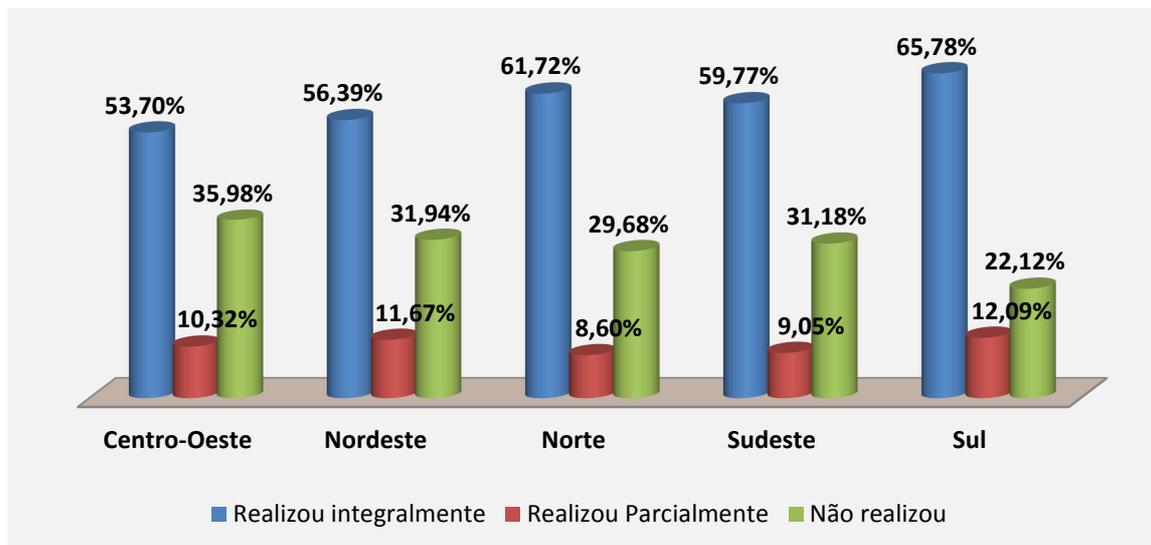
Gráfico 22 - Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Exames



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Dentre os entrevistados que receberam encaminhamento para exames, 69,65% conseguiram realizá-los integralmente ou parcialmente e 30,36% não realizaram.

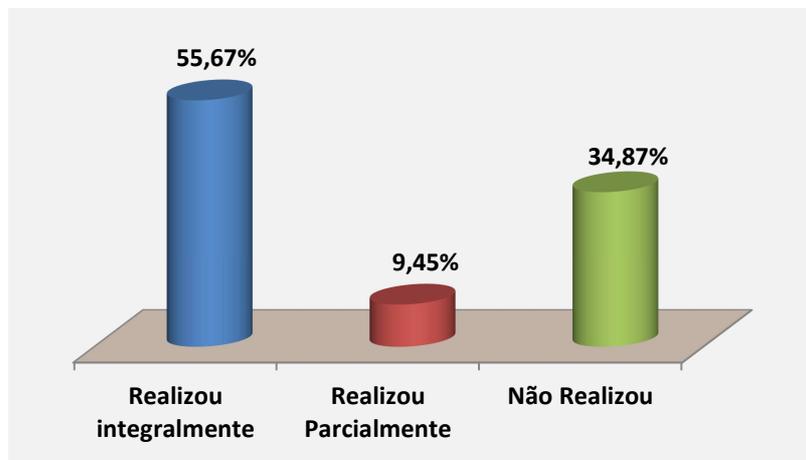
Gráfico 23 - Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Exames, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Na Região Sul a porcentagem de entrevistados que realizaram integralmente ou parcialmente os exames foi de (77,87%). Na Região Centro-Oeste foi de 64,02% dos entrevistados.

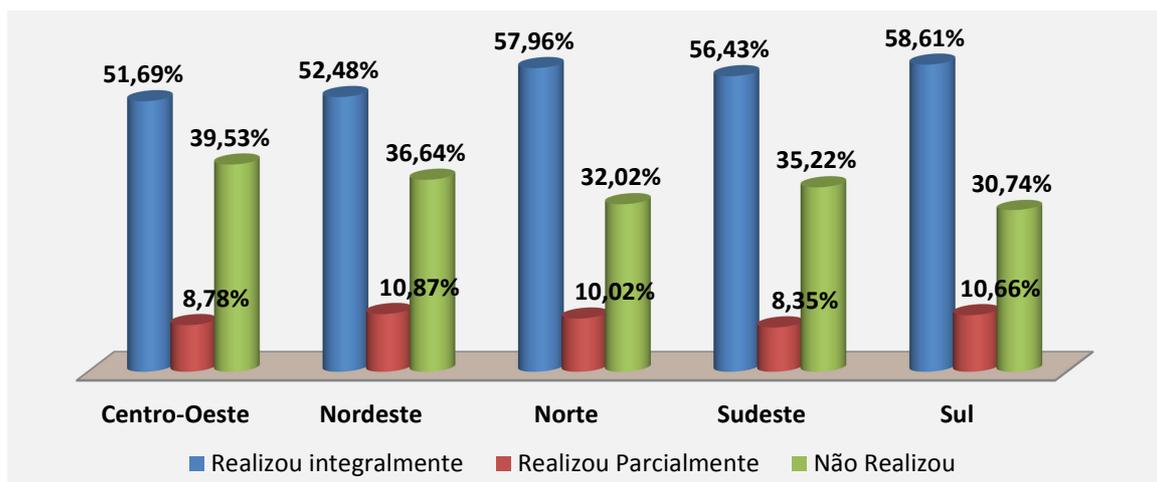
Gráfico 24 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Consulta com especialista



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

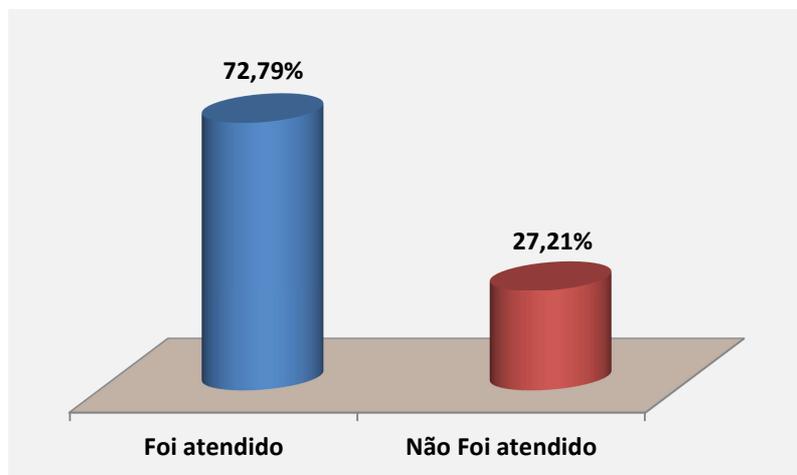
Em relação às consultas com especialista, 65,12% realizaram integralmente ou parcialmente e 34,87% não realizaram. Na Região Sul apresentou a maior porcentagem de entrevistados que realizaram as consultas integralmente ou parcialmente (69,27%) e a Região Centro-Oeste a menor, com 60,47%.

Gráfico 25 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Consulta com especialista



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

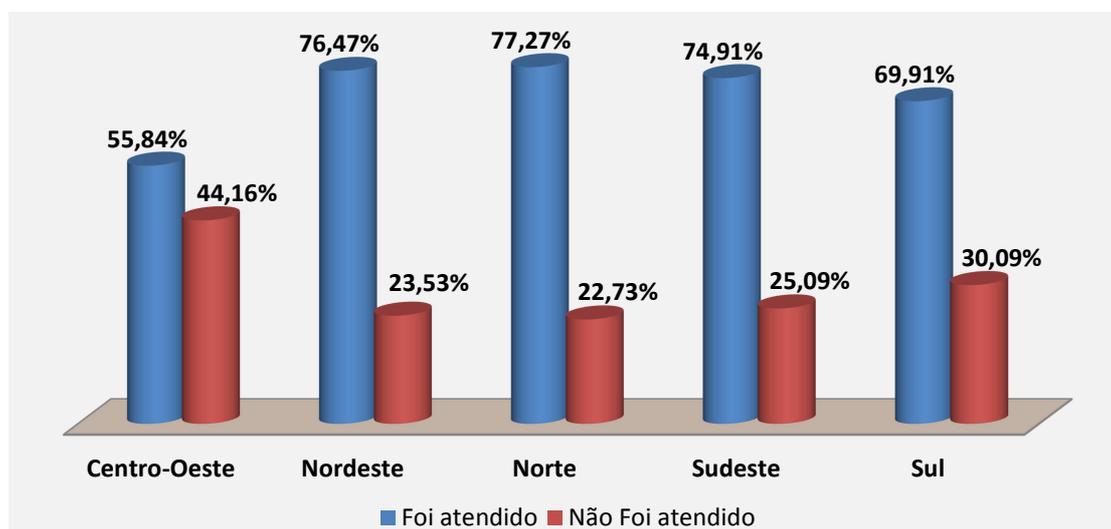
Gráfico 26 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Urgência



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

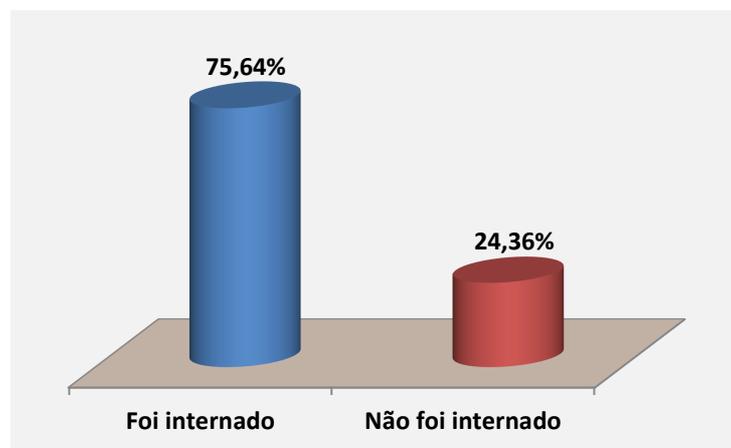
Dentre os entrevistados encaminhados para a urgência, 72,79% foram atendidos. No Centro-Oeste apenas 55,84% dos entrevistados conseguiram este atendimento.

Gráfico 27 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Urgência, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

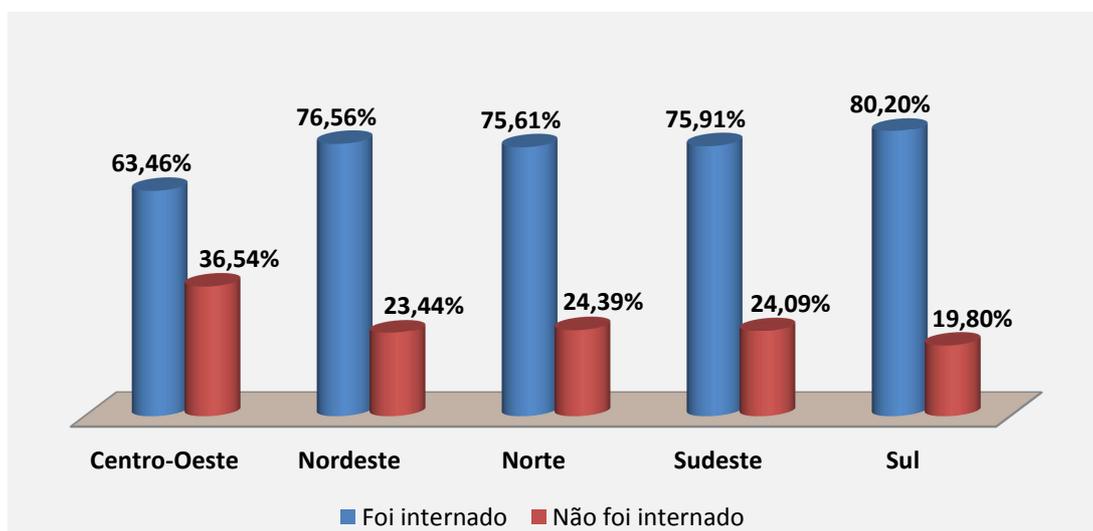
Gráfico 28 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Internação hospitalar



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

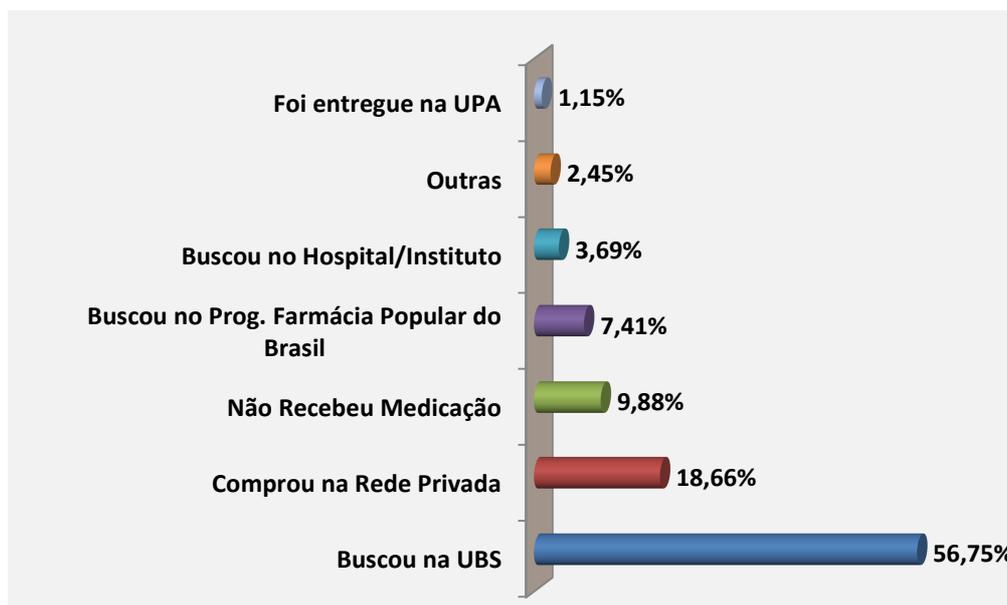
Dentre os respondentes que receberam encaminhamento para internação hospitalar, a grande maioria (75,64%) conseguiu ser internado. Na Região Sul 80,20% dos entrevistados foram internados e na Região Centro-Oeste apenas 63,46%.

Gráfico 29 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Internação hospitalar, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 30 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Medicação

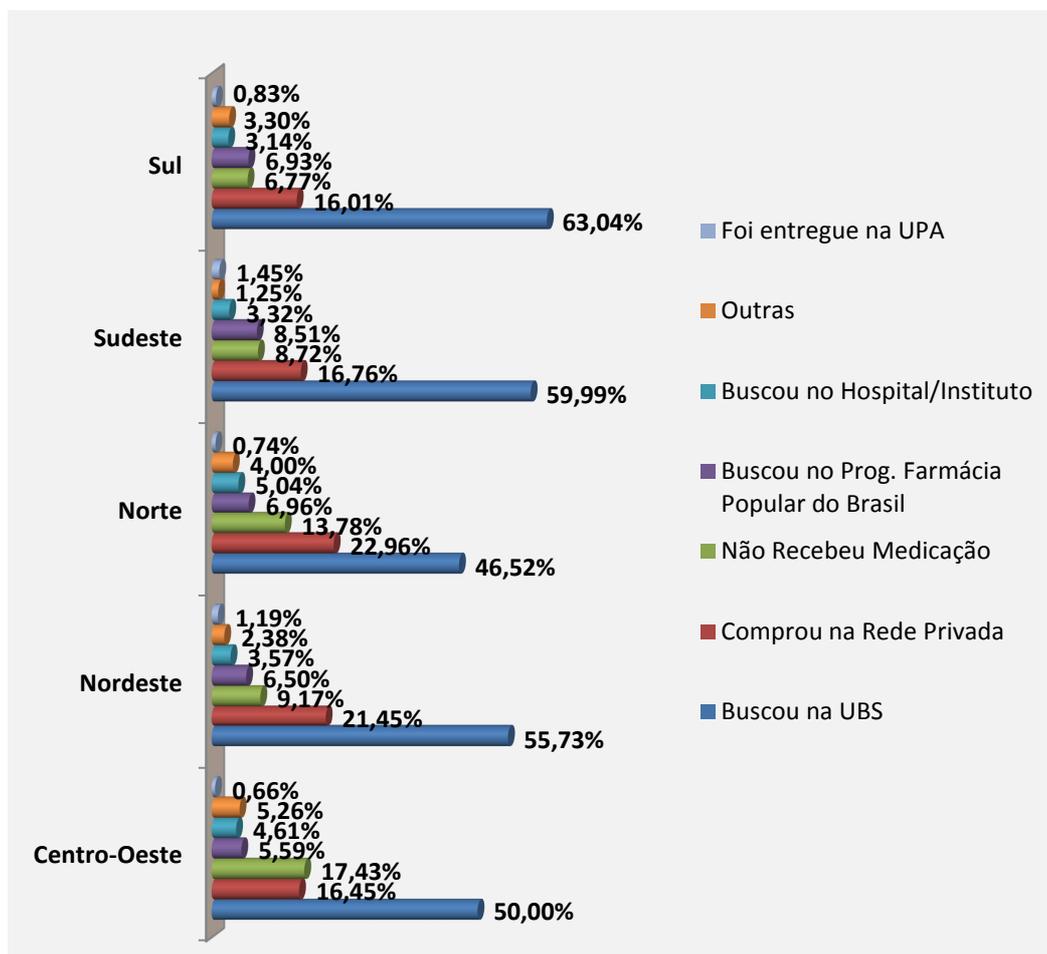


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

56,75% dos entrevistados buscaram a medicação na Unidade Básica de Saúde – UBS e 18,66% compraram na rede privada. Outro dado que chama a atenção é que quase 10% dos respondentes não receberam medicação, o que significa um grande número de pessoas se considerarmos a amostra.

Apenas 7,41% buscaram na Farmácia Popular, seja nas redes próprias ou na rede de farmácias credenciadas ao Programa “Aqui tem Farmácia Popular”.

Gráfico 31 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Medicação, por região

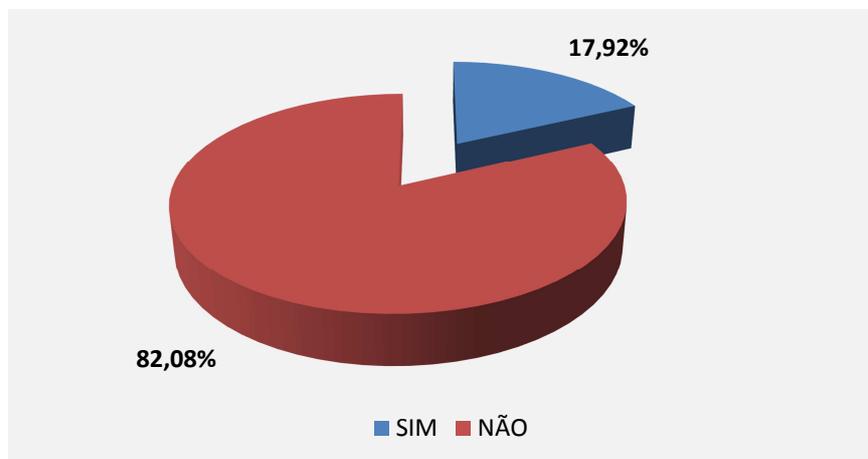


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Na Região Centro-Oeste o percentagem de entrevistados que não receberam medicação foi de 17,43%, além disso, foi onde os respondentes mais compraram remédio na rede privada, com 22,96%.

Atenção Odontológica

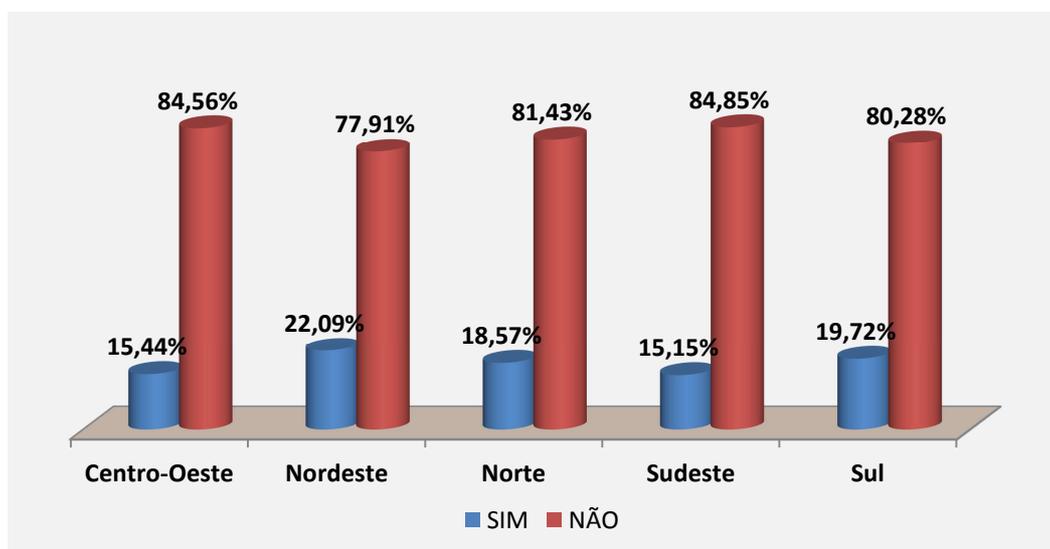
Gráfico 32 – Entrevistados que buscaram atendimento com dentistas pelo SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

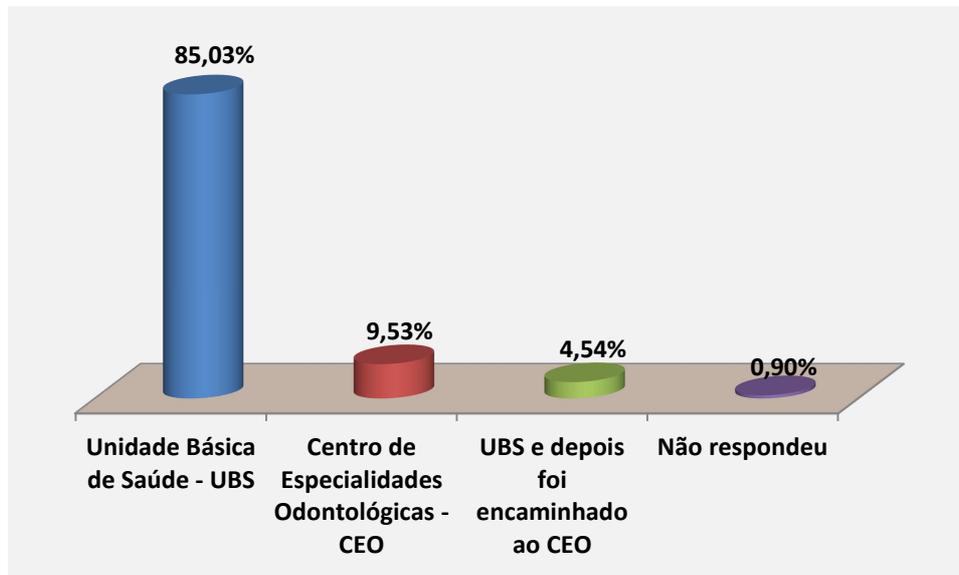
Apenas 17,92% dos entrevistados buscaram atendimento odontológico nos últimos 12 meses. Dentre as regiões, o Nordeste foi o que mais procurou este atendimento (22,09%).

Gráfico 33 – Entrevistados que buscaram atendimento com dentistas pelo SUS, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 34 – Onde buscou este atendimento

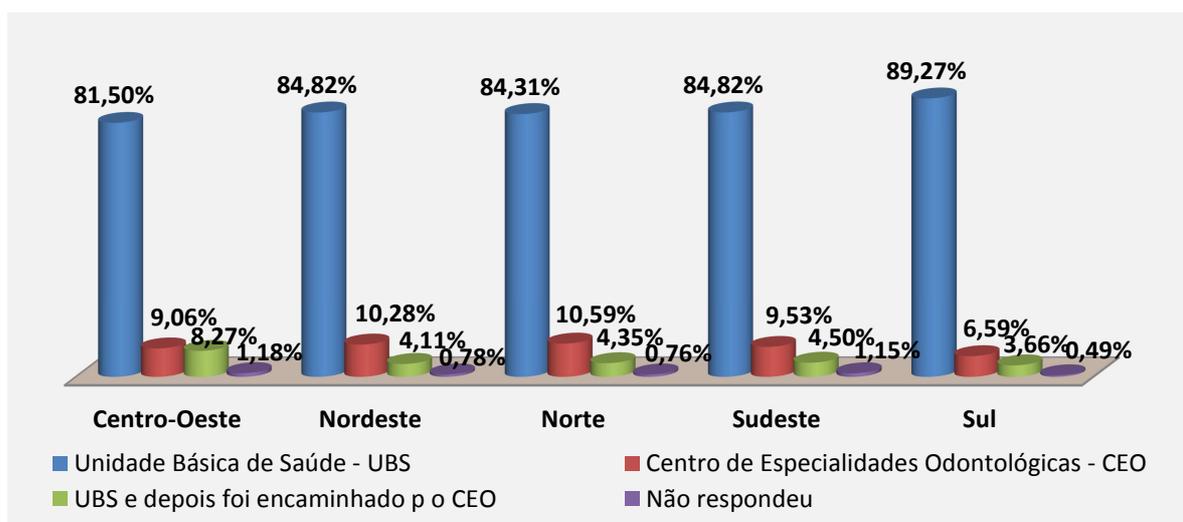


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

85,03% dos atendimentos ocorreram nas Unidades Básicas de Saúde – UBS, 9,53% nos Centros de Especialidades Odontológicas – CEO e 4,54% dos entrevistados foram atendidos nas UBS e depois encaminhados ao CEO.

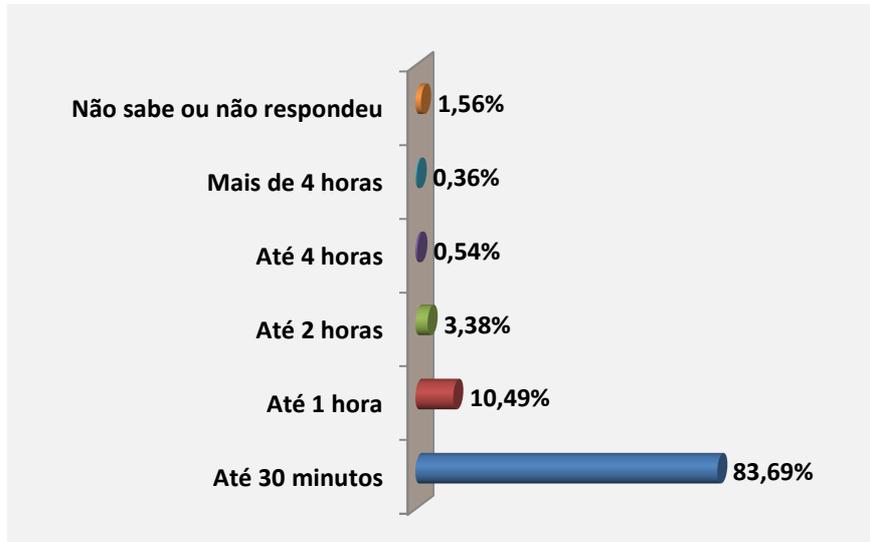
Na Região Sul a porcentagem de entrevistados atendidos na UBS foi de (89,27%).

Gráfico 35 – Onde buscou este atendimento, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

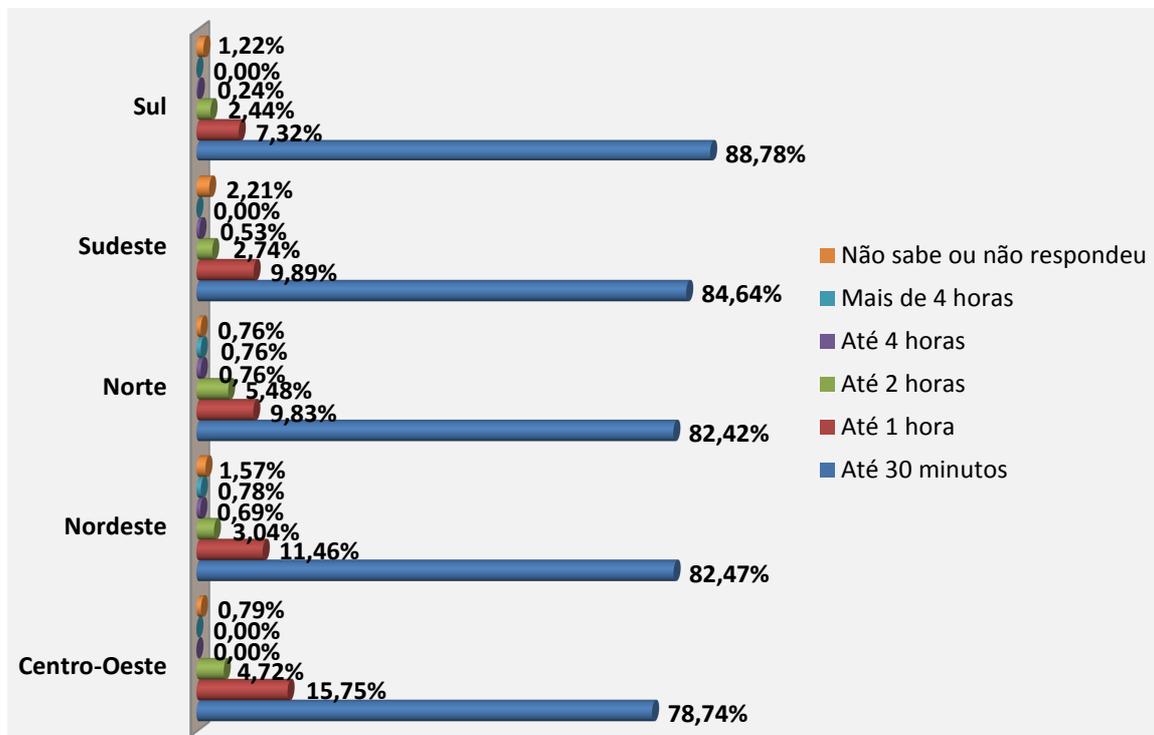
Gráfico 36 – Tempo gasto para chegar à Unidade onde foi atendido



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Mais de 80% dos entrevistados levaram até 30 minutos para chegar à Unidade de Saúde onde foram atendidos. Na Região Sul esta porcentagem foi de quase 90%.

Gráfico 37 – Tempo gasto para chegar à Unidade onde foi atendido, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

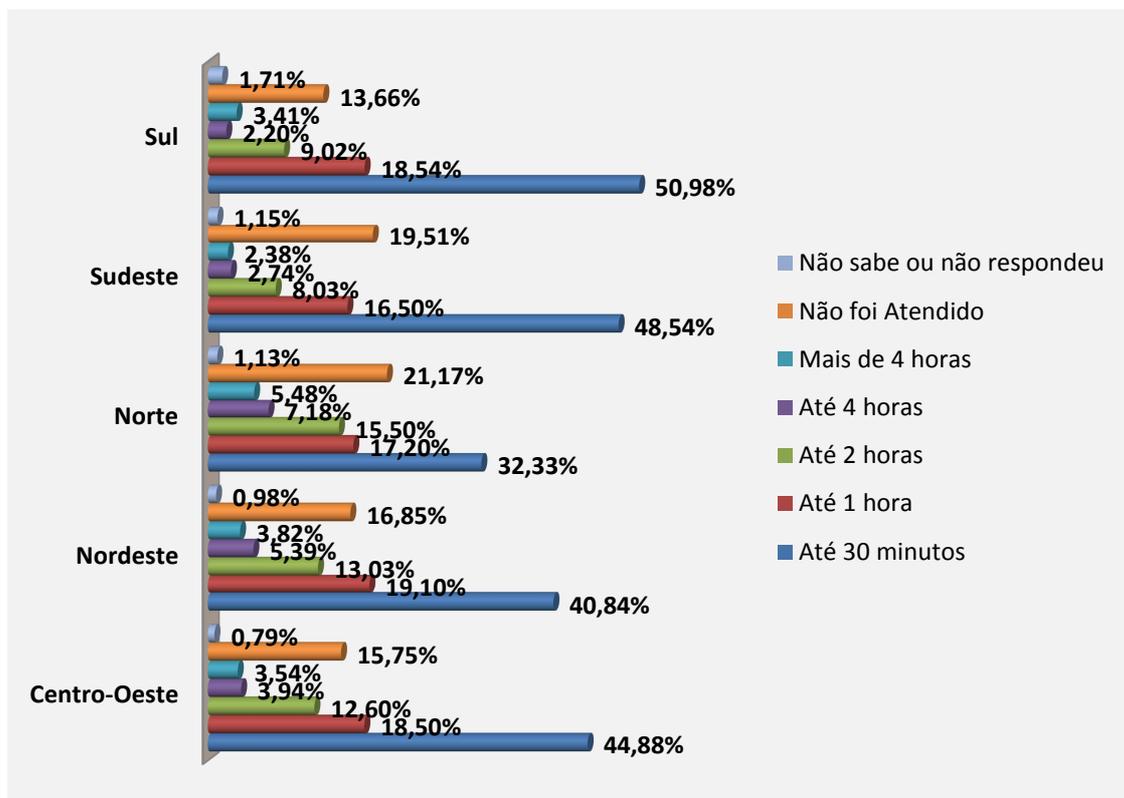
Gráfico 38 – Tempo de espera para ser atendido



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

43,65% dos respondentes aguardaram até 30 minutos entre o momento da chegada ao consultório do dentista e o momento em que foi atendido. Destaque para a porcentagem de entrevistados que não foram atendidos, de 17,96%.

Gráfico 39 – Tempo de espera para ser atendido, por região

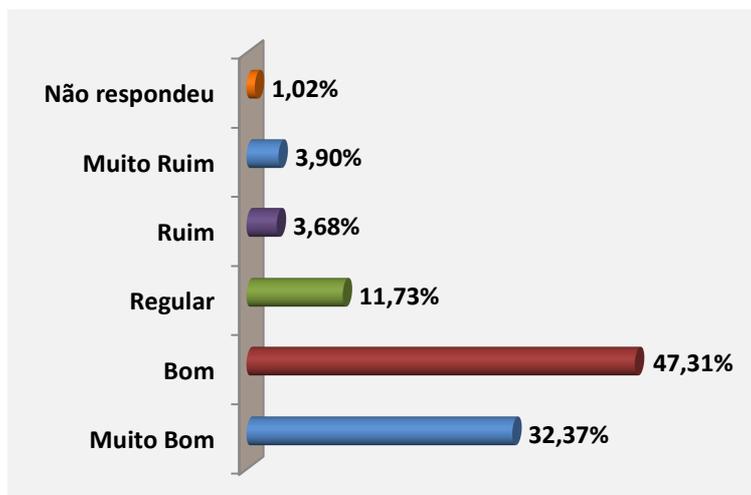


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

O tempo de espera foi menor no Sul, bem como a menor porcentagem de entrevistados que não receberam atendimento.

O quadro mais desfavorável foi encontrado na Região Norte, onde 21,17% dos entrevistados nem chegaram a ser atendidos.

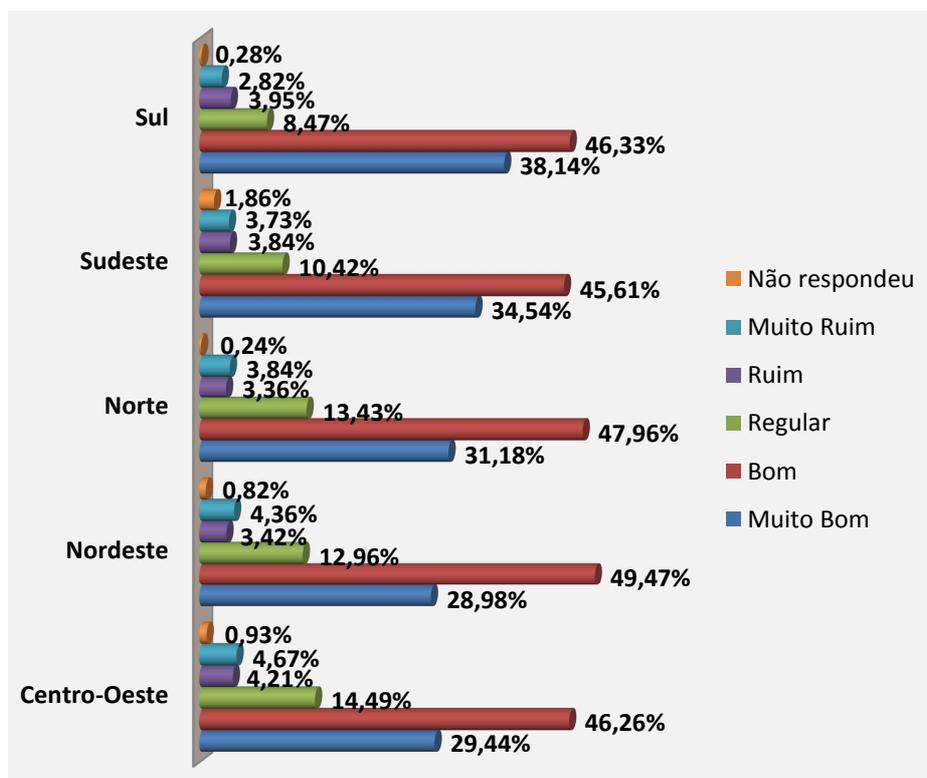
Gráfico 40 – Avaliação do atendimento do dentista



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

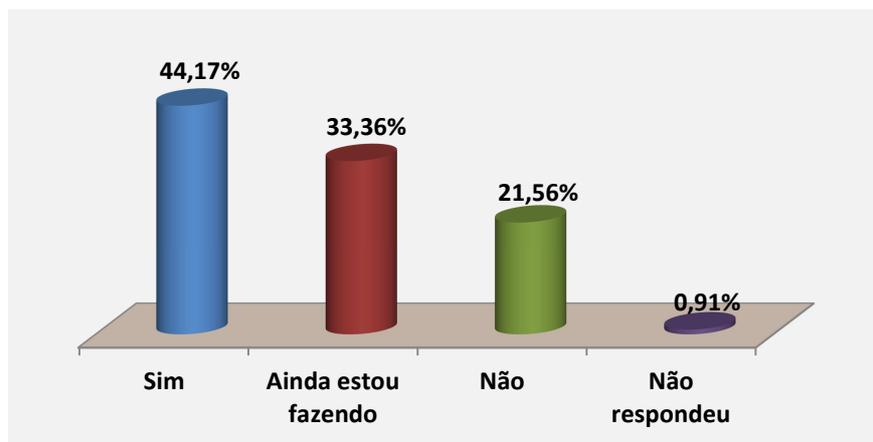
79,68% avaliaram o atendimento do dentista como “bom” ou “muito bom”, 11,73% como regular e apenas 7,58% consideraram o atendimento “ruim” e “muito ruim”. Dos entrevistados na Região Sul, 84,4% avaliaram o atendimento como “bom” ou “muito bom”.

Gráfico 41 – Avaliação do atendimento do dentista, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

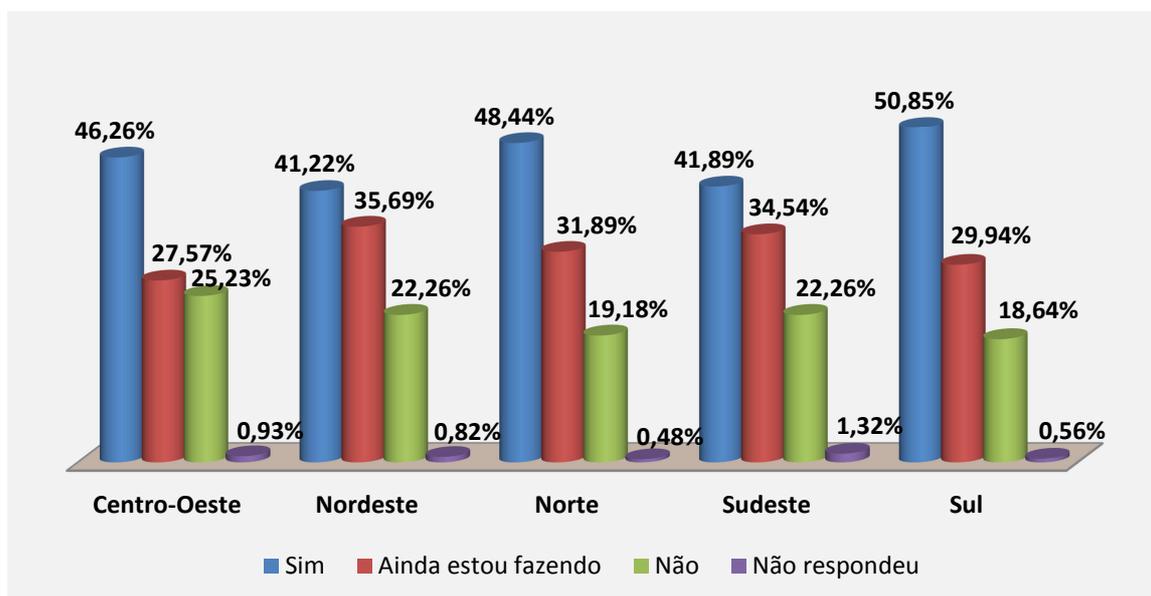
Gráfico 42 – Completou o tratamento dentário



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

44,17% dos respondentes completaram o tratamento dentário e 33,36% ainda estão fazendo. 21,56% não finalizaram o tratamento.

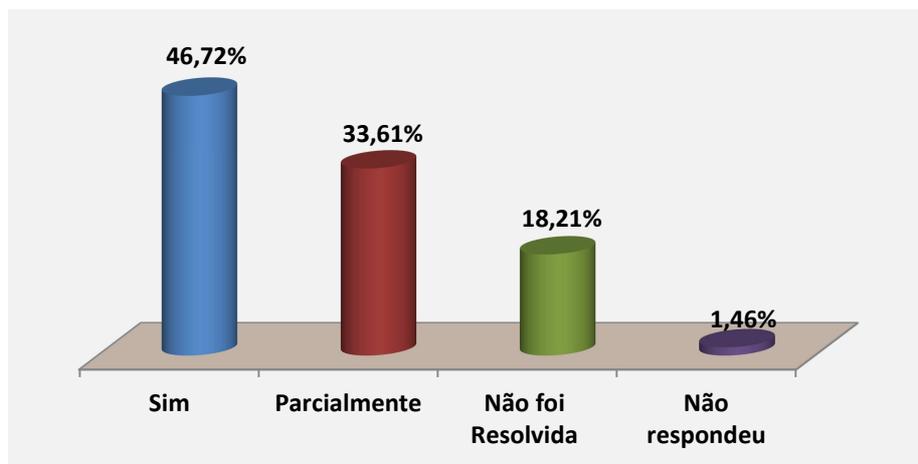
Gráfico 43 – Completou o tratamento dentário, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

No Sul 50,85% dos entrevistados que completaram o tratamento, 29,94% que ainda estão fazendo e 18,64% que não terminaram o tratamento.

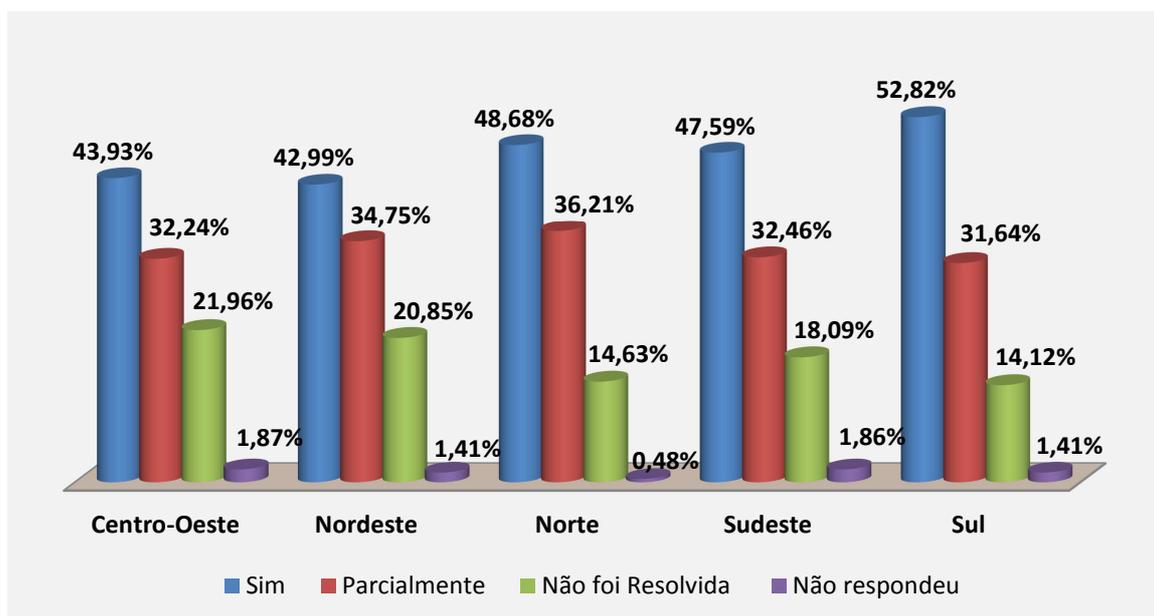
Gráfico 44 – A demanda foi resolvida



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

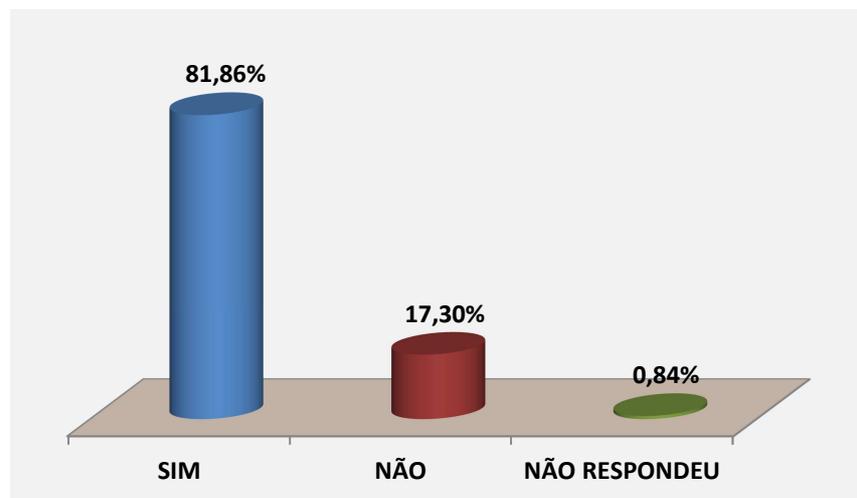
46,72% avaliaram que sua demanda foi resolvida, 33,61% parcialmente e 18,21% consideraram que sua demanda não foi resolvida. 52,82% dos entrevistados da Região Sul consideraram que sua demanda foi resolvida.

Gráfico 45 – A demanda foi resolvida, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

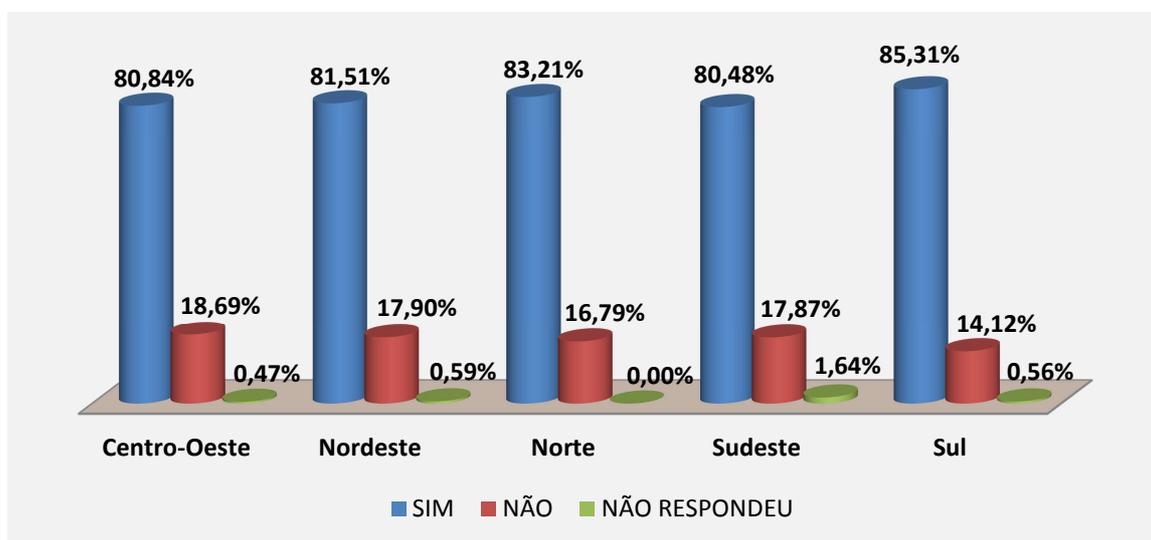
Gráfico 46 – Recomendaria o Centro de Saúde ou CEO para um amigo ou familiar



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A grande maioria (81,86%) recomendaria o Centro de Saúde ou CEO para um amigo ou familiar. Na Região Sul este percentual sobe para 85,31%.

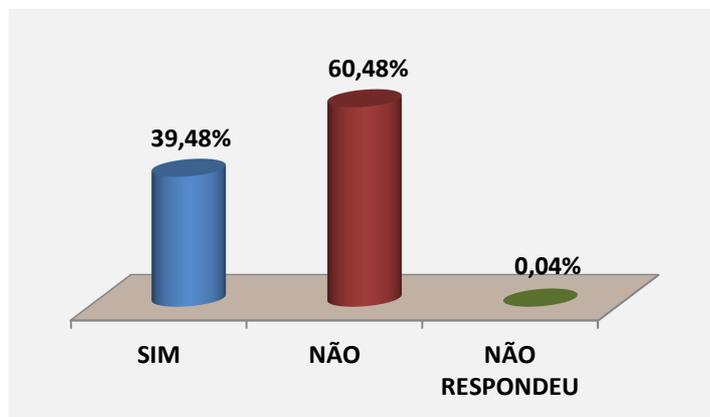
Gráfico 47 – Recomendaria o Centro de Saúde ou CEO para um amigo ou familiar, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Urgência e Emergência

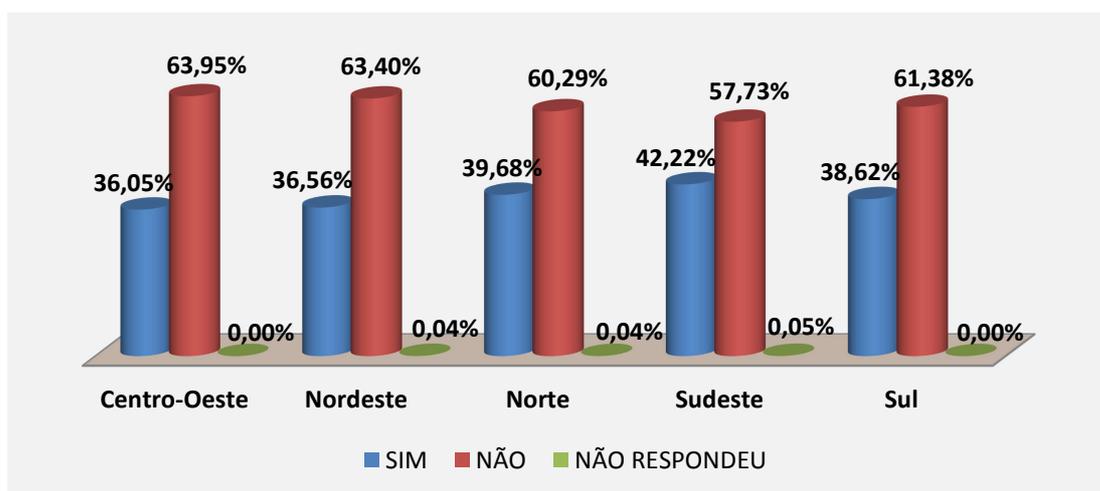
Gráfico 48 – Entrevistados que procuraram atendimento de urgência e emergência pelo SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

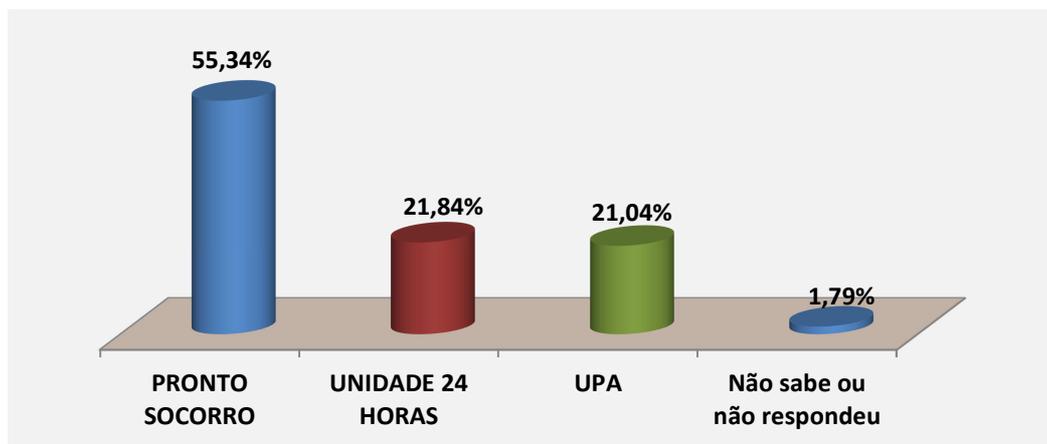
Quase 40% dos respondentes procuraram serviços de urgência e emergência pelo SUS nos últimos 12 meses. O Sudeste apresentou a maior porcentagem de entrevistados (42,22%) que buscaram este tipo de atendimento.

Gráfico 49 – Entrevistados que procuraram atendimento de urgência e emergência pelo SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 50 – Onde foi este atendimento

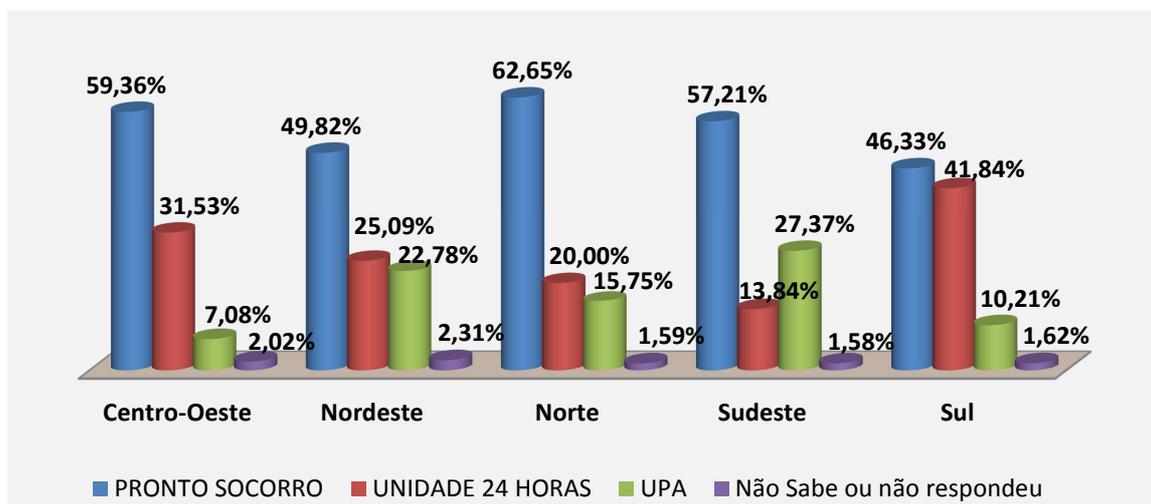


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A maioria respondeu que o atendimento foi no Pronto Socorro, 21,84% nas Unidades 24 horas e 21,04% nas UPA.

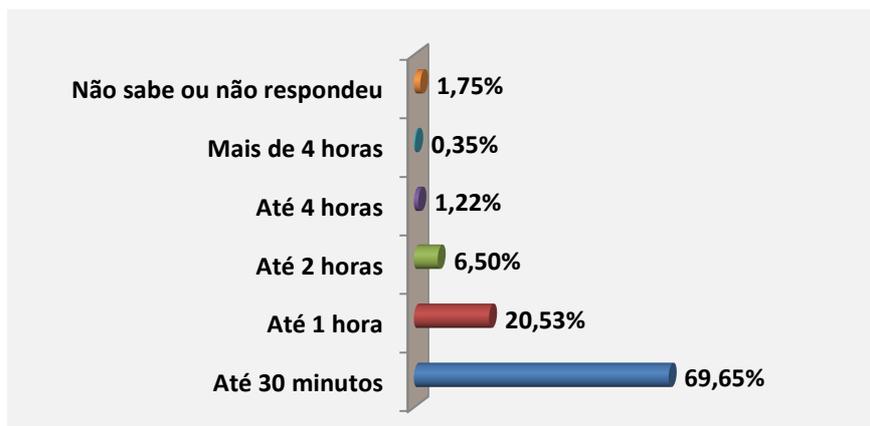
Na Região Centro-Oeste, 31,53% foram atendidos nas Unidades 24 horas e apenas 7,08% nas UPA. Na Região Sudeste o percentual de pessoas atendidas nas UPA foi de 27,37%.

Gráfico 51 – Onde foi este atendimento, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

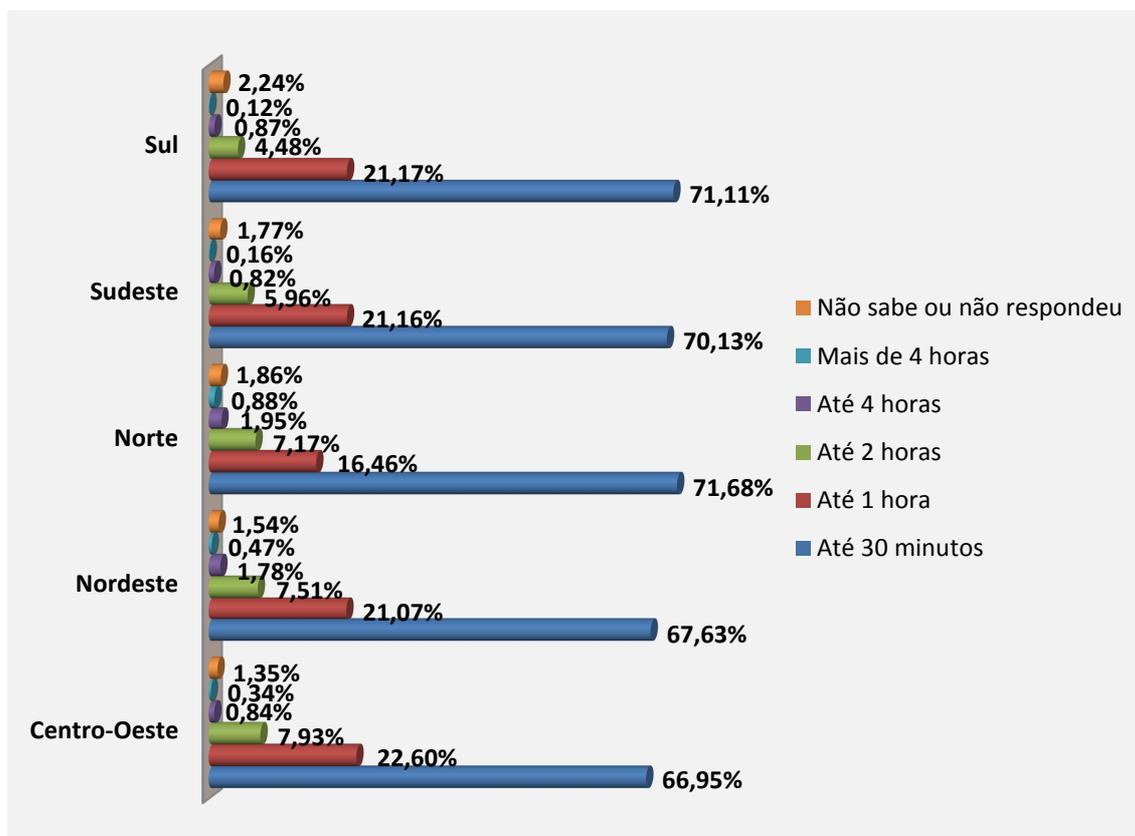
Gráfico 52 – Tempo gasto para chegar à Unidade onde foi atendido



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

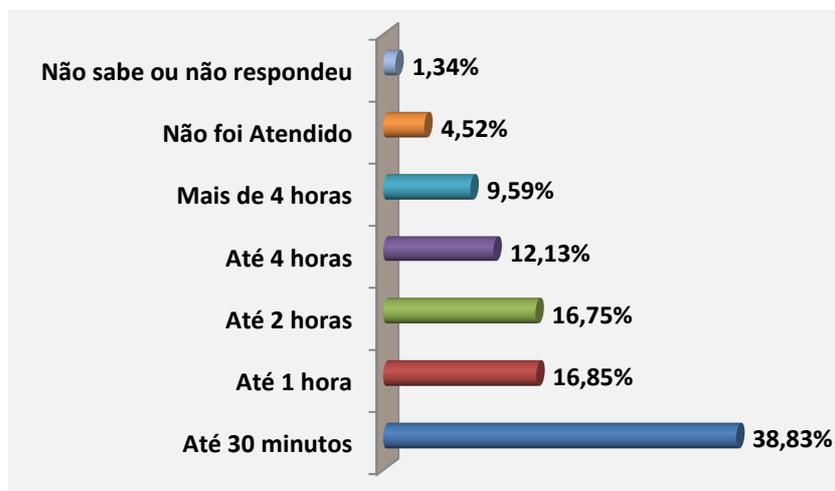
Cerca de 70% dos entrevistados gastaram até 30 minutos para chegar ao serviço de urgência/emergência, no Sul este tempo foi menor.

Gráfico 53 – Tempo gasto para chegar à Unidade onde foi atendido, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

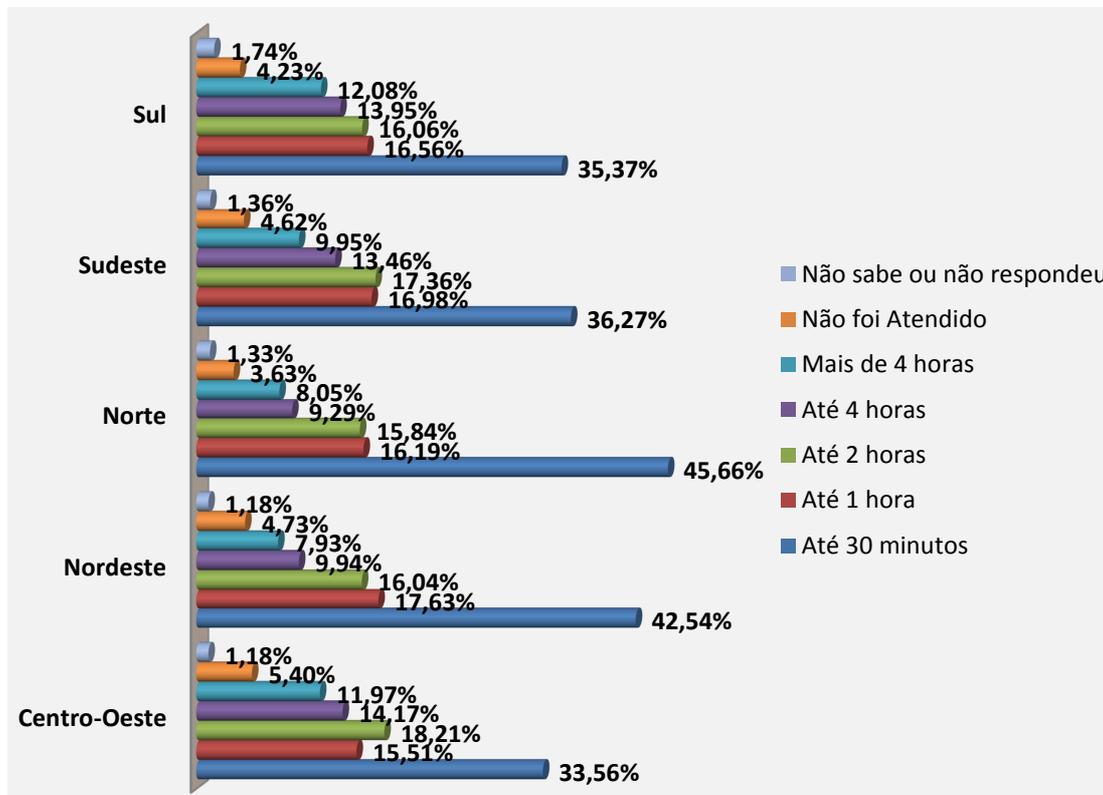
Gráfico 54 – Tempo de espera para ser atendido



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

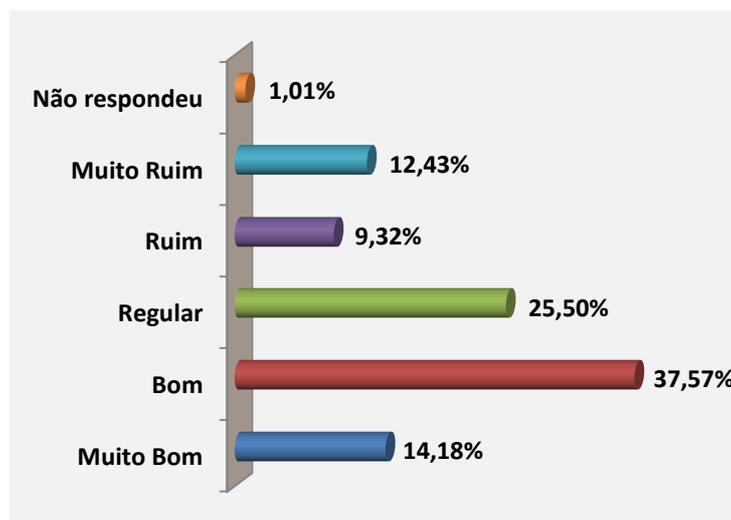
38,83% dos entrevistados esperaram até 30 minutos entre o momento da chegada ao local de atendimento e o momento do atendimento. Este tempo foi menor na Região Norte.

Gráfico 55 – Tempo de espera para ser atendido, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

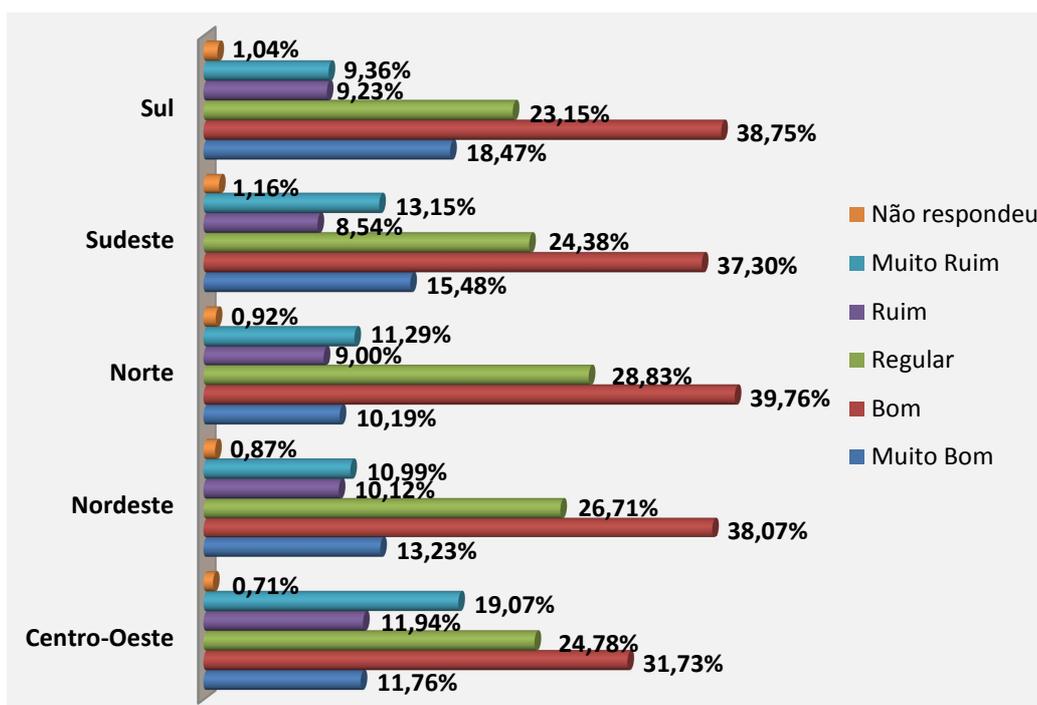
Gráfico 56 – Avaliação do atendimento na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

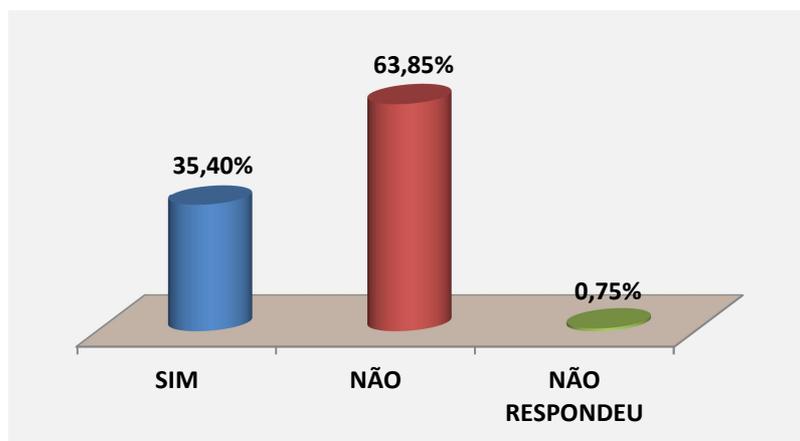
51,75% dos entrevistados avaliaram o atendimento nos serviços de urgência/emergência como “bom” ou “muito bom”, 25,50% como regular e 21,75% como “ruim” ou “muito ruim”.

Gráfico 57 – Avaliação do atendimento na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

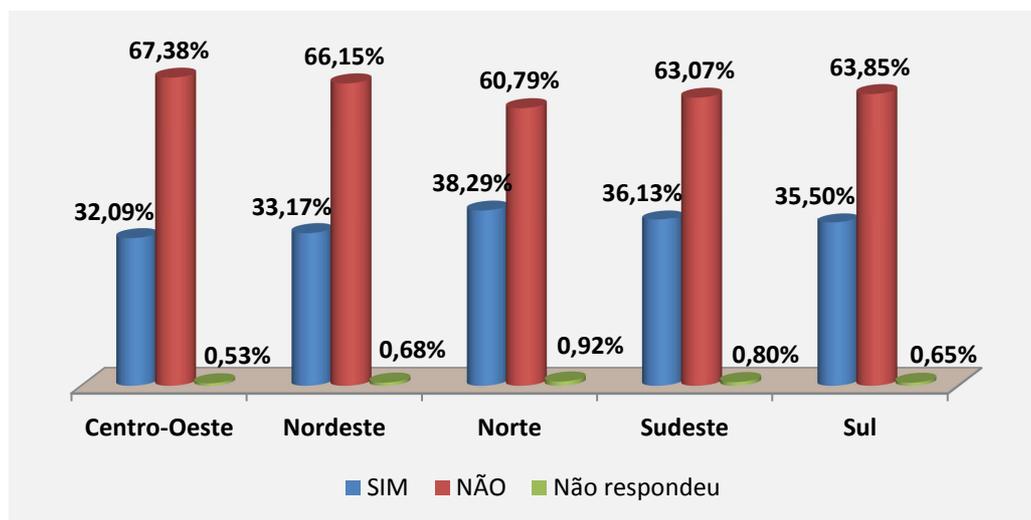
Gráfico 58 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

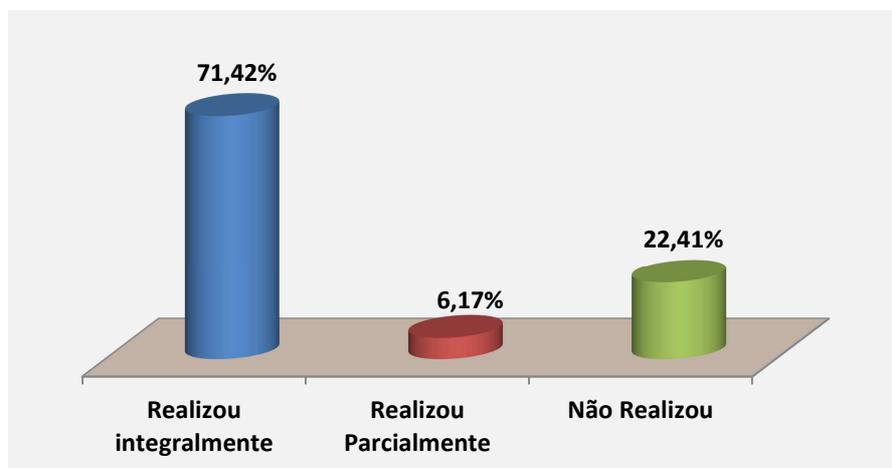
35,40% dos entrevistados atendidos na urgência/emergência receberam encaminhamento para realização de outro procedimento. Na região Norte a porcentagem de entrevistados que receberam algum tipo de encaminhamento foi de 38,29%.

Gráfico 59 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

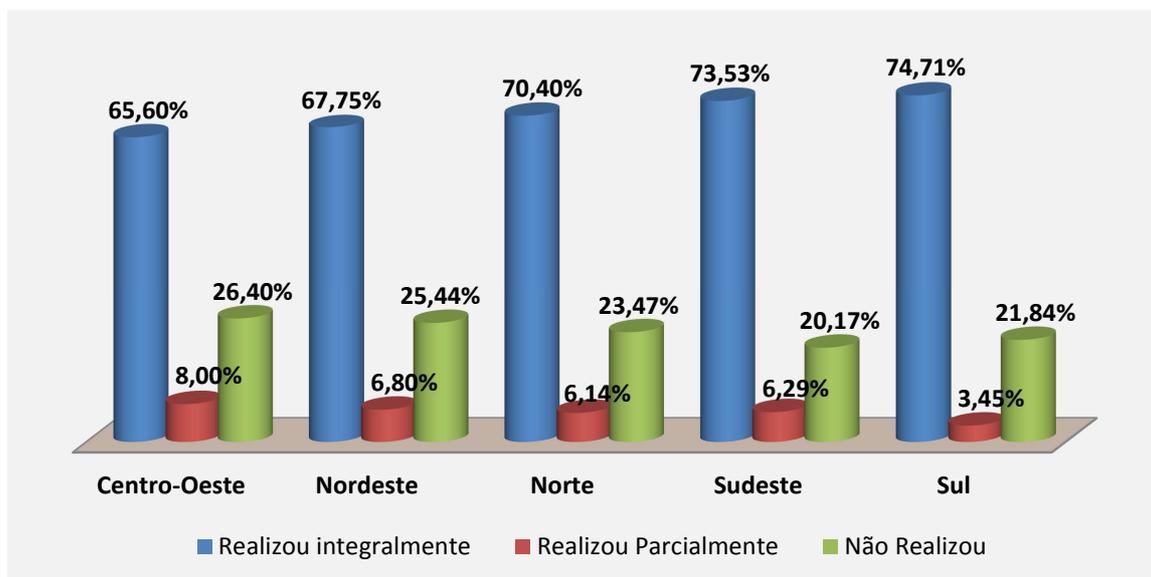
Gráfico 60 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Exames



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Dentre os respondentes que receberam encaminhamento para exames, 71,42% realizaram integralmente e 6,17% parcialmente. 22,41% não conseguiram realizar.

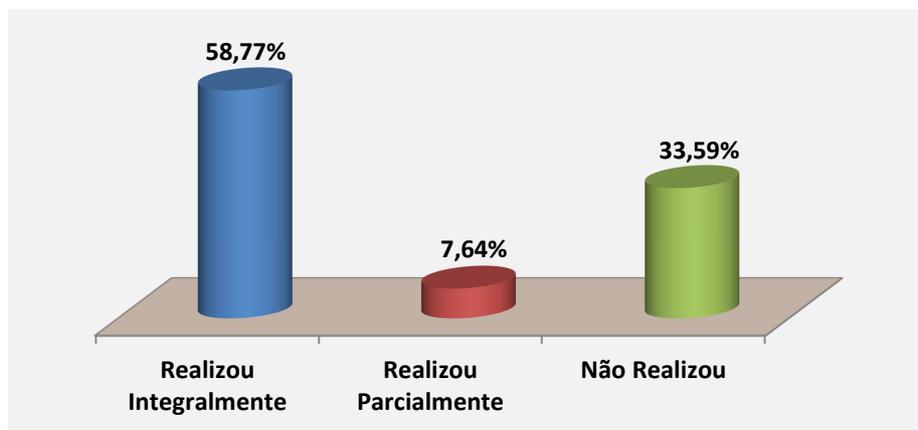
Gráfico 61 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Exames, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

No Centro-Oeste 65,60% realizaram integralmente, 8% parcialmente e 26,40% não realizaram os exames.

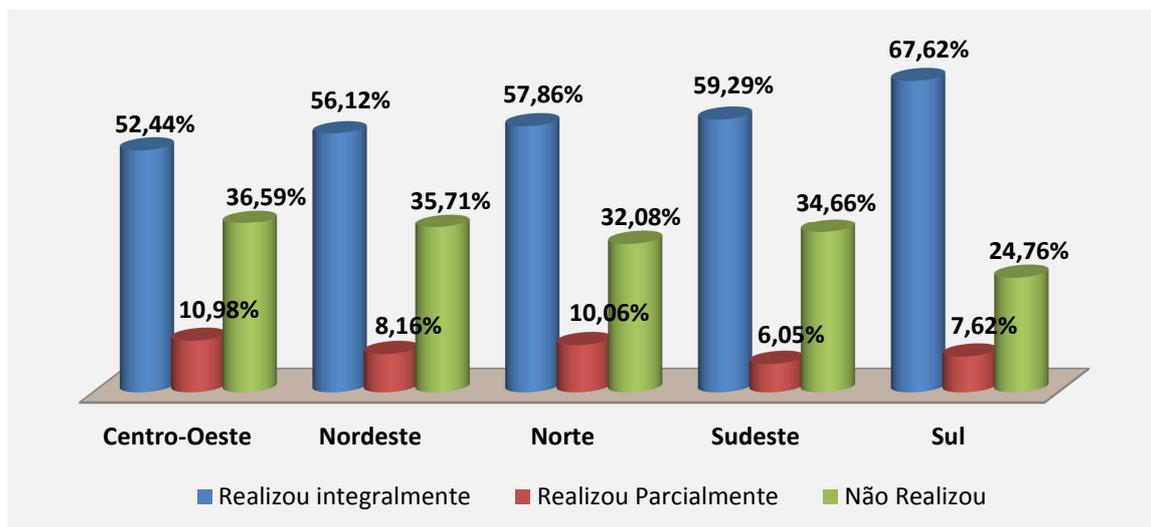
Gráfico 62 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Consulta com especialista



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

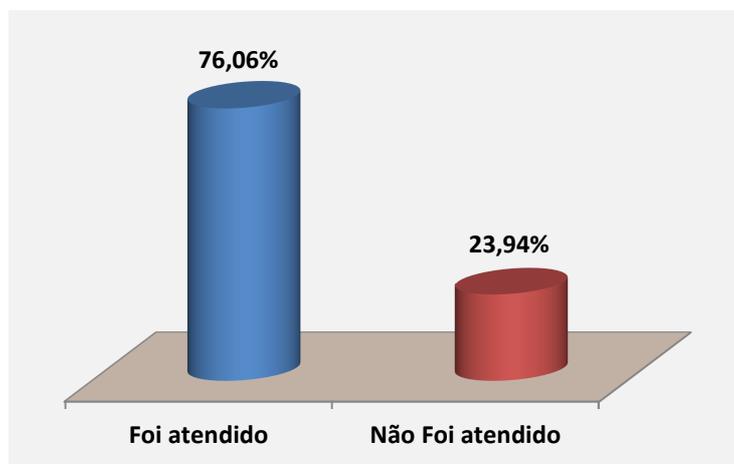
58,77% dos entrevistados realizaram integralmente as consultas, 7,64% realizaram parcialmente e 33,59% não realizaram. No 67,62% dos respondentes conseguiram realizar integralmente as consultas.

Gráfico 63 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Consulta com especialista, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

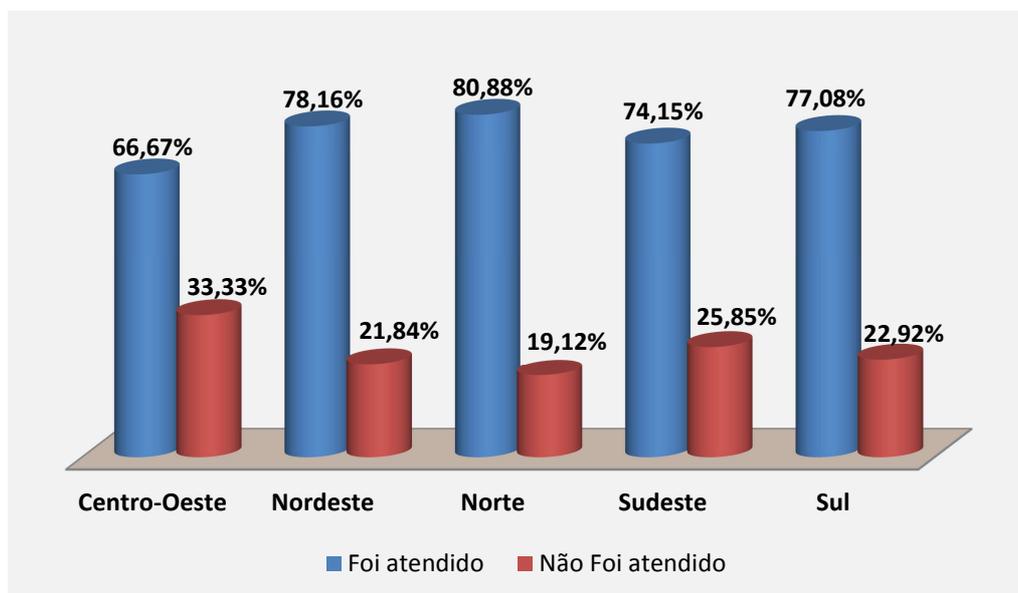
Gráfico 64 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Encaminhamento para Unidade Básica de Saúde



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

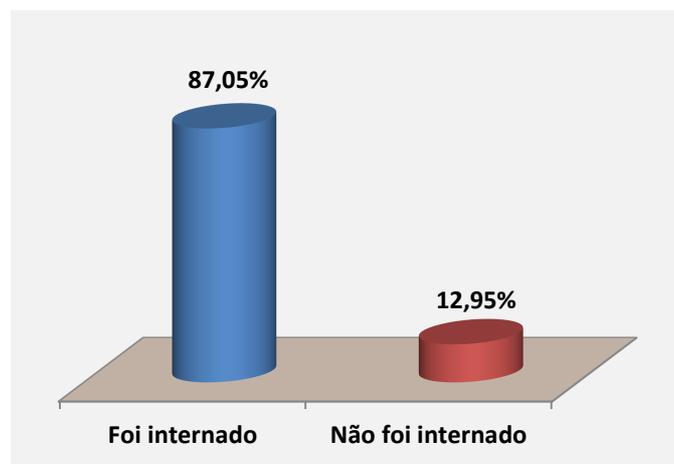
Dentre os entrevistados que receberam encaminhamento para uma Unidade Básica de Saúde, 76,06% foram atendidos. No Norte esta porcentagem foi de 80,88% e o Centro-Oeste, 66,67%, das pessoas foram atendidas.

Gráfico 65 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Encaminhamento para Unidade Básica de Saúde, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 66 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Internação Hospitalar

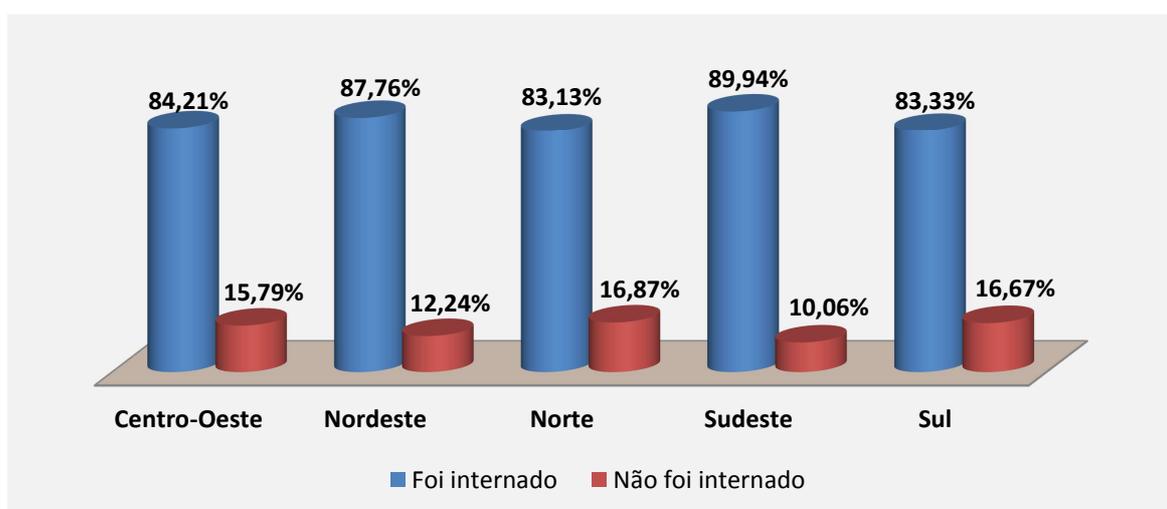


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

87,05% dos entrevistados atendidos na urgência/emergência que receberam encaminhamento foram internados. Este percentual foi maior entre os pacientes atendidos na urgência/emergência.

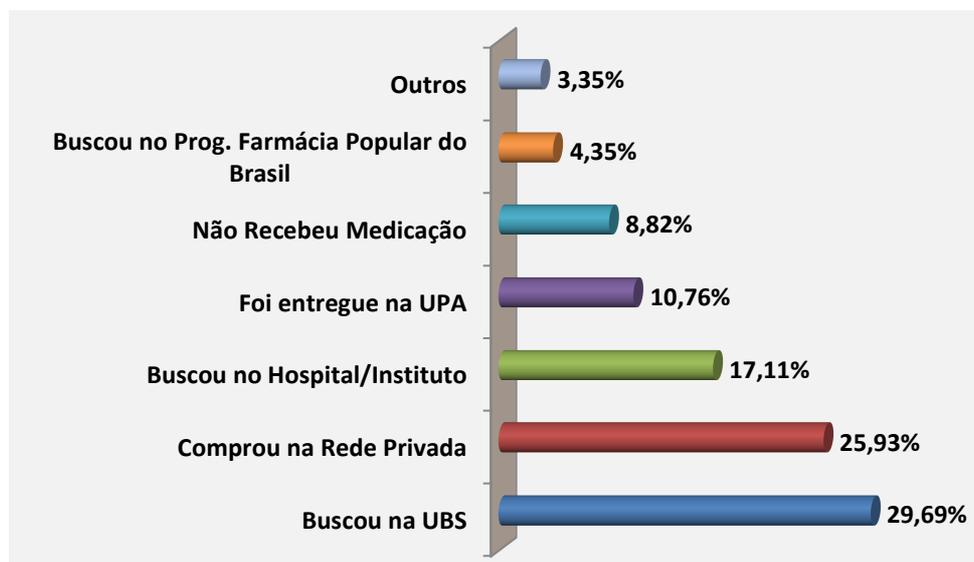
O Sudeste apresentou o maior percentual de entrevistados internados (89,94%), seguido do Nordeste com 87,76% e Centro-Oeste com 84,21%.

Gráfico 67 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Internação Hospitalar, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

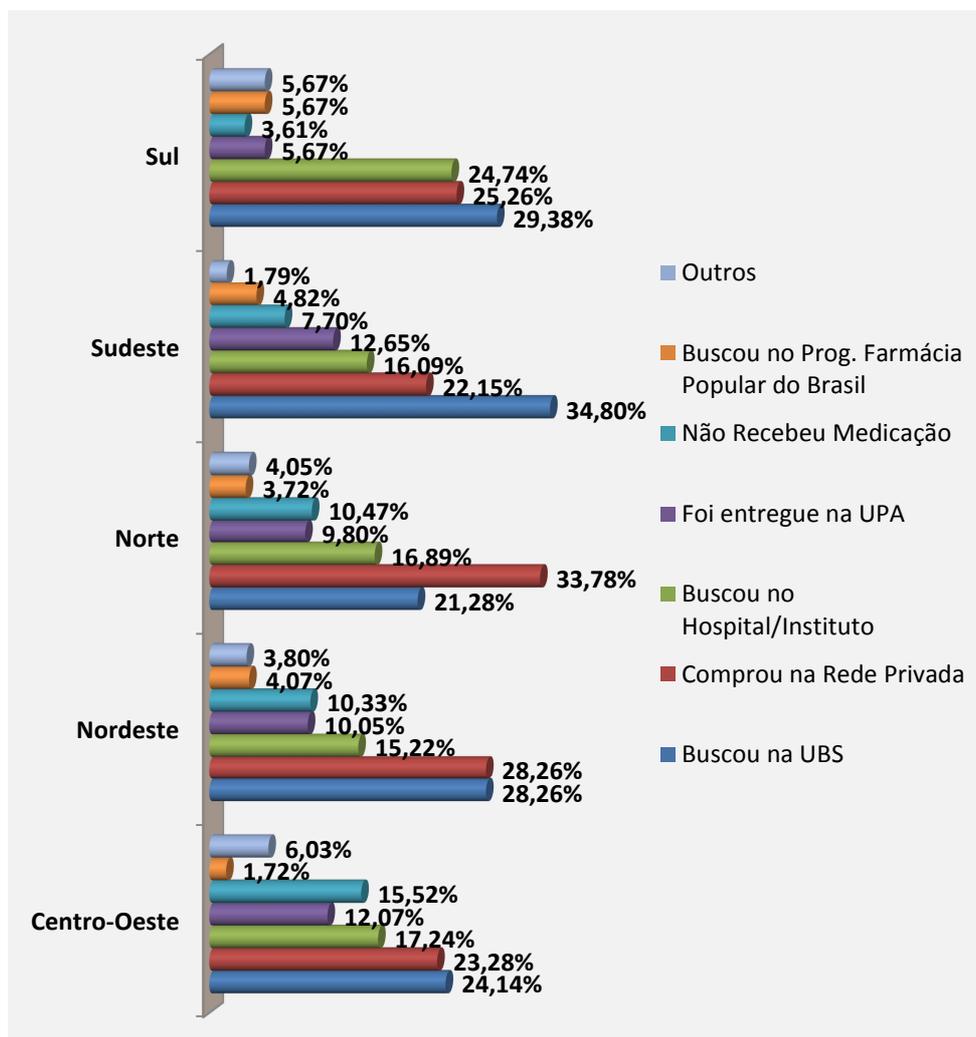
Gráfico 68 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Medicação



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

29,69% dos pesquisados buscaram a medicação nas Unidades Básicas de Saúde – UBS, 25,93% compraram na rede privada e 17,11% buscaram no Hospital/Instituto. 10,76% dos medicamentos foram entregues na UPA e ainda 8,82% dos pacientes não receberam medicação.

Gráfico 69 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Medicação, por região

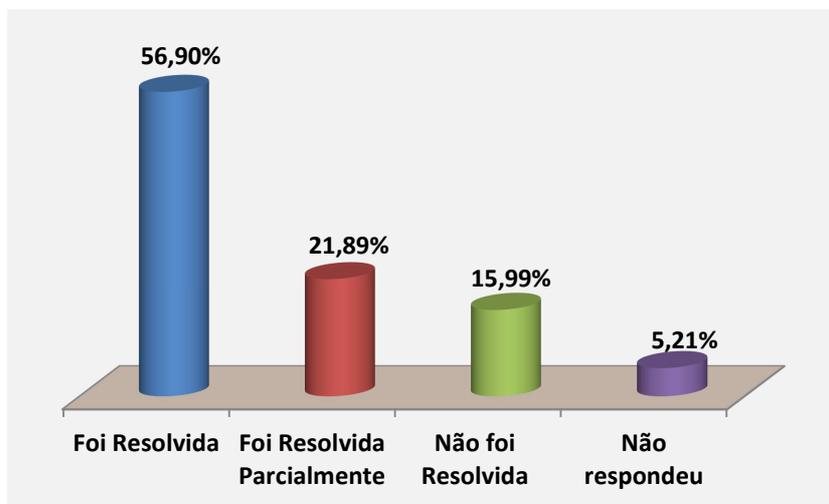


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

No Centro-Oeste 15,52% dos entrevistados não receberam medicação. Na Região Sul apenas 3,61% não receberam.

No Norte, cerca de 1/3 dos pesquisados compraram a medicação na rede privada.

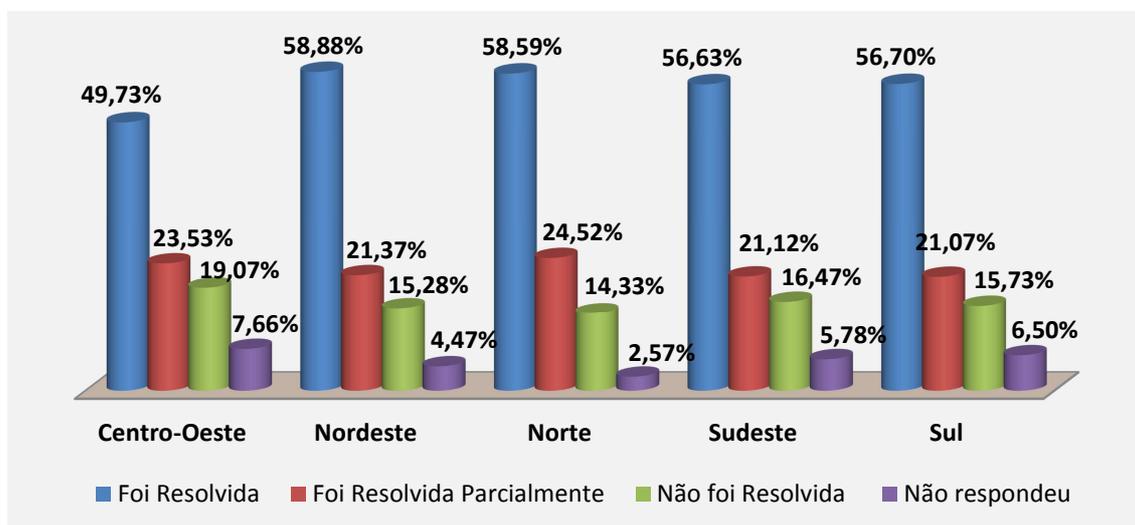
Gráfico 70 – Ao fim do atendimento você acha que sua demanda



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

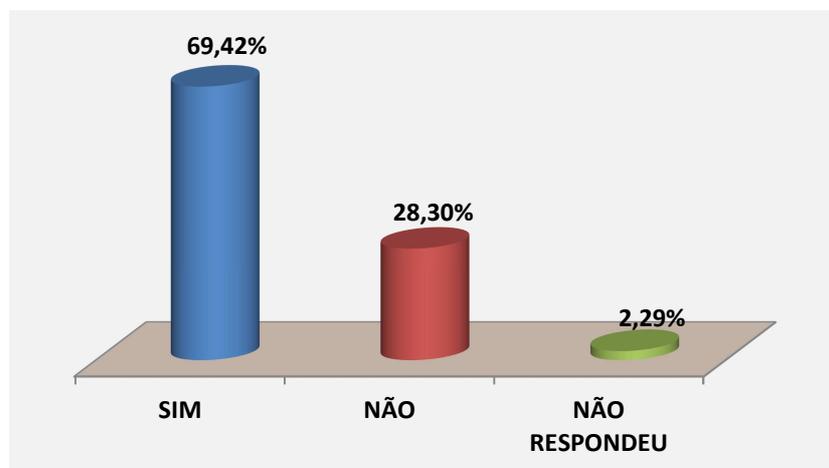
78,79% dos entrevistados consideraram que sua demanda foi resolvida e ou parcialmente resolvida. Na Região Norte esta porcentagem sobe para 83,11%.

Gráfico 71 – Ao fim do atendimento você acha que sua demanda, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

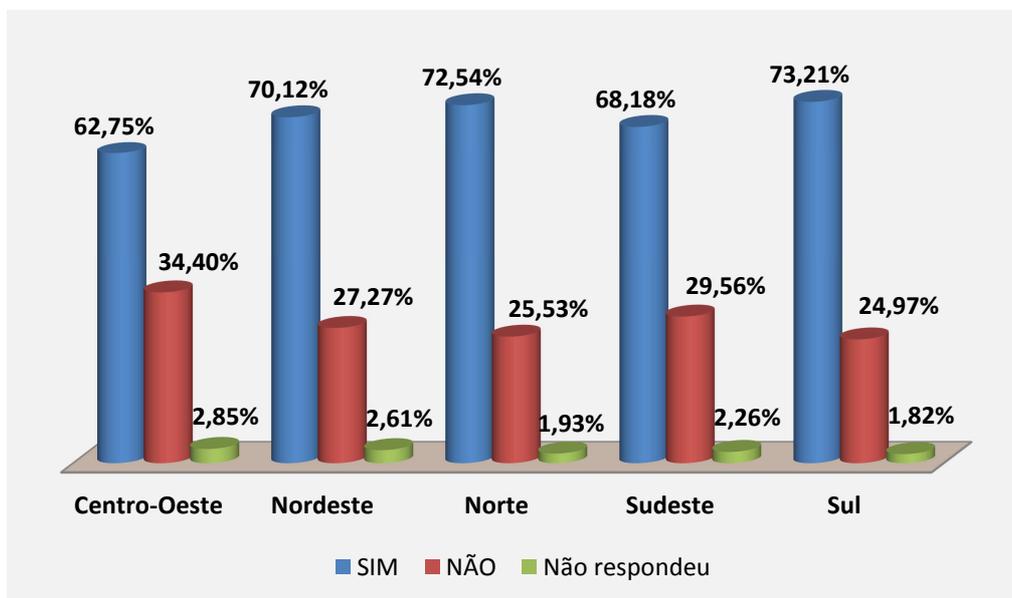
Gráfico 72 – Recomendaria a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro para um amigo ou familiar



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

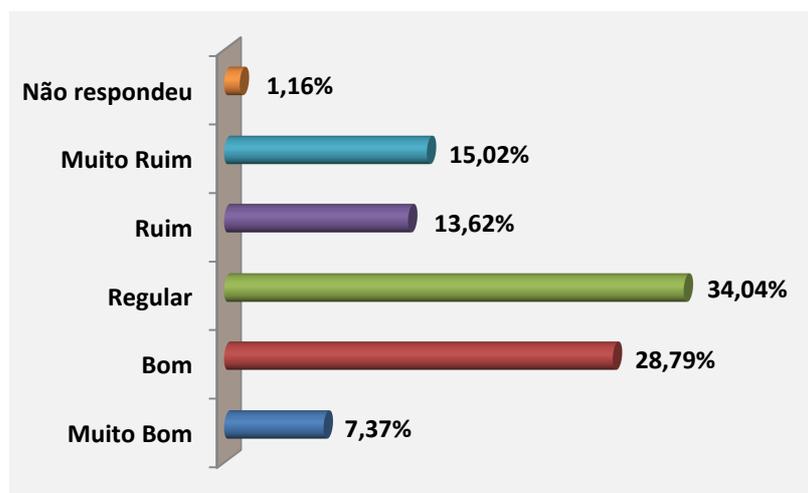
Quase 70% dos pesquisados recomendariam a unidade onde foi atendido para um amigo ou familiar. Na Região Sul 73,21% recomendariam e na Região Centro-Oeste esta porcentagem foi de 62,75%.

Gráfico 73 – Recomendaria a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro para um amigo ou familiar, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 74 – Avaliação Geral do Sistema Único de Saúde – SUS



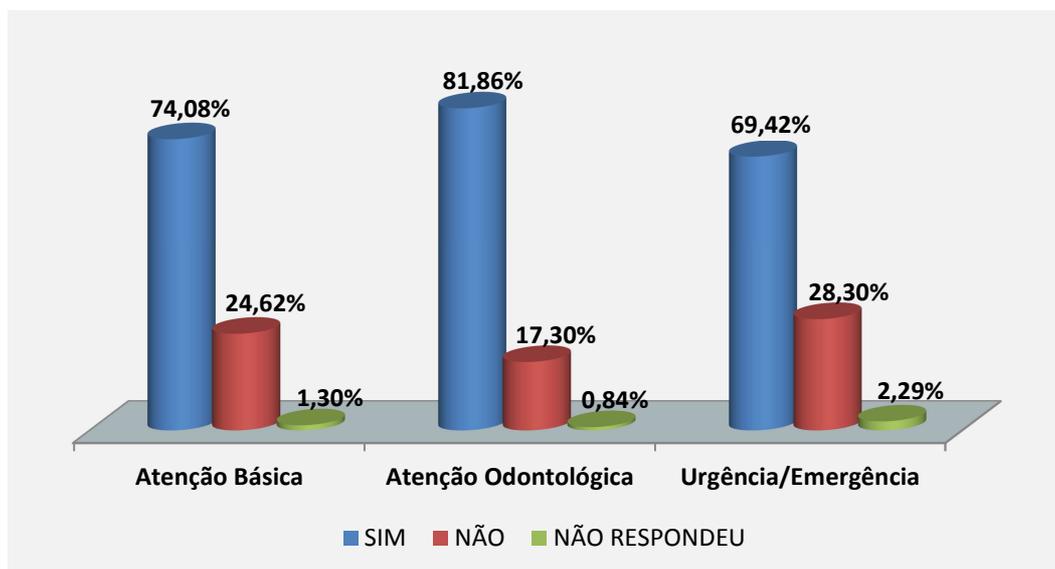
Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

36,16% dos entrevistados avaliaram o SUS como “bom” e “muito bom”. 34,04% avaliaram como regular e 28,64% como “ruim” ou “muito ruim”.

Ao comparar as respostas dos entrevistados que foram atendidos na atenção básica, atenção odontológica e urgência/emergência pode-se perceber que houve uma discreta variação de opinião.

Avaliação	Atenção Básica	Atenção Odontológica	Urgência/ Emergência
Muito Bom	7,66%	10,36%	7,61%
Bom	29,99%	30,22%	27,36%
Regular	35,04%	34,98%	34,05%
Ruim	13,02%	11,05%	13,95%
Muito Ruim	14,29%	13,40%	17,03%

Gráfico 75 – Recomendaria a unidade onde foi atendido – Atenção básica, Odontológica, Urgência/Emergência – para um amigo ou familiar

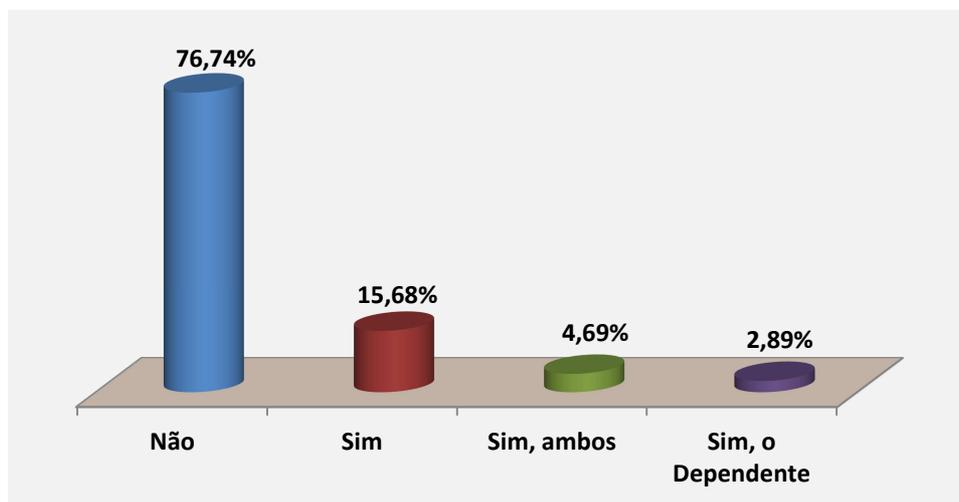


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

81,86% daqueles que receberam atendimento odontológico recomendariam a unidade onde foram atendidos para amigos e familiares. Na urgência/emergência esta porcentagem foi de 69,42%.

Perfil dos usuários do SUS

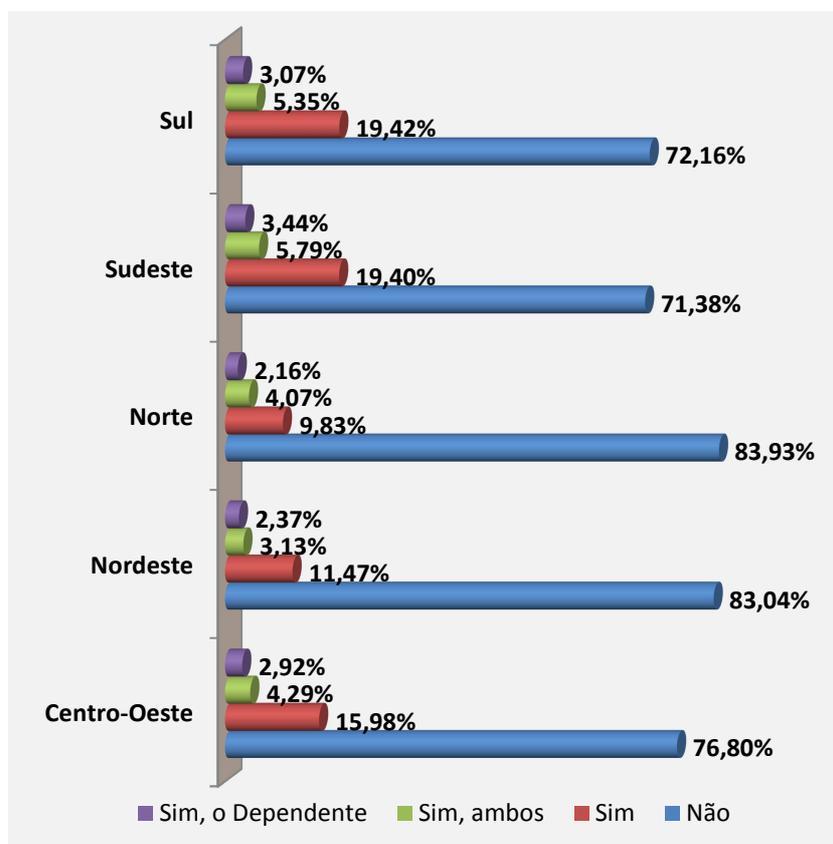
Gráfico 76 – Você ou seu dependente menor de 16 anos possui plano de saúde



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

76,74% dos entrevistados que utilizaram o SUS nos últimos 12 meses não possuem plano de saúde. Do total de 23,26% que possuem, em 2,89% dos casos é apenas para o dependente. Este índice de plano de saúde para os dependentes é maior se comparado aos entrevistados que não utilizaram o SUS, evidenciando a procura dos usuários de planos de saúde para aqueles procedimentos cobertos apenas pelo SUS.

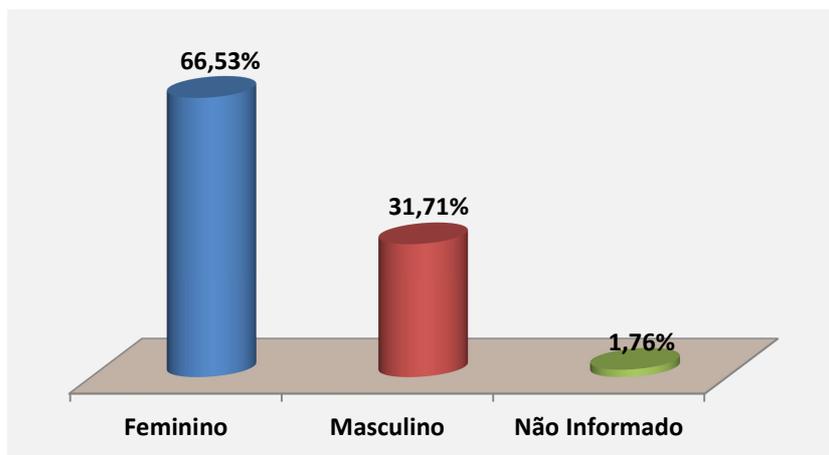
Gráfico 77 – Você ou seu dependente menor de 16 anos possui plano de saúde, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

É possível notar que dentre os usuários do SUS, a cobertura por plano de saúde é bem baixa. As Regiões Sul e Sudeste são as que possuem maior percentual de usuários que tem acesso aos planos de saúde.

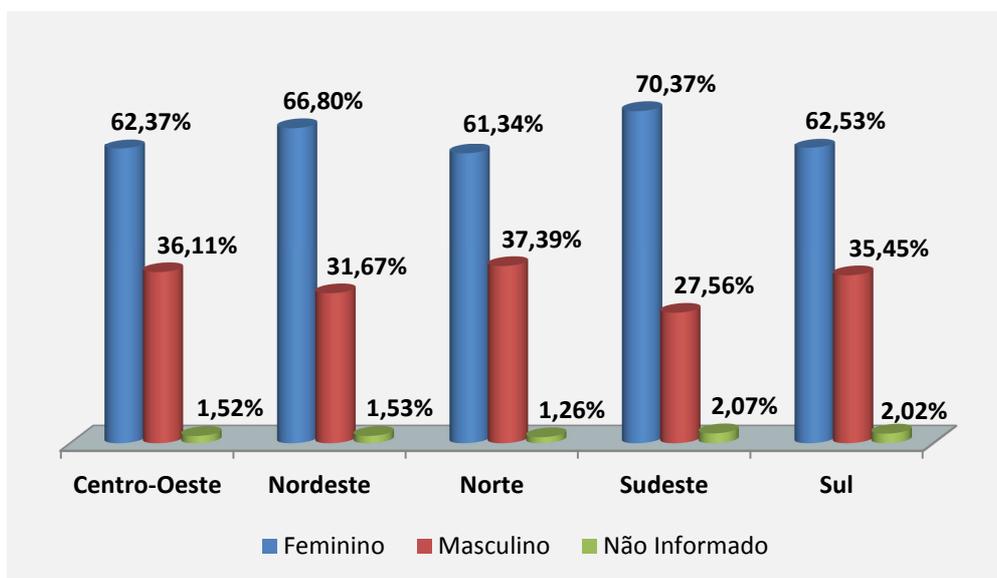
Gráfico 78 – Identidade de Gênero



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

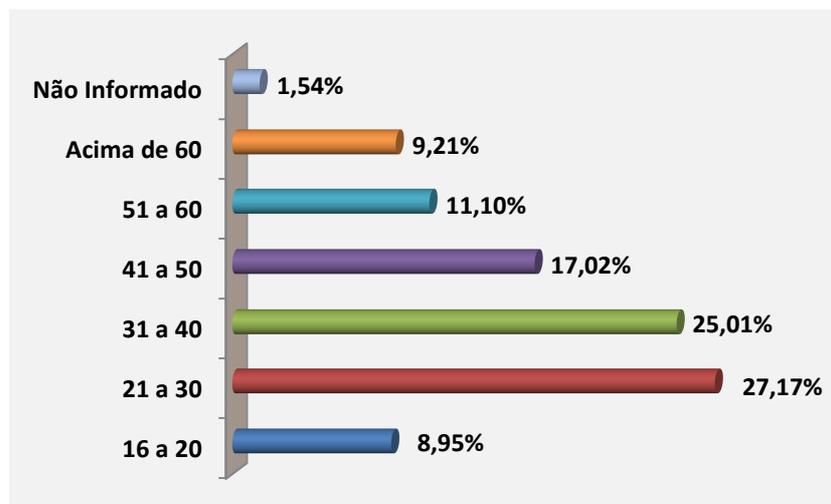
A maioria dos entrevistados é do sexo feminino (66,53%). Esta porcentagem foi maior nas regiões Nordeste e Sudeste.

Gráfico 79 – Identidade de Gênero, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

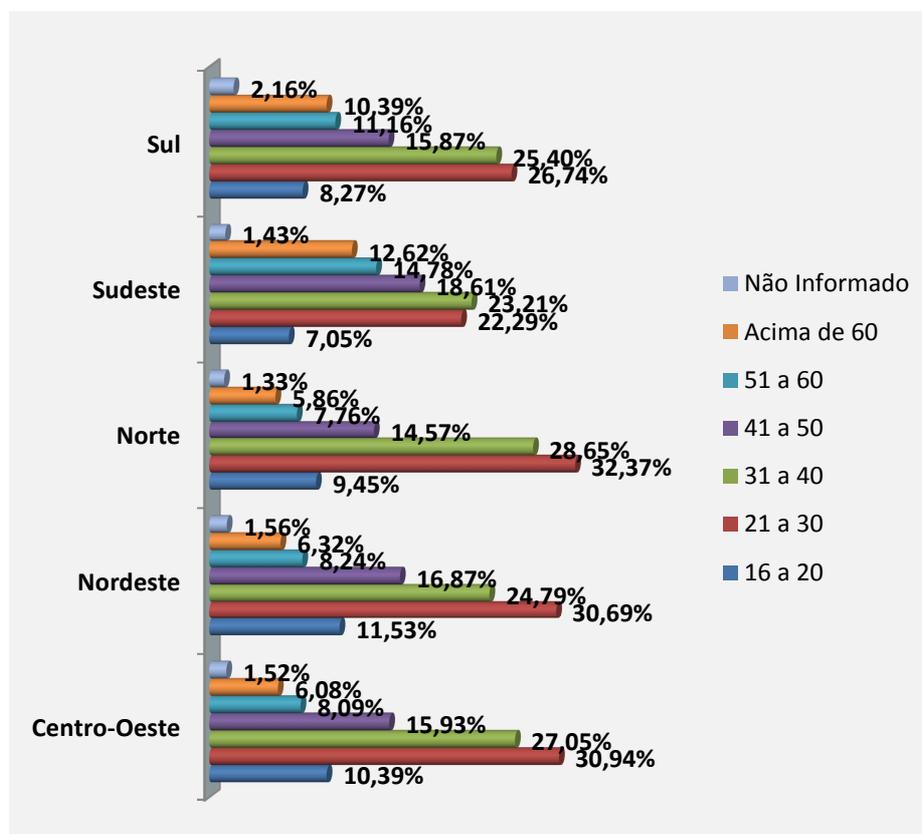
Gráfico 80 – Idade



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

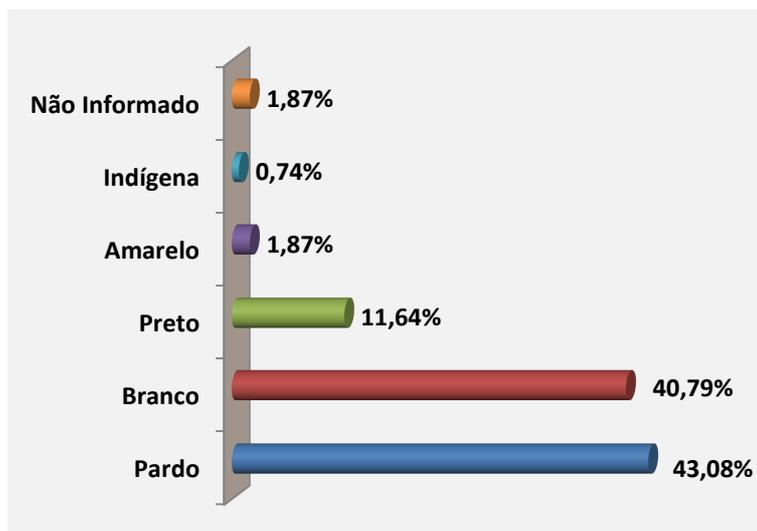
A maior concentração de entrevistados tem entre 21 e 40 anos, o que corresponde a 52,18% do total de respondentes. A mesma realidade se repete para as regiões brasileiras.

Gráfico 81 – Idade, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

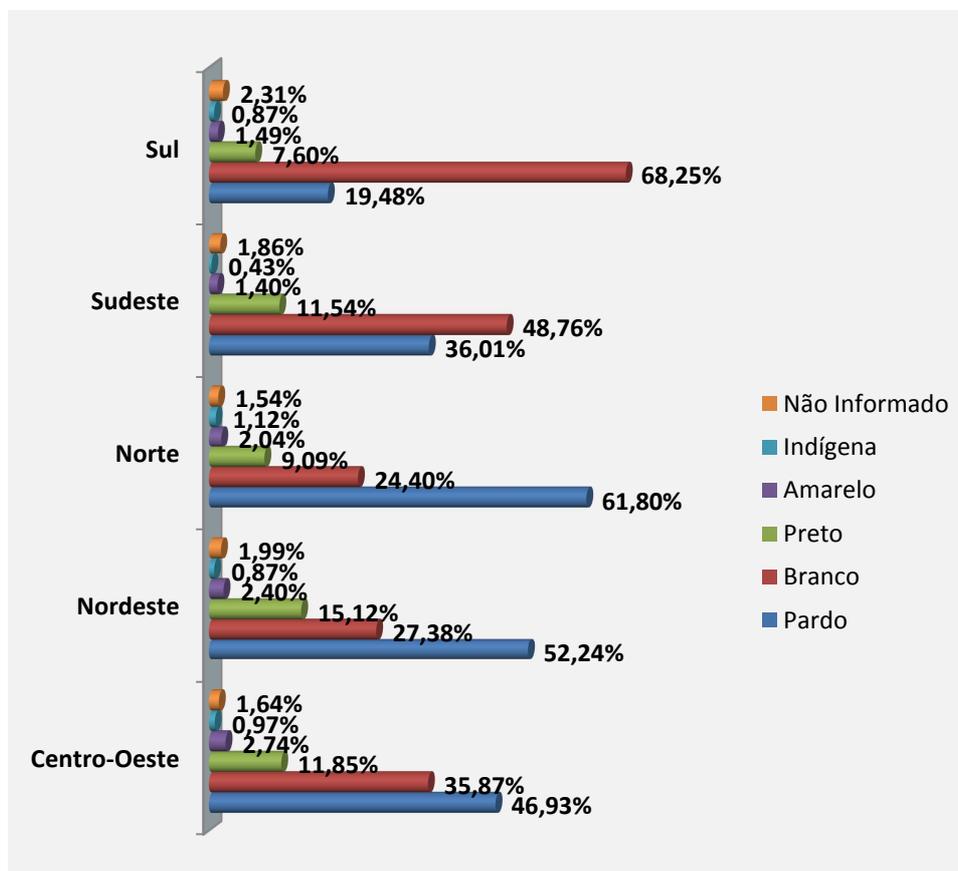
Gráfico 82 – Cor/raça



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

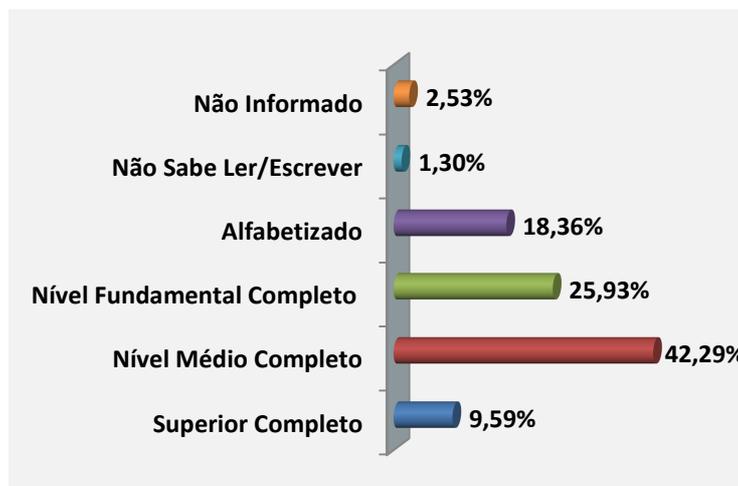
83,87% dos entrevistados se consideram brancos ou pardos. Nas Regiões Sul e Sudeste prevaleceu a cor branca.

Gráfico 83 – Cor/raça, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

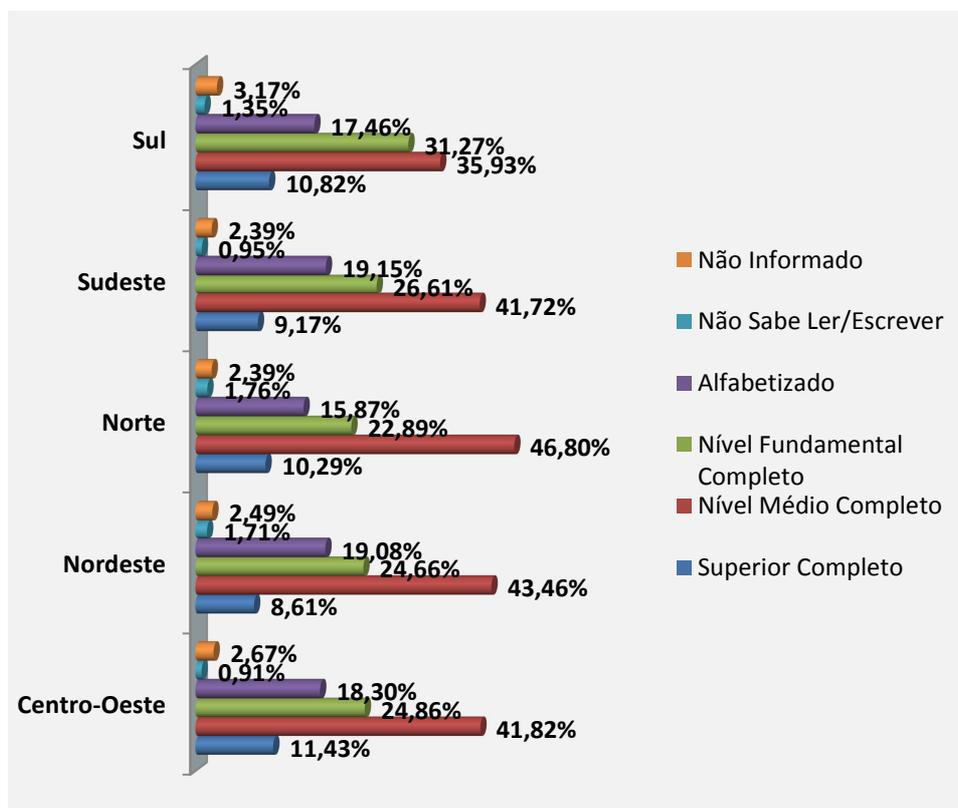
Gráfico 84 – Escolaridade



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

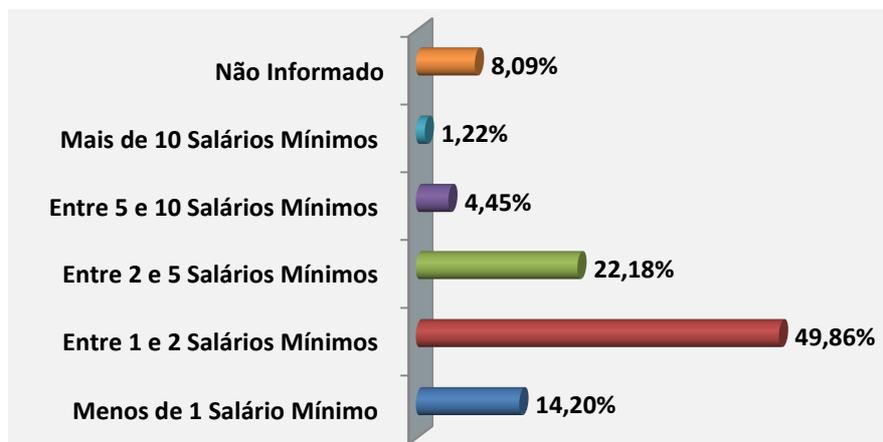
Os respondentes que possuem nível médio completo correspondem a 42,29%. Nas regiões houve variação principalmente na Região Sul, onde 35,93% dos entrevistados possuem nível médio completo e 31,27% nível fundamental completo.

Gráfico 85 – Escolaridade, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

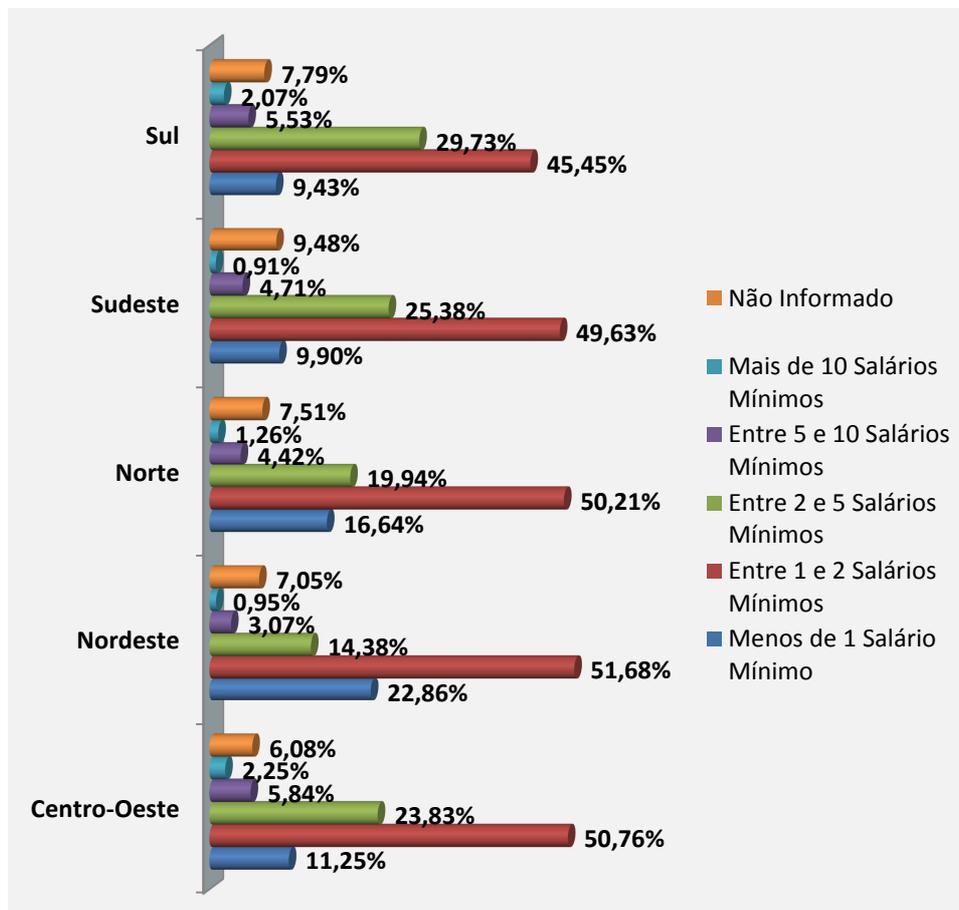
Gráfico 86 – Renda familiar



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

49,86% dos entrevistados possuem renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos.

Gráfico 87 – Renda familiar, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

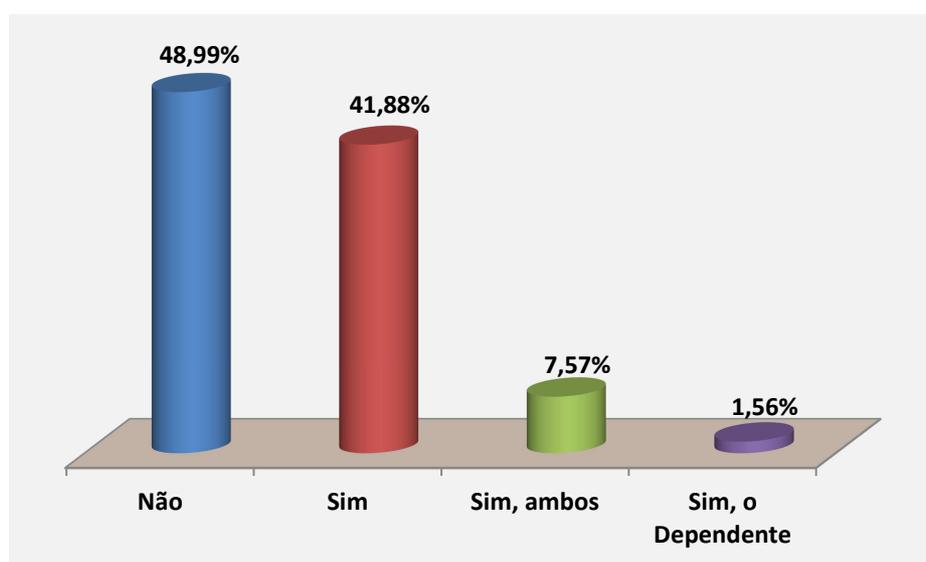
No Sul, 45,45% possuem renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos e 29,73% entre 2 e 5 salários mínimos.

No Nordeste 22,86% possuem renda familiar de menos de 1 salário mínimo, 51,68% entre 1 e 2 salários e 19,94% entre 2 e 5 salários mínimos.

2. Entrevistados que NÃO utilizaram o SUS nos últimos 12 meses

Dentre os pesquisados, 9.776 responderam que não utilizaram o SUS e nem levaram dependentes menores de 16 anos para receberem atendimento. Os resultados a seguir correspondem ao quantitativo de 7.949 entrevistados que responderam o perfil, a avaliação geral do SUS e o fato de possuírem ou não um plano privado de assistência à saúde.

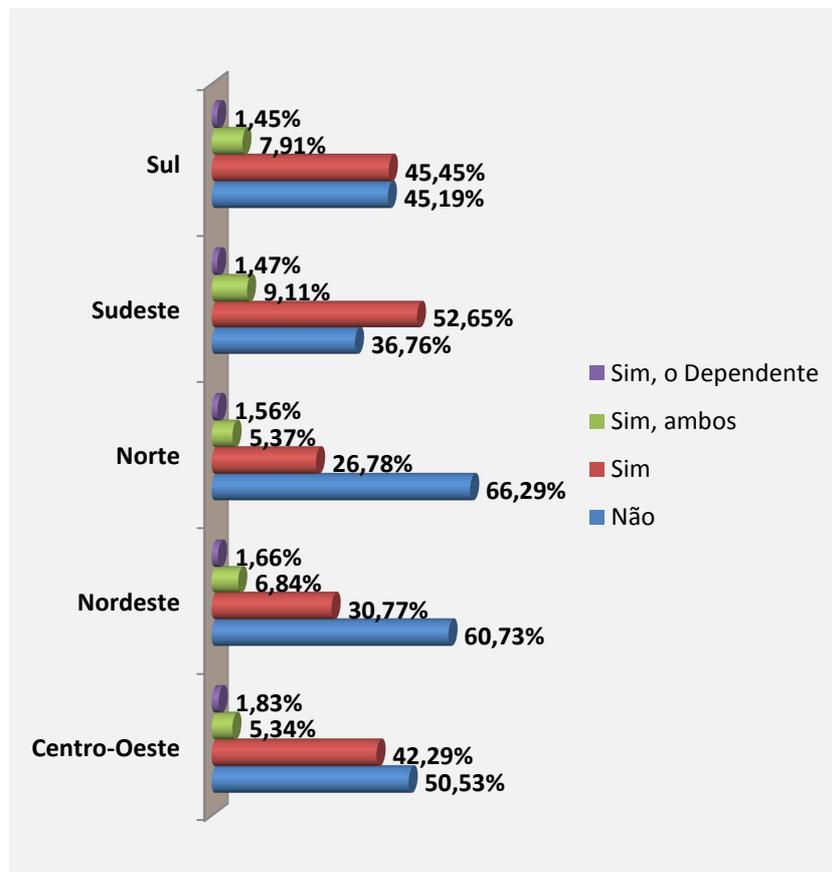
Gráfico 88 – Você ou seu dependente menor de 16 anos possui plano de saúde



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

49,45% dos entrevistados que não utilizaram o SUS nos últimos 12 meses possuem plano de saúde, dentre os quais, para 7,57% o dependente menor de 16 anos também o possui. Considere-se ainda que em 1,56% dos casos apenas o dependente possui plano de saúde.

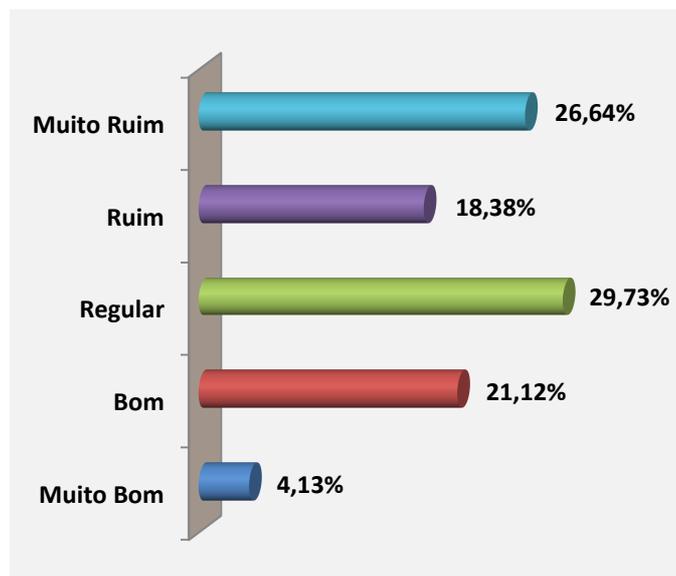
Gráfico 89 – Você ou seu dependente menor de 16 anos possui plano de saúde



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Embora essa porcentagem tenha ficado em torno de 50% a nível nacional, observamos que nas regiões Norte e Nordeste prevalecem quem não tem, sendo os índices de 66,29% e 60,73%, respectivamente.

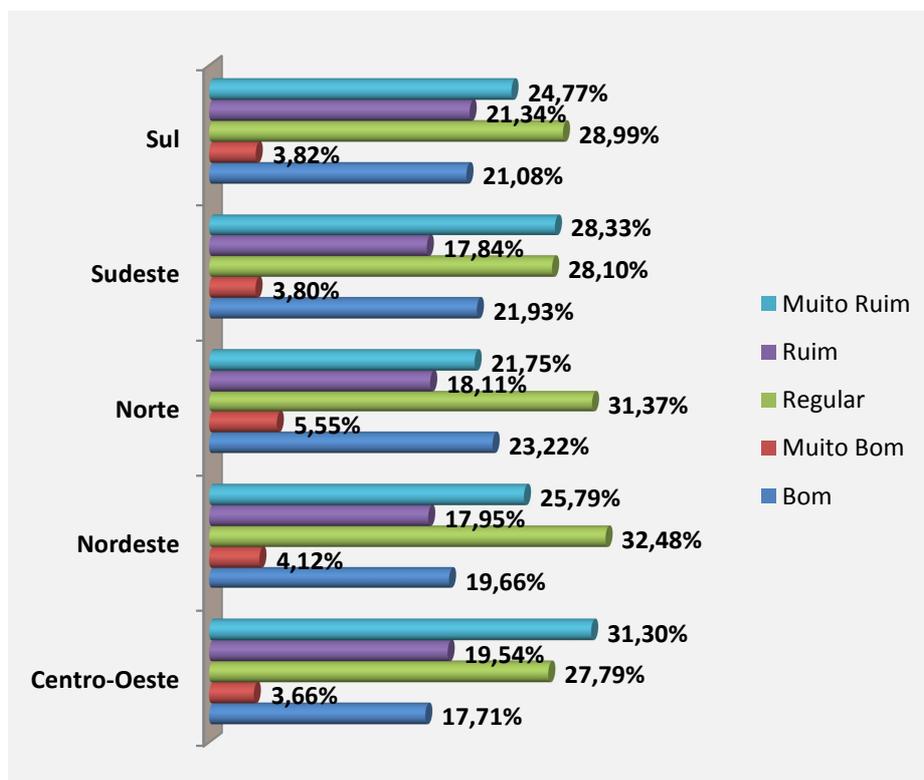
Gráfico 90 – Avaliação Geral do Sistema Único de Saúde – SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

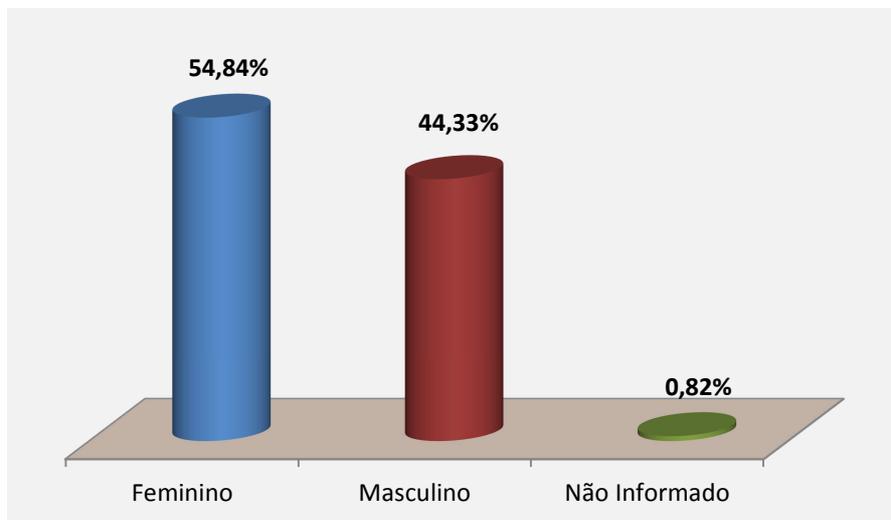
Dentre os entrevistados que não utilizaram o SUS, a maioria o avaliou como regular. Aqueles que fazem uma avaliação positiva (bom ou muito bom) correspondem a 25,25%.

Gráfico 91 – Avaliação Geral do Sistema Único de Saúde – SUS, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

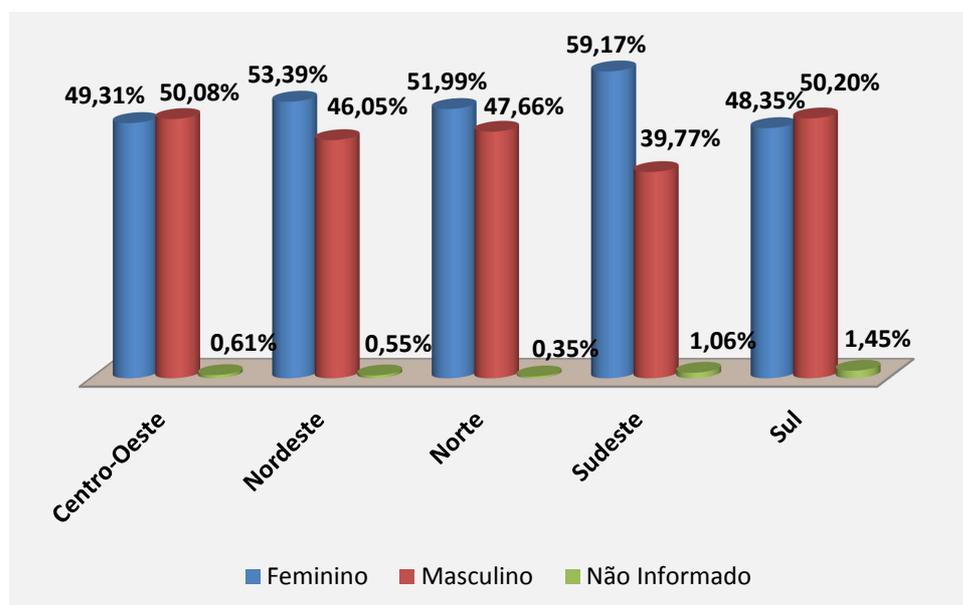
Gráfico 92 – Identidade de Gênero



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

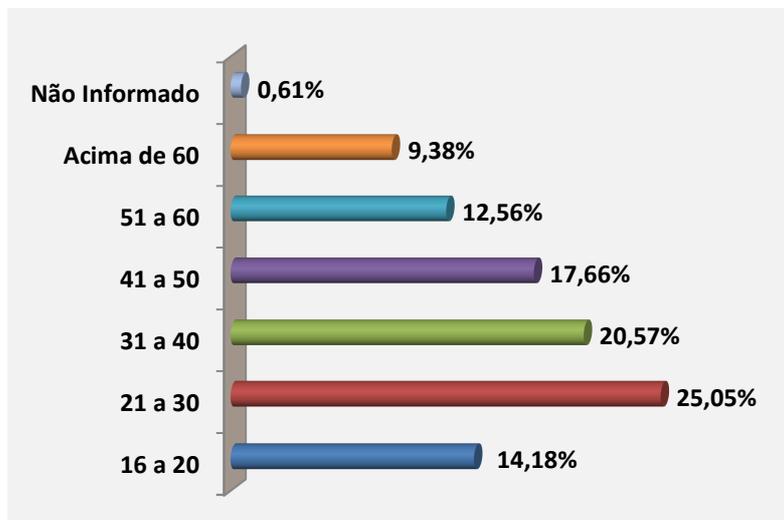
Quanto à identidade de gênero, de modo geral, a maioria era do sexo feminino (54,84%). Apenas nas Regiões Sul e Centro-Oeste, a maioria dentre os respondentes que não utilizaram o SUS foram do sexo masculino.

Gráfico 93 – Identidade de Gênero, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

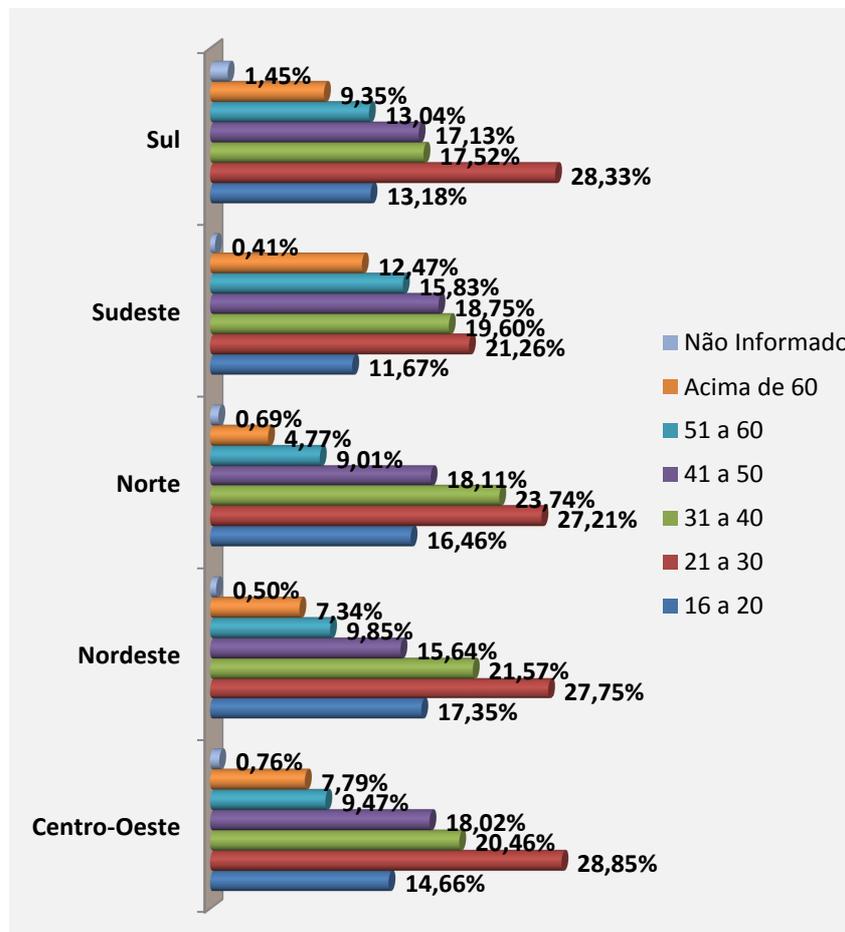
Gráfico 94 – Idade



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

As faixas etárias prevalentes de quem não utilizou o SUS situou-se entre 21 e 50 anos de idade.

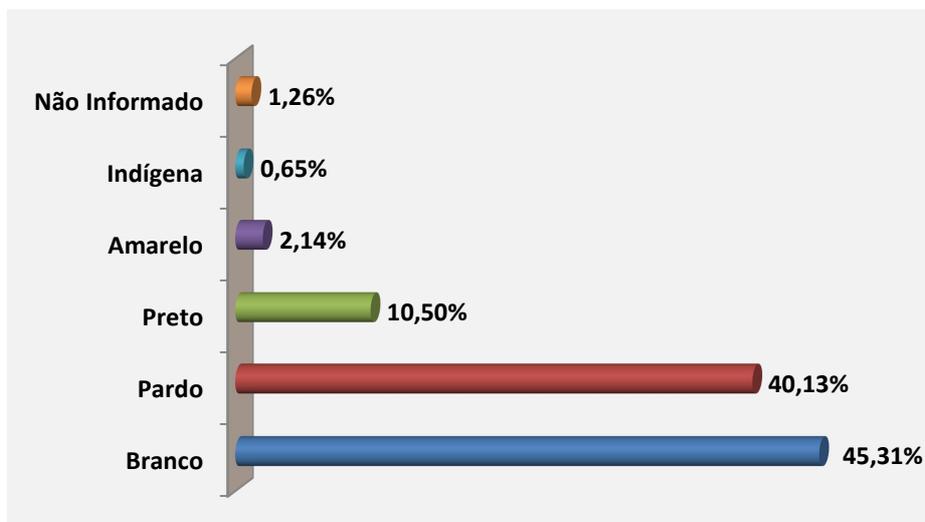
Gráfico 95 – Idade, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Na Região Sudeste os respondentes acima de 50 anos, corresponde a 28,30%.

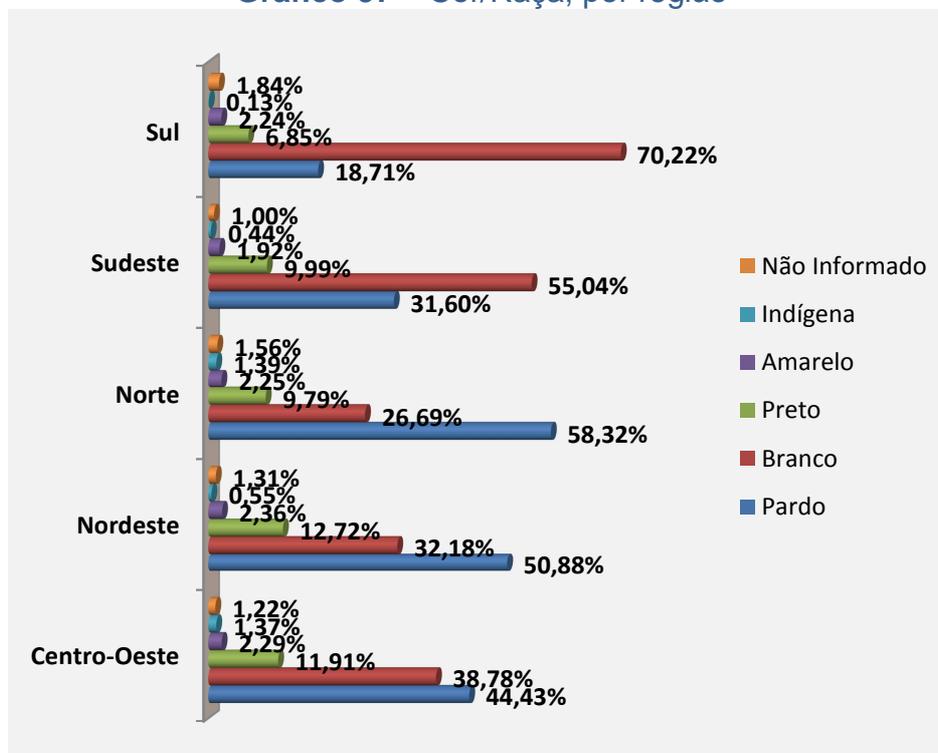
Gráfico 96 – Cor/Raça



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

85,44% dos entrevistados se declararam brancos ou pardos. Porém, nas Regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, a maioria relatou ser da cor parda; nas Regiões Sudeste e Sul, prevaleceu a cor branca, com percentuais de 55,04% e 70,23%, respectivamente.

Gráfico 97 – Cor/Raça, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS

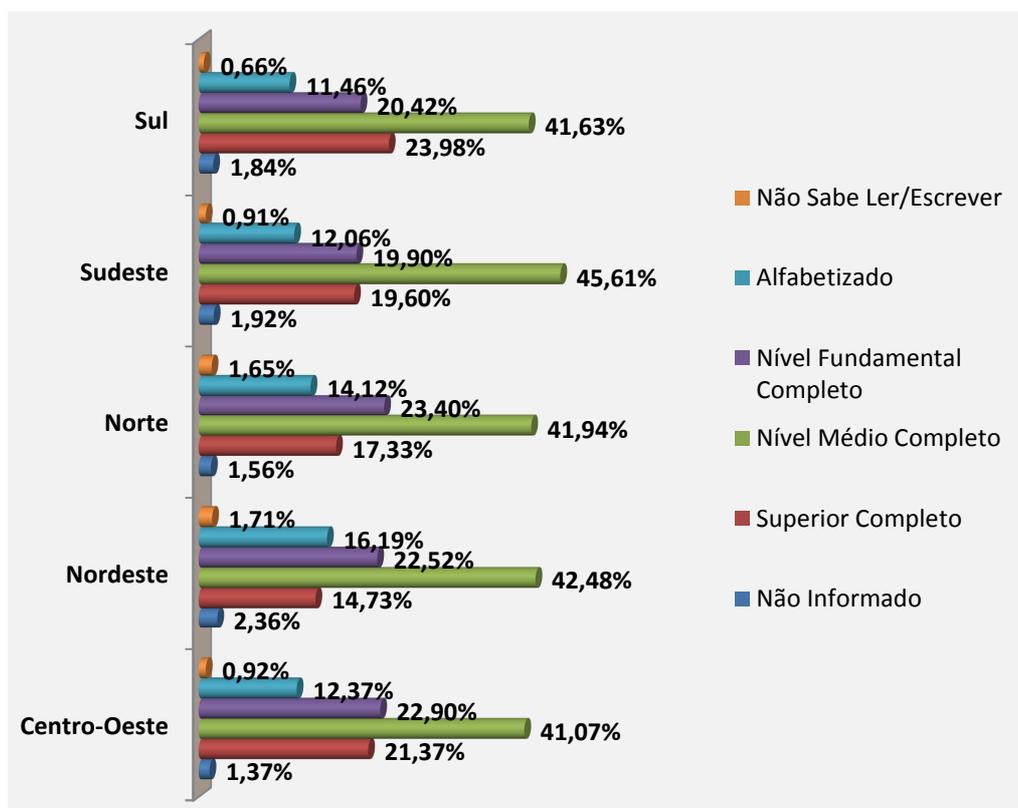
Gráfico 98 – Escolaridade



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS

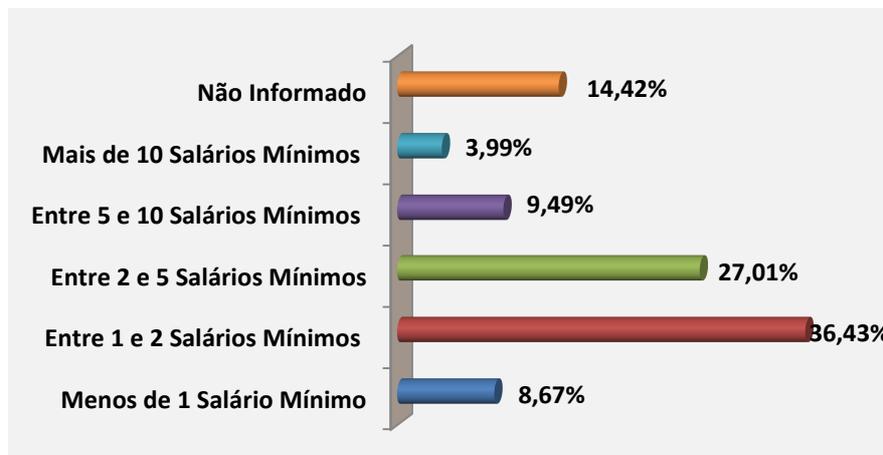
Prevaleceu o nível médio completo na escolaridade e isso se manteve semelhante nas diferentes regiões brasileiras; Entretanto, nota-se uma predominância do nível superior completo na Região Sul.

Gráfico 99 – Escolaridade, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 100 – Renda Familiar

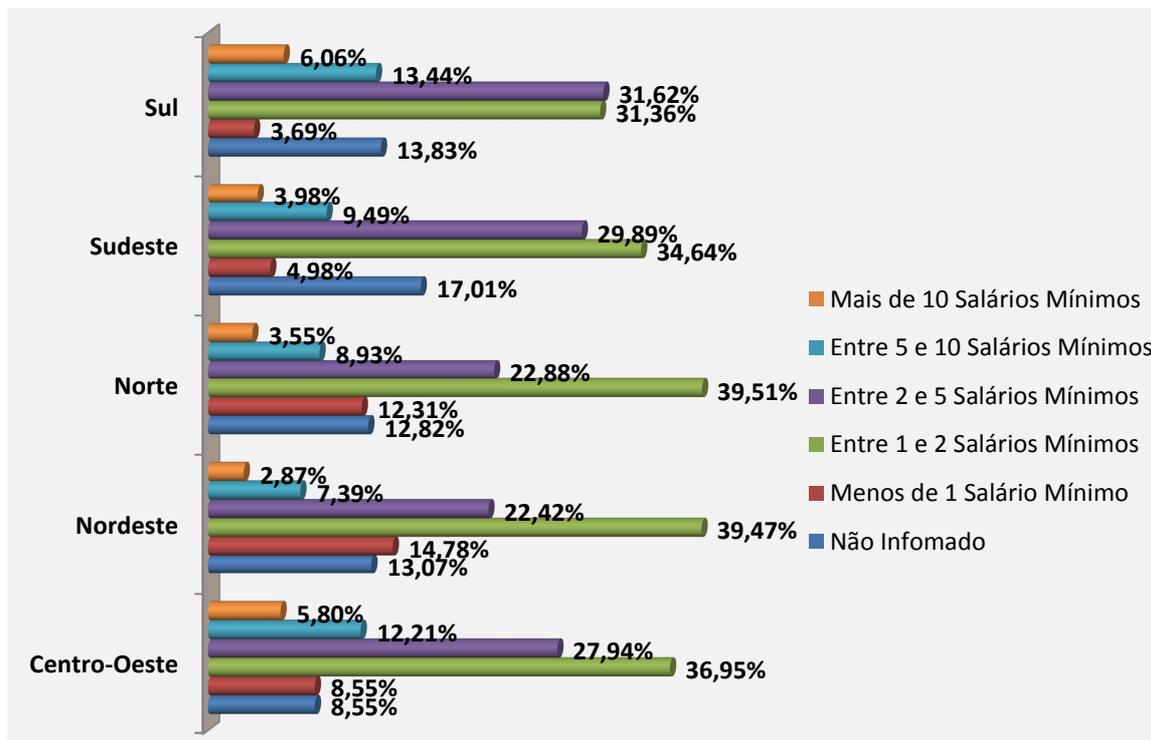


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A maior representação de rendimento mensal foi entre 1 e dois salários mínimos. Observe-se que na Região Sul, aqueles que declararam possuir rendimento mensal acima de 10 salários mínimos correspondem a 6,06% dos entrevistados. Na Região Nordeste esse percentual é de 2,87%.

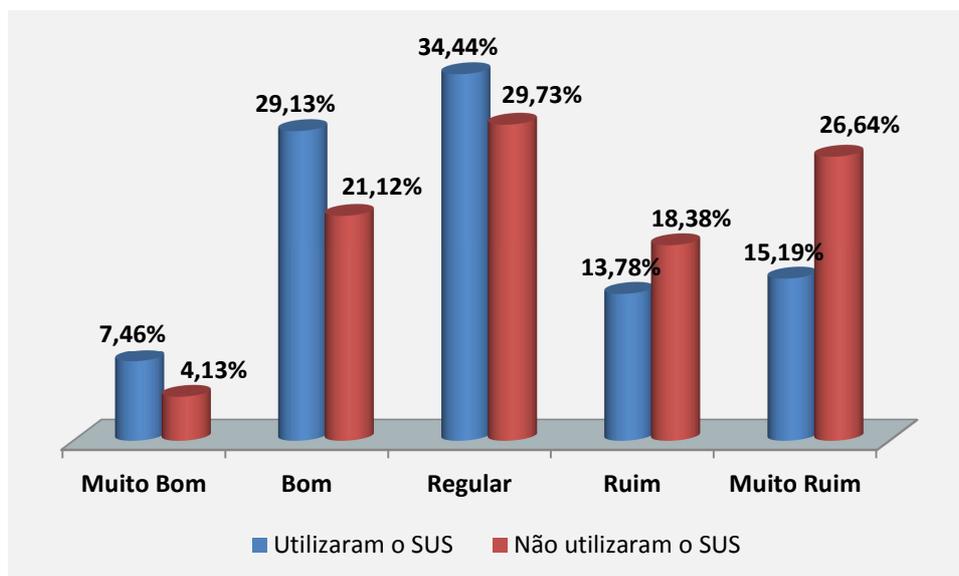
Além disso, na Região Nordeste 14,78% dos entrevistados informaram que possuem rendimento abaixo de um salário mínimo, na Sudeste (4,98%) e na Sul (3,69%). Saliente-se que nesta pergunta o índice de “não informado” foi alto (14,42%) denotando certa resistência que as pessoas possuem para informar esse dado.

Gráfico 101 – Renda Familiar, por região



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 102 – Avaliação Geral do SUS na visão dos entrevistados que utilizaram e não utilizaram o SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Os entrevistados que não utilizaram o SUS nos últimos 12 meses tiveram uma avaliação pior do que os que utilizaram. Cabe ressaltar que o fato de não terem usufruído dos serviços de atenção básica e urgência/emergência e as informações veiculadas na mídia têm influência nesta opinião.

Destques

A maior procura dos usuários foi por consultas, 78,66%, seguida de medicamentos com 52,74% e exames com 49,17%.

Para os dependentes menores de 16 anos, o atendimento mais buscado foi vacinação (68,36%).

A maior porcentagem de entrevistados atendidos pela Estratégia de Saúde da Família foi no Nordeste (62,02%).

36,16% dos entrevistados que foram atendidos nos últimos 12 meses avaliaram o SUS como “bom” ou “muito bom”, 34,04% como “regular” e 28,64% como “ruim” ou “muito ruim”.

25,25% dos entrevistados que não buscaram atendimento avaliaram o SUS como “bom” ou “muito bom”, 29,73% como “regular” e 45,02% como “ruim” ou “muito ruim”.

Dentre os entrevistados que utilizaram o SUS nos últimos 12 meses 23,26% possuem plano de saúde, enquanto dentre aqueles que não utilizaram o SUS esse índice é de 49,45%.

Atenção Básica

O serviço mais utilizado foi a atenção básica, relatado por 80,72% dos entrevistados.

Mostrou-se realmente o serviço de acesso mais rápido à população, pois 86,72% gastaram até 30 minutos para chegar à unidade básica de saúde.

50,92% dos pesquisados não precisaram agendar consulta com o médico, pois foram atendidos no mesmo dia, embora 12,82% foram atendidos em mais de um mês.

A avaliação dos profissionais dentistas e agentes comunitários de saúde, são, respectivamente, 79,68% e 72,73% nos conceitos “bom” e “muito bom”.

Atenção Odontológica

Apenas 17,92% dos entrevistados buscaram atendimento odontológico.

22,09% das pessoas pesquisadas da Região Nordeste buscaram atendimento com dentistas, pelo SUS, nos últimos 12 meses, na região que Sudeste esse percentual foi de 15,15%.

Urgência/Emergência

39,48% dos entrevistados buscaram atendimento nos serviços de urgência/emergência.

Dentre os entrevistados que utilizaram a urgência/emergência, 45,73% relataram que o tempo de espera para ser atendido foi entre 1 e 4 horas.

Comparação entre os tipos de atenção avaliados

Dentre as pessoas que buscaram atendimento odontológico, 17,96% não foram atendidos. Na atenção básica esse percentual foi de 5,06% e na urgência/emergência foi de 4,52%.

O maior grau de resolubilidade das demandas foi para as unidades básicas de saúde onde 60,07% de seus usuários as consideraram totalmente resolvidas. Este percentual foi 56,90% na urgência/emergência e de 46,72% na atenção odontológica.

O serviço mais recomendado para amigos ou familiares foi o atendimento odontológico, relatado por 81,86% de quem o utilizou. Dentre os entrevistados atendidos na atenção básica este percentual foi de 74,08% e na urgência/emergência foi de 69,42%.

Continuidade da assistência após o atendimento na Atenção Básica

48,81% receberam encaminhamento para outro procedimento pelo SUS.

Daqueles que receberam encaminhamento para exames, 59,54% realizaram integralmente, 10,11% parcialmente e 30,36% não realizaram.

As consultas com especialista foram realizadas integralmente por 55,67% dos entrevistados, integralmente por 9,45% e 34,87% não realizaram.

72,79% foram atendidos na urgência/emergência e 27,21% não conseguiram esse atendimento.

Dentre aqueles que receberam encaminhamento para internação hospitalar, 75,64% conseguiram se internar.

9,88% dos respondentes não receberam a medicação prescrita e 18,66% compraram na rede privada. 61,59% conseguiram a medicação pelo SUS e ainda 7,41% buscaram no Programa Farmácia Popular.

Continuidade da assistência após atendimento de urgência

35,40% dos entrevistados atendidos na urgência/emergência receberam encaminhamento para realização de outro procedimento.

Dentre os que receberam encaminhamento, 71,42% realizaram integralmente, 6,17% parcialmente e 22,41% não conseguiram realizar os exames.

As consultas com especialistas para 58,77% dos encaminhados foram realizadas integralmente, para 7,64% parcialmente e 33,59% não realizaram.

Da urgência para a atenção básica 76,06% foram atendidos em uma unidade básica de saúde, índice próximo daqueles que receberam o encaminhamento inverso.

A partir da urgência, o índice dos entrevistados que conseguiram internação foi de 87,05%, valor maior do que os que partiram da atenção básica.

8,82% dos respondentes não receberam a medicação prescrita e 25,93% compraram na rede privada, índice esse maior do que quem precisou comprar quando atendido pela atenção básica. 57,56% conseguiram a medicação pelo SUS e ainda 4,35% buscou no Programa Farmácia Popular.

Perfis

As mulheres são as que mais procuraram o SUS, com 66,53%, enquanto entre quem não utilizou o SUS, elas representaram 54,84%.

O atendimento pela Estratégia de Saúde da Família é maior para os menores níveis de escolaridade; ou seja, os alfabetizados atendidos somaram 60,99% enquanto as pessoas com ensino superior representaram 39,61%.

O perfil dos entrevistados que utilizaram o SUS são bastante semelhantes com aqueles que não o utilizaram nos últimos doze meses para as características de idade e cor/raça.

Dentre os que não utilizaram o SUS, o nível superior representou quase o dobro daqueles com a mesma escolaridade dentre os que utilizaram o SUS.

Nota-se que nas faixas de rendimentos salariais mais altas, o percentual é maior para os entrevistados que não utilizaram o SUS.

Anexo 1 – Questionário

Pergunta Introdutória

0- Você utilizou o Sistema Único de Saúde – SUS, ou seja, um sistema público de Saúde municipal, estadual ou federal, nos últimos 12 meses, para vacinação, consultas, exames, atendimento de urgência, internação ou para pegar medicamentos?

R:

Sim

Não

0- Você levou, nos últimos 12 meses, seu filho(a) menor de 16 anos para atendimento no SUS tais como vacinação consultas, exames, atendimento de urgência, internação ou para pegar medicamentos?

R:

Sim

Não

I – Se o cidadão utilizou o SUS nos últimos 12 meses ou o dependente, coletar os seguintes dados:

1 - Para qual(is) atendimento(s) você procurou o SUS (pode marcar mais de uma opção):

- Vacinação, curativos, orientações
- Consultas médicas
- Consulta odontológica
- Exames de laboratório ou imagem
- atendimentos de Urgência/SAMU
- Internações
- Para pegar medicamentos

Atenção Básica (exceto Saúde Bucal)

2 - Você é atendido por uma Equipe de Saúde da Família na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde que atende a região onde você mora?

- Sim
- Não
- Não Sei

3 - Você recebeu em sua casa a visita de um Agente Comunitário de Saúde ou algum membro da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses?

- Sim
- Não
- Não Sei

(Se não ou não sei, ir para a questão 5)

4 - Como você avalia a atuação do Agente Comunitário de Saúde no acompanhamento e promoção da saúde de sua família?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Boa
- Muito Boa

5 - Você procurou atendimento pelo SUS numa Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde, nos últimos 12 meses:

- Sim
- Não

(Se não, ir para a questão 15)

6 - Quanto tempo você gastou para chegar à Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde/ Centro de Saúde?

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Até 12 horas
- Mais de 12 horas
- Mais de 1 dia
- Não sei

7 - Quanto tempo você esperou para ser atendido na Unidade Básica de Saúde/
Posto de Saúde/ Centro de Saúde? (Tempo entre o momento da chegada à
unidade de saúde e o momento do atendimento)

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Mais de 4 horas
- Não foi atendido
- Não sei

8 - Você precisou agendar a consulta com o médico na Unidade Básica de
Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde

- Não, fui atendido no dia
- Sim, fui atendido no dia seguinte
- Sim, fui atendido em até 1 semana
- Sim, fui atendido em até 2 semanas
- Sim, fui atendido em até 1 mês
- Sim, fui atendido em mais de 1 mês
- Não sei

9 - Como você avalia o atendimento da equipe de enfermagem?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom

10 - Como você avalia o atendimento do médico?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom

Muito Bom

11- Ao fim do atendimento no Centro de Saúde você acha que sua demanda:

Foi Resolvida

Foi Resolvida Parcialmente

Não foi Resolvida

12 - Você recomendaria o Centro de Saúde para um amigo ou familiar?

Sim

Não

13 - Você recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento pelo SUS?

Sim Não (se não, ir para questão 15)

14 - O encaminhamento foi para qual procedimento? Conseguiu realizar?

Exames Realizou integralmente Realizou parcialmente Não realizou

Consulta com Especialista Realizou integralmente Realizou parcialmente

Não realizou

Encaminhamento para Urgência Foi atendido Não foi atendido

Internação Hospitalar Foi internado Não foi internado

Medicação Foi entregue na UPA Buscou na UBS Buscou no Aqui tem Farmácia Popular Buscou na Farmácia popular Buscou no Hospital/Instituto

Não recebeu medicação Comprou na Rede Privada Outros

Atenção Odontológica

15 - Você buscou atendimento com dentistas, pelo SUS, nos últimos 12 meses?

Sim

Não (Se não, ir para questão 23)

16 - Onde foi este atendimento:

- Unidade Básica de Saúde - UBS
- Centro de Especialidades Odontológicas - CEO
- UBS e depois foi encaminhado para o CEO

17 - Quanto tempo você gastou para chegar à Unidade onde foi atendido?

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Até 12 horas
- Mais de 12 horas
- Mais de 1 dia
- Não sei

18 - Quanto tempo você esperou para ser atendido pelo dentista? (Tempo entre o momento de chegada ao consultório do dentista e o momento em que foi atendido)

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Mais de 4 horas
- Não foi atendido
- Não sei

19 - Como você avalia o atendimento pelo dentista do SUS?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom

20 - Você completou o seu tratamento dentário?

- Sim
- Ainda estou fazendo
- Não

21 - Você avalia que sua demanda foi resolvida:

- Sim
- Parcialmente
- Não foi Resolvida

22 - Você recomendaria o Centro de Saúde ou o CEO para um amigo ou familiar?

- Sim
- Não

Urgência e Emergência

23 - Você procurou atendimento de urgência em uma UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS, nos últimos 12 meses?

- Sim
- Não (Se não, ir para questão 32)

24 - Onde foi este atendimento:

- UPA
- Unidade 24 horas
- Pronto Socorro do SUS
- Não sei

25 - Quanto tempo você gastou para chegar a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS?

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas

- Até 4 horas
- Até 12 horas
- Mais de 12 horas
- Mais de 1 dia
- Não sei

26 - Quanto tempo você esperou para ser atendido na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS? (Tempo entre o momento de chegada ao local de atendimento e o momento em que foi atendido)

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Mais de 4 horas
- Não foi atendido
- Não sei

27 - Como você avalia o atendimento nesta UPA – Unidade de Pronto Atendimento, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom

28 - Você recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento?

- Sim Não (Se não, ir para questão 30)

29 - O encaminhamento foi para qual procedimento? Conseguiu Realizar?

- Exames Realizou integralmente Realizou parcialmente Não realizou
- Consulta com Especialista Realizou integralmente Realizou parcialmente
- Não realizou

- Encaminhamento para UBS Foi atendido Não foi atendido
- Internação Hospitalar Foi internado Não foi internado
- Medicação Foi entregue na UPA Buscou na UBS Buscou no Aqui tem Farmácia Popular Buscou na Farmácia popular Buscou no Hospital/Instituto
- Não recebeu medicação Comprou na Rede Privada Outros

30 - Ao fim do atendimento na Unidade você acha que sua demanda:

- Foi Resolvida
- Foi Resolvida Parcialmente
- Não foi Resolvida

31 - Você recomendaria a UPA para um amigo ou familiar?

- Sim
- Não

32 - Você ou seu dependente (menor de 16 anos) tem Plano de Saúde:

- Sim;
- Sim, o dependente
- Sim, ambos
- Não
- Não informado

33 - No geral, como você avalia o SUS - Sistema Único de Saúde?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom

34 - Se **SIM**, fazer os seguintes questionamentos:

Quais os motivos o(a) levaram a adquirir um plano de saúde? (Resposta aberta)

35 - Por que o senhor(a) optou por utilizar o SUS em vez do Plano de Saúde?
(Resposta aberta)

PERFIL

1. Qual sua Idade:

- Menor de 16 anos
- 16 a 20
- 21 a 30
- 31 a 40
- 41 a 50
- 51 a 60
- Acima de 60
- Não informado

2. Identidade de gênero:

- Feminino
- Masculino
- Não Informado

3. Qual a sua Cor/Raça:

- Branco
- Preto
- Amarelo
- Pardo
- Indígena
- Não Informado

4. Qual a Renda de sua família:

- Menos de 1 Salário Mínimo
- Entre 1 e 2 Salários Mínimos
- Maior que 2 até 5 Salários Mínimos
- Maior que 5 até 10 Salários Mínimos
- Mais de 10 Salários Mínimos

Não Informado

5. Qual a sua Escolaridade:

Não Sabe Ler/Escrever

Alfabetizado (Pessoa capaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece)

Nível Fundamental Completo (1º Grau Completo)

Nível Médio Completo (2º Grau Completo)

Superior Completo

Especialização/Residência

Mestrado

Doutorado

Pós-Doutorado

Não Informado

II – Se o cidadão NÃO utilizou o SUS nos últimos 12 meses (e nem o dependente), coletar os seguintes dados:

1. Por que o senhor(a) optou por não utilizar o SUS? (Resposta aberta)

2. Você ou seu dependente (menor de 16 anos) tem Plano de Saúde:

Sim

Sim, o dependente

Sim, ambos

Não

Não informado

3. Se **SIM**, perguntar:

Quais os motivos o(a) levaram a adquirir um plano de saúde? (Resposta aberta).

4. No geral, como você avalia o SUS - Sistema Único de Saúde?

Muito Ruim

Ruim

Regular

- Bom
- Muito Bom
- Não quis avaliar

PERFIL

1. Qual sua Idade:

- Menor de 16 anos
- 16 a 20
- 21 a 30
- 31 a 40
- 41 a 50
- 51 a 60
- Acima de 60
- Não informado

2. Identidade de gênero:

- Feminino
- Masculino
- Não Informado

3. Qual a sua Cor/Raça:

- Branco
- Preto
- Amarelo
- Pardo
- Indígena
- Não Informado

4. Qual a Renda de sua família:

- Menos de 1 Salário Mínimo
- Entre 1 e 2 Salários Mínimos
- Maior que 2 até 5 Salários Mínimos
- Maior que 5 até 10 Salários Mínimos

- Mais de 10 Salários Mínimos
- Não Informado

5. Qual a sua Escolaridade:

- Não Sabe Ler/Escriver
- Alfabetizado (Pessoa capaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece)
- Nível Fundamental Completo (1º Grau Completo)
- Nível Médio Completo (2º Grau Completo)
- Superior Completo
- Especialização/Residência
- Mestrado
- Doutorado
- Pós-Doutorado
- Não Informado

Anexo 2 – Municípios pesquisados

Região	UF	Município	Total de habitantes
Centro-Oeste	DF	Brasília	2.570.160
Centro-Oeste	GO	Goiânia	1.302.001
Centro-Oeste	MS	Campo Grande	786.797
Centro-Oeste	MS	Corumbá	103.703
Centro-Oeste	MT	Cuiabá	551.098
Centro-Oeste	MT	Rondonópolis	195.476
Nordeste	AL	Arapiraca	214.006
Nordeste	AL	Maceió	932.748
Nordeste	BA	Feira de Santana	556.642
Nordeste	BA	Salvador	2.675.656
Nordeste	CE	Fortaleza	2.452.185
Nordeste	MA	Caxias	155.129
Nordeste	MA	São Luís	1.014.837
Nordeste	PB	João Pessoa	723.515
Nordeste	PE	Jaboatão dos Guararapes	644.620
Nordeste	PE	Paulista	300.466
Nordeste	PE	Recife	1.537.704
Nordeste	PI	Teresina	814.230
Nordeste	RN	Mossoró	259.815
Nordeste	RN	Natal	803.739
Nordeste	SE	Aracajú	571.149
Nordeste	SE	Nossa Senhora do socorro	160.827
Norte	AC	Rio Branco	336.038
Norte	AM	Manaus	1.802.014
Norte	AM	Tabatinga	52.272
Norte	AP	Macapá	398.204
Norte	AP	Santana	101.262
Norte	PA	Belém	1.393.399
Norte	PA	Santarém	294.580
Norte	RO	Ji-Paraná	116.610
Norte	RO	Porto Velho	428.527
Norte	RR	Boa Vista	284.313
Norte	TO	Araguaína	150.484
Norte	TO	Palmas	228.332
Sudeste	ES	Vitória	327.801
Sudeste	MG	Belo Horizonte	2.375.151
Sudeste	MG	Contagem	603.442
Sudeste	MG	Juiz de Fora	516.247
Sudeste	MG	Uberlândia	604.013

Região	UF	Município	Total de habitantes
Sudeste	RJ	Duque de Caxias	855.048
Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	796.257
Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	6.320.446
Sudeste	RJ	São Gonçalo	999.728
Sudeste	SP	Campinas	1.080.113
Sudeste	SP	Guarulhos	1.221.979
Sudeste	SP	Osasco	666.740
Sudeste	SP	Ribeirão preto	604.682
Sudeste	SP	Santo André	676.407
Sudeste	SP	São Bernardo do Campo	765.463
Sudeste	SP	São José dos Campos	629.921
Sudeste	SP	São Paulo	11.253.503
Sudeste	SP	Sorocaba	586.625
Sul	PR	Curitiba	1.751.907
Sul	PR	Londrina	506.701
Sul	RS	Porto Alegre	1.409.351
Sul	SC	Joinville	515.288
Sul	SC	Florianópolis	421.240

Fonte: IBGE/2010.

Anexo 3 – Tabelas por Sexo, Região e Grau de Instrução

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/Escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Atenção Básica												
Atendido por uma Equipe de Saúde da Família na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde na região onde mora												
Percentual de respostas (%)												
Sim	53,56	55,45	53,80	62,02	53,76	49,92	58,39	58,44	60,99	59,53	52,59	39,61
Não	40,52	40,15	42,92	34,98	41,57	44,32	33,53	35,39	34,20	35,47	42,99	53,58
Não sabe ou Não respondeu	5,93	4,40	3,28	3,01	4,67	5,76	8,08	6,17	4,81	5,00	4,42	6,82
Recebeu em casa a visita de um Agente Comunitário de Saúde ou algum membro da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses												
Percentual de respostas (%)												
Sim	40,06	42,39	43,83	50,27	47,33	35,05	40,16	49,79	49,18	45,49	38,93	27,99
Não	56,66	55,86	54,10	48,22	51,19	62,98	57,43	48,97	49,10	52,61	58,59	68,83
Não sabe ou Não respondeu	3,28	1,75	2,07	1,51	1,47	2,97	2,41	1,23	1,72	1,90	2,48	3,18
Avaliação da atuação do Agente Comunitário de Saúde no acompanhamento e promoção da saúde de sua família												
Percentual de respostas (%)												
Muito Boa	22,01	25,20	25,80	19,88	18,84	28,40	31,50	22,31	24,30	23,02	24,92	25,95
Boa	51,69	47,17	51,32	45,61	48,89	49,80	48,98	50,41	48,37	48,68	48,24	49,50
Regular	20,24	20,39	16,78	26,03	25,67	15,48	13,89	19,01	19,32	21,80	19,97	19,76
Ruim	2,95	3,36	3,19	4,30	3,41	2,55	2,04	3,31	3,85	3,04	3,19	2,20
Muito ruim	1,77	3,11	2,22	3,40	2,52	2,51	2,40	3,31	3,08	2,72	2,67	1,60
Não respondeu	1,35	0,76	0,69	0,77	0,67	1,26	1,20	1,65	1,07	0,73	1,01	1,00

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/Escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Procurou atendimento pelo SUS numa Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde, nos últimos 12 meses												
Percentual de respostas (%)												
Sim	75,39	83,35	78,36	79,75	80,48	80,89	84,13	83,95	85,31	82,69	79,85	71,45
Não	24,61	16,65	21,64	20,25	19,52	19,02	15,87	16,05	14,69	17,31	20,15	28,55
Tempo que gastou para chegar à Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde/ Centro de Saúde												
Percentual de respostas (%)												
Até 30 minutos	88,78	85,96	85,96	84,65	84,82	88,18	89,14	78,92	84,14	85,11	88,33	91,87
Até 1 hora	8,22	9,73	9,62	10,60	10,03	8,59	7,60	12,25	10,63	10,62	8,33	6,65
Até 2 horas	2,04	2,98	3,57	3,31	3,27	2,20	1,94	6,37	3,90	2,65	2,65	1,02
Até 4 horas	0,31	0,51	0,47	0,54	0,92	0,31	0,34	0,98	0,55	0,55	0,55	0,16
Mais de 4 horas	0,11	0,17	-	0,19	0,44	0,08	0,06	0,49	0,14	0,25	0,13	-
Não sabe ou Não respondeu	0,54	0,66	0,39	0,71	0,52	0,64	0,91	0,38	0,55	0,82	0,56	0,31
Tempo que esperou para ser atendido na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde												
Percentual de respostas (%)												
Até 30 minutos	38,44	32,04	29,48	33,63	31,94	34,91	37,85	26,96	31,48	33,35	33,52	44,72
Até 1 hora	18,55	19,60	18,31	20,23	17,19	20,08	17,78	21,08	19,04	18,39	20,12	18,14
Até 2 horas	19,98	19,72	20,02	19,77	20,51	19,44	19,90	18,14	21,02	20,21	19,95	15,48
Até 4 horas	10,80	13,73	16,14	12,26	14,83	11,91	11,89	9,80	13,94	13,71	12,59	9,70
Mais de 4 horas	6,47	8,24	10,09	7,81	9,16	6,61	7,49	11,27	8,13	8,44	7,42	5,55
Não foi Atendido	4,41	5,34	4,73	5,04	5,15	5,45	3,83	8,33	4,61	4,60	5,34	5,00
Não sabe ou Não respondeu	1,34	1,33	1,24	1,25	1,22	1,62	1,26	4,41	1,78	1,30	1,05	1,41
Precisou agendar a consulta com o médico na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde												
Percentual de respostas (%)												
Não, fui atendido no dia	59,53	47,23	56,19	55,10	59,66	42,73	54,93	48,53	47,47	46,59	48,65	56,14
Sim, fui atendido no dia seguinte	6,68	6,99	8,71	8,88	10,99	4,07	5,77	6,37	6,77	6,79	6,66	5,63
Sim, fui atendido em	10,38	13,06	14,82	14,60	12,60	10,01	12,49	11,76	11,45	12,87	11,75	8,21

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/Escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
até 1 semana												
Sim, fui atendido em até 2 semanas	5,02	6,37	5,62	6,28	4,60	6,37	5,65	6,37	6,12	6,07	5,57	3,91
Sim, fui atendido em até 1 mês	6,14	10,33	6,76	6,91	5,47	12,47	8,56	6,86	9,23	9,47	8,40	6,80
Sim, fui atendido em mais de 1 mês	10,17	14,01	5,70	6,57	5,15	21,94	9,93	10,78	13,40	12,32	12,08	11,18
Não sabe ou Não respondeu	2,09	2,02	2,20	1,66	1,52	2,41	2,68	9,31	5,57	5,90	6,88	8,13
Avaliação do atendimento da equipe de enfermagem												
Percentual de respostas (%)												
Muito Bom	13,97	14,84	13,76	11,85	9,75	16,78	19,44	13,37	14,80	13,88	13,84	19,18
Bom	50,39	47,65	47,88	44,13	47,19	50,72	51,31	49,73	48,91	46,95	49,56	47,49
Regular	25,50	26,21	26,63	31,59	30,54	22,14	20,57	26,20	25,94	28,20	25,38	21,23
Ruim	4,57	4,93	5,13	5,63	5,98	4,31	3,75	3,74	4,69	5,08	4,98	4,69
Muito ruim	4,38	5,42	5,46	5,63	5,75	4,82	3,92	5,88	4,73	5,05	5,29	5,19
Não respondeu	1,20	0,96	1,14	1,17	0,78	1,22	1,01	1,07	0,93	0,84	0,95	2,22
Avaliação do atendimento do médico												
Percentual de respostas (%)												
Muito Bom	19,79	25,23	21,41	20,51	20,45	25,78	27,63	23,03	25,08	24,43	22,44	22,09
Bom	49,81	47,72	46,34	48,44	50,31	48,21	47,78	52,25	49,46	47,90	49,17	40,97
Regular	19,17	16,55	18,52	19,87	18,06	15,77	15,18	16,85	15,56	17,21	17,78	20,94
Ruim	5,25	4,93	5,51	5,49	5,54	4,72	4,24	2,25	4,89	5,15	4,92	6,56
Muito ruim	4,96	4,85	7,23	4,91	4,98	4,60	3,78	5,06	4,35	4,56	5,05	7,02
Não respondeu	1,01	0,71	0,99	0,77	0,66	0,92	1,39	0,56	0,65	0,76	0,64	2,42
Ao fim do atendimento no Centro de Saúde a demanda foi atendida												
Percentual de respostas (%)												
Foi Resolvida	62,10	59,39	59,12	59,15	61,27	59,24	63,97	65,24	62,02	59,36	58,84	63,29

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/Escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Foi Resolvida Parcialmente	24,56	24,64	24,02	25,39	24,66	24,82	22,53	20,32	21,14	24,43	26,89	23,70
Não foi Resolvida	12,30	15,04	16,21	14,37	13,16	14,74	12,37	13,37	16,27	15,21	13,39	11,11
Não respondeu	1,03	0,93	0,65	1,09	0,92	1,21	1,13	1,07	0,57	1,00	0,89	1,98
Recomendaria o Centro de Saúde para um amigo ou familiar												
Percentual de respostas (%)												
Sim	74,69	74,05	70,85	72,15	74,56	74,38	78,78	69,52	76,46	73,58	73,40	74,90
Não	24,23	24,76	27,69	26,68	24,10	24,21	20,21	29,95	22,47	25,40	25,40	23,37
Não respondeu	1,08	1,18	1,47	1,17	1,33	1,41	1,01	0,53	1,07	1,02	1,21	1,73
Recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento pelo SUS												
Percentual de respostas (%)												
Sim	42,37	51,89	42,51	48,64	46,78	50,31	51,25	57,22	54,82	49,54	47,93	37,70
Não	56,57	47,33	56,35	50,73	51,89	48,53	47,56	42,25	44,68	49,83	51,08	60,08
Não respondeu	1,05	0,82	1,14	0,63	1,33	1,15	1,19	0,53	0,50	0,63	0,99	2,22
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Exame												
Percentual de respostas (%)												
Realizou Integralmente	63,13	58,30	53,70	56,39	61,72	59,77	65,78	59,14	62,54	61,16	57,69	54,99
Realizou Parcialmente	9,68	10,25	10,32	11,67	8,60	9,05	12,09	4,30	8,96	11,26	10,02	10,26
Não Realizou	27,19	31,45	35,98	31,94	29,68	31,18	22,12	36,56	28,50	27,58	32,29	34,76
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Consulta com Especialista												
Percentual de respostas (%)												
Realizou Integralmente	57,56	55,10	51,69	52,48	57,96	56,43	58,61	56,90	57,26	57,58	54,35	51,57
Realizou Parcialmente	9,65	9,37	8,78	10,87	10,02	8,35	10,66	10,34	7,99	10,77	9,01	11,02
Não Realizou	32,80	35,53	39,53	36,64	32,02	35,22	30,74	32,76	34,75	31,65	36,65	37,40
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Encaminhamento para Urgência												
Percentual de respostas (%)												
Foi atendido	78,00	70,54	55,84	76,47	77,27	74,91	69,91	75,00	79,01	70,97	69,57	72,50
Não Foi atendido	22,00	29,46	44,16	23,53	22,73	25,09	30,09	25,00	20,99	29,03	30,43	27,50

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/Escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Internação Hospitalar												
Percentual de respostas (%)												
Foi internado	78,33	74,55	63,46	76,56	75,61	75,91	80,20	90,00	80,82	72,36	72,60	82,93
Não foi internado	21,67	25,45	36,54	23,44	24,39	24,09	19,80	10,00	19,18	27,64	27,40	17,07
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Medicação												
Percentual de respostas (%)												
Buscou no Programa Farmácia Popular no Brasil	6,75	7,64	5,59	6,50	6,96	8,51	6,93	8,14	7,58	7,60	7,05	6,31
Buscou na UBS	53,54	58,00	50,00	55,73	46,52	59,99	63,04	60,47	60,25	56,59	55,64	52,49
Buscou no Hospital/Instituto	4,64	3,39	4,61	3,57	5,04	3,32	3,14	-	3,50	4,40	3,47	3,65
Comprou na Rede Privada	21,25	17,69	16,45	21,45	22,96	16,76	16,01	18,60	16,52	18,55	19,79	20,93
Foi entregue na UPA	0,84	1,19	0,66	1,19	0,74	1,45	0,83	1,16	1,26	1,20	1,03	0,66
Não Recebeu Medicação	11,21	9,42	17,43	9,17	13,78	8,72	6,77	4,65	8,84	9,43	10,63	12,29
Outras	1,77	2,68	5,26	2,38	4,00	1,25	3,30	6,98	2,04	2,24	2,39	3,65

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Atenção Odontológica												
Buscou atendimento com dentistas, pelo SUS, nos últimos 12 meses												
Percentual de respostas (%)												
Sim	14,91	19,36	15,44	22,09	18,57	15,15	19,72	15,64	21,57	20,24	16,93	10,17
Não	85,09	80,64	84,56	77,91	81,43	84,85	80,28	84,36	78,43	79,76	83,07	89,83

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Onde foi este atendimento												
Percentual de respostas (%)												
Unidade Básica de Saúde - UBS	81,09	86,36	81,50	84,82	84,31	84,82	89,27	84,21	86,35	84,90	85,34	81,32
Centro de Especialidades Odontológicas - CEO	12,34	8,57	9,06	10,28	10,59	9,53	6,59	13,16	8,51	9,59	9,05	12,64
UBS e depois foi encaminhado para o CEO	5,55	4,24	8,27	4,11	4,35	4,50	3,66	-	4,59	4,59	4,79	4,40
Não respondeu	1,02	0,83	1,18	0,78	0,76	1,15	0,49	2,63	0,54	0,92	0,82	1,65
Quanto tempo gastou para chegar à Unidade onde foi atendido												
Percentual de respostas (%)												
Até 30 minutos	84,71	93,12	78,74	82,47	82,42	84,64	88,78	78,95	82,70	83,06	84,44	84,62
Até 1 hora	9,51	11,02	15,75	11,46	9,83	9,89	7,32	13,16	9,32	12,14	10,70	6,59
Até 2 horas	3,62	3,37	4,72	3,04	5,48	2,74	2,44	2,63	5,54	2,55	2,62	4,40
Até 4 horas	0,57	0,54	-	0,69	0,76	0,53	0,24	-	0,95	0,41	0,52	-
Mais de 4 horas	0,45	0,33	-	0,78	0,76	-	-	-	0,14	0,31	0,45	1,10
Não sabe ou Não respondeu	1,13	1,62	0,79	1,57	0,76	2,21	1,22	5,26	1,35	1,53	1,27	3,30
Quanto tempo esperou para ser atendido pelo dentista												
Percentual de respostas (%)												
Até 30 minutos	41,79	44,03	44,88	40,84	32,33	48,54	50,98	39,47	45,14	45,31	42,11	37,36
Até 1 hora	20,95	16,76	18,50	19,10	17,20	16,50	18,54	10,53	17,84	17,45	18,62	15,93
Até 2 horas	12,68	10,77	12,60	13,03	15,50	8,03	9,02	7,89	11,35	10,82	11,37	12,64
Até 4 horas	4,42	4,28	3,94	5,39	7,18	2,74	2,20	5,26	3,78	4,39	4,56	3,85
Mais de 4 horas	3,85	3,35	3,54	3,82	5,48	2,38	3,41	5,26	3,24	3,78	3,44	3,85
Não foi Atendido	14,27	19,33	15,75	16,85	21,17	19,51	13,66	26,32	17,57	16,63	18,40	24,18
Não sabe ou Não respondeu	2,04	1,37	0,79	0,98	1,13	2,29	2,20	5,26	1,08	1,63	1,50	2,20

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Como avalia o atendimento pelo dentista do SUS												
Percentual de respostas (%)												
Muito Bom	29,72	33,35	29,44	28,98	31,18	34,54	38,14	17,86	31,80	33,05	32,54	36,23
Bom	50,86	45,93	46,26	49,47	47,96	45,61	46,33	57,14	49,84	46,51	46,20	44,93
Regular	11,10	12,01	14,49	12,96	13,43	10,42	8,47	14,29	11,97	11,87	11,46	10,87
Ruim	3,83	3,66	4,21	3,42	3,36	3,84	3,95	3,57	3,28	4,41	3,48	3,62
Muito ruim	3,30	4,18	4,67	4,36	3,84	3,73	2,82	3,57	2,62	3,18	5,22	3,62
Não respondeu	1,19	0,88	0,93	0,82	0,24	1,86	0,28	3,57	0,49	0,98	1,10	0,72
Completo o seu tratamento dentário												
Percentual de respostas (%)												
Sim	45,71	43,66	46,26	41,22	48,44	41,89	50,85	50,00	42,13	41,62	46,29	52,17
Ainda estou fazendo	33,69	33,25	27,57	35,69	31,89	34,54	29,94	25,00	37,38	35,25	30,52	27,54
Não	19,42	22,42	25,23	22,26	19,18	22,26	18,64	21,43	20,00	22,52	22,27	19,57
Não respondeu	1,19	0,67	0,93	0,82	0,48	1,32	0,56	3,57	0,49	0,61	0,92	0,72
Avaliação sobre se a demanda foi resolvida												
Percentual de respostas (%)												
Foi Resolvida	46,76	46,86	43,93	42,99	48,68	47,59	52,82	39,29	48,52	44,92	46,47	52,90
Foi Resolvida Parcialmente	34,48	33,14	32,24	34,75	36,21	32,46	31,64	35,71	32,62	34,39	33,55	31,88
Não foi Resolvida	17,04	18,87	21,96	20,85	14,63	18,09	14,12	21,43	17,54	19,09	18,79	13,77
Não respondeu	1,72	1,13	1,87	1,41	0,48	1,86	1,41	3,57	1,31	1,59	1,19	1,45
Recomendaria o Centro de Saúde ou o CEO para um amigo ou familiar												
Percentual de respostas (%)												
Sim	81,51	81,86	80,84	81,51	83,21	80,48	85,31	82,14	85,08	81,27	80,57	79,71
Não	17,57	17,42	18,69	17,90	16,79	17,87	14,12	14,29	14,43	18,24	18,42	19,57
Não respondeu	0,92	0,72	0,47	0,59	-	1,64	0,56	3,57	0,49	0,49	1,01	0,72

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Urgência e emergência												
Procurou atendimento de urgência em uma UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS, nos últimos 12 meses												
Percentual de respostas (%)												
Sim	36,23	41,09	36,05	36,56	39,68	42,22	38,62	36,21	38,08	40,59	41,26	33,71
Não	63,76	58,89	63,95	63,40	60,29	57,73	61,38	63,79	61,92	59,41	58,74	66,29
Não sabe ou Não respondeu	0,02	0,02	-	0,04	0,04	0,05	-	-	-	-	-	-
Onde foi este atendimento												
Percentual de respostas (%)												
UPA	19,11	21,87	7,08	22,78	15,75	27,37	10,21	11,36	17,69	19,90	22,77	24,54
Unidade 24 horas	22,24	21,73	31,53	25,09	20,00	13,84	41,84	20,45	21,52	23,26	21,27	19,57
Pronto Socorro do SUS	57,02	54,58	59,36	49,82	62,65	57,21	46,33	67,05	58,65	55,01	54,48	53,90
Não sabe ou Não respondeu	1,63	1,82	2,02	2,31	1,59	1,58	1,62	1,14	2,14	1,83	1,47	1,99
Quanto tempo gastou para chegar a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS												
Percentual de respostas (%)												
Até 30 minutos	76,64	66,65	66,95	67,63	71,68	70,13	71,11	56,82	62,94	67,02	72,07	79,60
Até 1 hora	16,50	22,37	22,60	21,07	16,46	21,16	21,17	23,86	23,89	22,70	19,37	14,93
Até 2 horas	4,24	7,46	7,93	7,51	7,17	5,96	4,48	7,95	9,26	6,62	5,95	3,32
Até 4 horas	0,98	1,33	0,84	1,78	1,95	0,82	0,87	6,82	1,68	1,32	1,01	0,33
Mais de 4 horas	0,19	0,41	0,34	0,47	0,88	0,16	0,12	-	0,46	0,46	0,25	0,33
Não sabe ou Não respondeu	1,45	1,76	1,35	1,54	1,86	1,77	2,24	4,55	1,76	1,88	1,35	1,49
Tempo que esperou para ser atendido na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS												
Percentual de respostas (%)												
Até 30 minutos	41,21	37,72	33,56	42,54	45,66	36,27	35,37	43,18	40,96	38,37	38,46	36,65
Até 1 hora	17,76	16,44	15,51	17,63	16,19	16,98	16,56	12,50	15,70	17,91	16,42	18,41

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Até 2 horas	15,62	17,34	18,21	16,04	15,84	17,36	16,06	18,18	15,47	17,15	17,25	16,09
Até 4 horas	11,56	12,46	14,17	9,94	9,29	13,46	13,95	9,09	13,48	12,57	11,91	10,28
Mais de 4 horas	8,62	10,03	11,97	7,93	8,05	9,95	12,08	11,36	9,11	8,30	10,34	11,11
Não foi Atendido	3,82	4,80	5,40	4,73	3,63	4,62	4,23	3,41	3,83	4,27	4,63	6,47
Não sabe ou Não respondeu	1,40	1,21	1,18	1,18	1,33	1,36	1,74	2,27	1,45	1,42	0,98	1,00
Avaliação do atendimento nesta UPA – Unidade de Pronto Atendimento, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS												
Percentual de respostas (%)												
Muito Bom	13,77	14,34	11,76	13,23	10,19	15,48	18,47	28,24	15,45	13,29	13,26	18,44
Bom	39,02	37,07	31,73	38,07	39,76	37,30	38,75	37,65	40,12	37,80	37,30	32,27
Regular	24,92	25,77	24,78	26,71	28,83	24,38	23,15	12,94	24,04	25,89	26,39	24,11
Ruim	9,69	9,16	11,94	10,12	9,00	8,54	9,23	9,41	8,20	9,99	9,14	10,64
Muito ruim	11,73	12,74	19,07	10,99	11,29	13,15	9,36	9,41	11,54	11,91	13,04	13,65
Não respondeu	0,87	0,93	0,71	0,87	0,92	1,16	1,04	2,35	0,56	1,12	0,87	0,89
Recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento												
Percentual de respostas (%)												
Sim	35,63	35,34	32,09	33,17	38,29	36,13	35,50	42,35	39,17	33,28	34,73	37,06
Não	63,74	64,07	67,38	66,15	60,79	63,07	63,85	57,65	60,27	66,03	64,69	62,23
Não respondeu	0,63	0,60	0,53	0,68	0,92	0,80	0,65	-	0,56	0,69	0,58	0,71
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Exame												
Percentual de respostas (%)												
Realizou Integralmente	73,02	70,80	65,60	67,75	70,40	73,53	74,71	76,00	68,81	71,74	71,67	74,36
Realizou Parcialmente	7,10	5,84	8,00	6,80	6,14	6,29	3,45	16,00	6,42	5,41	6,17	5,13
Não Realizou	19,88	23,36	26,40	25,44	23,47	20,17	21,84	8,00	24,77	22,85	22,16	20,51
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Consulta com Especialista												
Percentual de respostas (%)												
Realizou Integralmente	63,80	57,05	52,44	56,12	57,86	59,29	67,62	69,23	60,19	57,79	59,67	51,16
Realizou Parcialmente	7,89	7,39	10,98	8,16	10,06	6,05	7,62	7,69	8,33	6,46	8,39	5,81

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Não Realizou	28,32	35,57	36,59	35,71	32,08	34,66	24,76	23,08	31,48	35,74	31,93	43,02
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi encaminhamento para UBS												
Percentual de respostas (%)												
Foi atendido	73,39	77,14	66,67	78,16	80,88	74,15	77,08	90,00	72,73	80,51	74,14	73,33
Não Foi atendido	26,61	22,86	33,33	21,84	19,12	25,85	22,92	10,00	27,27	19,49	25,86	26,67
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Internação Hospitalar												
Percentual de respostas (%)												
Foi internado	82,81	88,75	84,21	87,76	83,13	89,94	83,33	91,67	90,53	89,19	85,26	75,00
Não foi internado	17,19	11,25	15,79	12,24	16,87	10,06	16,67	8,33	9,47	10,81	14,74	25,00
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Medicação												
Percentual de respostas (%)												
Buscou no Programa Farmácia Popular do Brasil	3,52	4,55	1,72	4,07	3,73	4,84	5,70	7,14	5,09	4,07	4,04	3,52
Buscou na UBS	27,07	30,83	24,14	28,26	21,36	34,94	29,53	46,43	34,73	27,03	30,32	19,72
Buscou no Hospital/Instituto	18,80	16,34	17,24	15,22	16,61	16,02	24,35	14,29	15,57	17,94	17,39	16,90
Comprou na Rede Privada	28,31	25,02	23,28	28,26	33,90	22,24	25,39	10,71	23,95	24,16	26,01	40,14
Foi entregue na UPA	10,95	10,70	12,07	10,05	9,83	12,43	5,70	3,57	11,08	12,68	10,38	7,75
Não Recebeu Medicação	8,26	9,01	15,52	10,33	10,51	7,73	3,63	10,71	6,59	10,05	9,16	8,45
Outras	3,10	3,54	6,03	3,80	4,07	1,80	5,70	7,14	2,99	4,07	2,70	3,52
Avaliação do fim do atendimento na Unidade sua demanda foi:												
Percentual de respostas (%)												
Foi Resolvida	57,10	56,99	49,73	58,88	58,59	56,63	56,70	61,18	60,43	57,52	55,68	54,61
Foi Resolvida Parcialmente	23,65	21,24	23,53	21,37	24,52	21,12	21,07	21,18	18,23	20,68	24,01	23,58
Não foi Resolvida	14,40	16,77	19,07	15,28	14,33	16,47	15,73	15,29	16,48	16,06	15,84	16,84
Não respondeu	4,85	5,00	7,66	4,47	2,57	5,78	6,50	2,35	4,86	5,74	4,47	4,96

	SEXO		REGIÃO					GRAU DE INSTRUÇÃO				
	Masculino	Feminino	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Não Sabe Ler/escrever	Alfabetizado	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior
Recomendaria a UPA para um amigo ou familiar												
Percentual de respostas (%)												
Sim	69,46	69,64	62,75	70,12	72,54	68,18	73,21	74,12	73,96	69,43	68,84	64,89
Não	28,21	28,42	34,40	27,27	25,53	29,56	24,97	23,53	23,81	28,28	29,45	32,45
Não respondeu	2,33	1,93	2,85	2,61	1,93	2,26	1,82	2,35	2,23	2,29	1,71	2,66
No geral, como você avalia o SUS - Sistema Único de Saúde												
Percentual de respostas (%)												
Muito Bom	7,82	7,20	7,11	5,95	6,81	7,93	9,48	8,64	9,18	7,75	6,57	6,26
Bom	29,12	28,71	29,30	25,57	31,64	29,33	29,73	34,98	32,74	30,18	27,11	24,02
Regular	35,37	33,69	32,71	37,36	35,39	31,85	33,77	29,22	32,48	35,90	34,35	33,13
Ruim	13,71	13,61	14,10	14,54	12,46	13,57	12,99	9,88	11,05	11,69	15,44	16,76
Muito ruim	13,16	15,95	15,81	15,51	12,11	16,19	13,04	16,87	13,59	13,72	15,79	18,99
Não respondeu	0,83	0,83	0,97	1,08	1,58	1,12	1,01	0,41	0,96	0,76	0,73	0,84
Você ou seu dependente (menor de 16 anos) tem Plano de Saúde												
Percentual de respostas (%)												
Sim	15,91	15,14	15,62	11,12	9,59	18,87	18,86	5,00	8,57	11,15	17,35	35,30
Sim, ambos	4,66	4,59	4,19	3,03	3,97	5,63	5,19	1,25	1,15	2,56	5,41	13,80
Sim, o dependente	2,47	3,02	2,86	2,29	2,11	3,34	2,98	0,41	1,49	1,94	3,57	5,31
Não	75,04	75,41	75,08	80,47	81,81	69,44	70,08	92,18	87,52	82,98	72,74	45,20
Não informado	1,93	1,84	2,25	3,09	2,53	2,71	2,89	1,23	1,40	1,59	1,20	0,78

Anexo 4 – Tabelas por Região e Estado

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Atenção Básica											
Atendido por uma Equipe de Saúde da Família na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde na região onde mora											
Percentual de respostas (%)											
Sim	53,18	57,68	64,08	60,37	61,82	37,13	49,09	39,29	50,11	66,18	59,26
Não	36,58	35,21	29,33	35,25	34,17	58,39	43,81	56,89	47,14	30,66	37,28
Não sabe ou Não respondeu	10,25	7,12	6,59	4,38	4,01	4,49	7,10	3,83	2,75	3,16	3,46
Recebeu em casa a visita de um Agente Comunitário de Saúde ou algum membro da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses											
Percentual de respostas (%)											
Sim	35,67	28,65	52,58	48,62	46,96	26,01	30,52	30,36	38,67	65,21	40,74
Não	61,48	69,29	45,22	48,62	50,71	71,59	66,02	66,58	59,04	32,85	58,27
Não sabe ou Não respondeu	2,85	2,06	2,20	2,76	2,33	2,41	3,46	3,06	2,29	1,95	0,99
Avaliação da atuação do Agente Comunitário de Saúde no acompanhamento e promoção da saúde de sua família											
Percentual de respostas (%)											
Muito Boa	30,55	38,56	29,48	27,01	30,40	24,00	28,89	26,05	23,08	28,36	24,24
Boa	48,73	41,18	52,09	44,08	47,18	51,50	51,82	54,62	50,30	53,36	46,67
Regular	14,18	16,34	12,78	19,43	16,09	16,75	13,99	12,61	19,53	13,81	21,82
Ruim	1,82	1,96	2,21	5,21	1,93	3,75	2,07	3,36	3,55	1,87	4,85
Muito ruim	2,91	0,65	2,70	0,95	3,44	4,00	1,74	3,36	2,96	1,49	1,82
Não respondeu	1,82	1,31	0,74	3,32	0,96	-	1,49	-	0,59	1,12	0,61
Procurou atendimento pelo SUS numa Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde, nos últimos 12 meses											
Percentual de respostas (%)											
Sim	86,51	85,02	81,14	85,94	84,69	75,42	81,15	72,19	80,55	84,67	75,56
Não	13,49	14,98	18,86	14,06	15,31	24,58	18,85	27,81	19,45	15,33	24,44
Tempo que gastou para chegar à Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde/ Centro de Saúde											
Percentual de respostas (%)											
Até 30 minutos	89,06	87,22	90,61	87,13	89,24	81,47	90,29	80,21	87,50	86,78	88,56
Até 1 hora	8,70	10,13	4,62	8,04	8,09	13,36	7,13	12,01	9,94	9,20	7,52
Até 2 horas	1,20	1,76	2,87	2,41	2,14	3,71	1,65	6,71	1,42	3,16	3,59

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Até 4 horas	0,45	0,22	0,32	0,54	0,15	0,52	0,28	0,71	0,28	0,57	0,33
Mais de 4 horas	-	-	0,16	0,54	0,08	-	0,06	-	-	-	-
Não sabe ou Não respondeu	0,60	0,66	1,43	1,34	0,31	0,95	0,59	0,35	0,85	0,29	-
Tempo que esperou para ser atendido na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde											
Percentual de respostas (%)											
Até 30 minutos	34,03	37,67	42,04	38,07	31,43	30,34	37,61	25,80	33,81	27,59	30,07
Até 1 hora	16,64	16,52	19,90	20,91	19,76	15,17	21,89	16,61	20,74	19,25	16,01
Até 2 horas	20,84	20,70	18,31	19,84	19,98	18,10	19,65	21,55	16,48	21,26	21,24
Até 4 horas	15,44	11,01	8,76	9,38	14,57	14,48	10,18	13,78	16,19	16,95	17,32
Mais de 4 horas	8,85	9,47	4,62	5,90	8,62	10,09	4,61	14,13	8,24	8,91	9,80
Não foi Atendido	3,45	3,74	4,30	4,83	3,89	9,83	4,58	6,36	3,41	4,89	4,58
Não sabe ou Não respondeu	0,75	0,88	2,07	1,07	1,75	1,98	1,49	1,77	1,14	1,15	0,98
Precisou agendar a consulta com o médico na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde											
Percentual de respostas (%)											
Não, fui atendido no dia	60,09	58,12	47,09	47,32	57,06	42,83	36,28	64,15	62,06	56,50	41,78
Sim, fui atendido no dia seguinte	3,73	7,55	6,66	11,27	5,95	3,63	2,61	4,15	7,06	6,65	17,12
Sim, fui atendido em até 1 semana	8,23	12,59	16,97	15,21	11,83	13,48	7,47	9,81	15,59	14,50	18,84
Sim, fui atendido em até 2 semanas	4,19	5,26	7,49	8,17	5,95	7,17	6,07	6,79	5,29	5,14	5,48
Sim, fui atendido em até 1 mês	8,54	7,78	9,15	10,99	6,98	9,85	15,79	7,55	4,71	8,76	6,16
Sim, fui atendido em mais de 1 mês	11,65	7,32	9,98	6,20	10,08	20,27	29,20	5,66	4,41	6,34	6,51
Não sabe ou Não respondeu	3,57	1,37	2,66	0,85	2,14	2,77	2,58	1,89	0,88	2,11	4,11
Avaliação do atendimento da equipe de enfermagem											
Percentual de respostas (%)											
Muito Bom	17,39	21,97	19,80	17,75	20,40	13,10	16,44	15,47	14,41	12,69	12,67
Bom	48,60	52,86	53,08	47,32	48,81	49,52	52,30	43,77	46,18	53,78	46,92
Regular	23,76	19,91	17,64	22,82	20,56	25,05	21,73	24,15	27,94	25,38	28,77
Ruim	4,97	3,20	2,83	4,79	3,89	5,16	4,14	8,30	4,41	3,63	4,79

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Muito ruim	4,04	2,06	5,16	6,20	5,24	5,74	4,18	6,42	5,88	3,93	5,82
Não respondeu	1,24	-	1,50	1,13	1,11	1,43	1,21	1,89	1,18	0,60	1,03
Avaliação do atendimento do médico											
Percentual de respostas (%)											
Muito Bom	23,36	30,00	30,12	24,52	29,10	23,97	25,17	22,36	27,27	18,33	17,18
Bom	49,27	45,50	47,95	50,64	46,64	48,38	48,51	45,99	44,16	50,33	44,66
Regular	16,61	15,50	13,55	14,33	15,22	16,83	15,81	18,14	14,94	19,67	21,76
Ruim	5,66	4,75	2,50	4,14	3,40	5,02	5,22	7,59	3,90	4,67	6,49
Muito ruim	4,20	3,75	3,39	5,10	4,92	4,57	4,43	5,06	8,44	6,33	8,78
Não respondeu	0,91	0,50	2,50	1,27	0,72	1,23	0,86	0,84	1,30	0,67	1,15
Ao fim do atendimento no Centro de Saúde a demanda foi atendida											
Percentual de respostas (%)											
Foi Resolvida	65,51	61,56	66,22	61,41	60,48	57,27	59,15	56,23	65,00	57,10	57,19
Foi Resolvida Parcialmente	22,67	24,94	20,63	23,10	25,24	25,33	24,67	25,66	22,06	26,89	21,58
Não foi Resolvida	12,73	12,36	11,98	13,52	13,41	15,68	15,11	16,98	12,65	15,41	20,55
Não respondeu	1,09	1,14	1,16	1,97	0,87	1,72	1,08	1,13	0,29	0,60	0,68
Recomendaria o Centro de Saúde para um amigo ou familiar											
Percentual de respostas (%)											
Sim	77,33	79,41	79,87	78,03	74,52	68,64	75,86	67,17	72,06	73,41	69,86
Não	21,27	19,91	19,30	21,41	24,21	29,54	22,71	31,70	26,18	25,98	27,74
Não respondeu	1,40	0,69	0,83	0,56	1,27	1,82	1,44	1,13	1,76	0,60	2,40
Recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento pelo SUS											
Percentual de respostas (%)											
Sim	53,73	48,28	50,75	56,90	48,57	47,13	51,35	41,13	42,35	42,60	43,84
Não	45,03	51,03	47,75	41,97	50,71	51,05	47,54	57,36	56,76	56,50	54,79
Não respondeu	1,24	0,69	1,50	1,13	0,71	1,82	1,11	1,51	0,88	0,91	1,37
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Exame											
Percentual de respostas (%)											
Realizou Integralmente	63,50	72,73	63,98	56,64	64,83	50,13	61,32	41,18	58,51	52,94	60,82
Realizou Parcialmente	12,93	9,74	12,64	8,39	9,32	9,77	8,79	11,76	9,57	12,75	7,22
Não Realizou	23,57	17,53	23,73	34,97	25,85	40,10	29,89	47,06	31,91	34,31	31,96

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Consulta com Especialista											
Percentual de respostas (%)											
Realizou Integralmente	60,91	56,57	57,29	46,73	57,02	49,44	59,16	41,94	55,68	46,91	61,54
Realizou Parcialmente	9,64	13,13	10,24	9,35	9,27	6,37	8,45	9,68	10,23	12,35	1,54
Não Realizou	29,44	30,30	32,29	43,93	33,71	44,19	32,38	48,39	34,09	40,74	36,92
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Encaminhamento para Urgência											
Percentual de respostas (%)											
Foi atendido	76,47	73,91	64,29	82,35	75,00	42,86	77,97	59,09	68,75	38,10	61,11
Não Foi atendido	23,53	26,09	35,71	17,65	25,00	57,14	22,03	40,91	31,25	61,90	38,89
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Internação Hospitalar											
Percentual de respostas (%)											
Foi internado	92,68	80,00	68,89	56,00	82,14	57,69	81,42	66,67	70,00	53,85	60,00
Não foi internado	7,23	20,00	31,11	44,00	17,86	42,31	18,58	33,33	30,00	46,15	40,00
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Medicação											
Percentual de respostas (%)											
Buscou no programa Farmácia Popular do Brasil	5,60	9,40	7,24	6,76	12,34	13,20	6,03	8,62	4,05	2,83	9,10
Buscou na UBS	61,57	56,41	68,33	60,81	57,68	39,93	66,36	43,10	33,78	63,21	53,03
Buscou no Hospital/Instituto	1,87	3,24	4,52	2,03	4,28	1,98	3,52	13,79	-	2,83	4,55
Comprou na Rede Privada	22,01	12,82	10,41	17,57	16,12	27,39	13,90	20,69	18,92	13,21	15,15
Foi entregue na UPA	0,37	-	1,81	-	1,26	1,65	1,67	-	-	1,89	-
Não Recebeu Medicação	3,73	15,38	5,88	10,81	7,56	14,52	7,23	12,07	37,84	7,55	15,15
Outras	4,85	2,56	1,81	2,03	0,76	1,32	1,30	1,72	5,41	8,49	3,03
Você ou seu dependente (menor de 16 anos) tem Plano de Saúde											
Percentual de respostas (%)											
Sim	19,46	16,48	19,90	17,51	18,73	15,21	20,49	10,97	16,48	16,55	18,27
Sim, ambos	6,49	3,56	5,04	3,92	4,84	4,49	6,57	3,32	3,66	5,60	4,20
Sim, o dependente	3,89	1,69	2,97	4,15	2,65	4,68	3,01	2,55	2,75	2,92	3,21
Não	66,28	76,59	69,38	70,74	70,93	73,54	67,13	80,61	74,83	71,78	73,33
Não respondeu	3,89	1,69	2,71	3,69	2,84	2,08	2,80	2,55	2,29	3,16	0,99

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Atenção Odontológica											
Buscou atendimento com dentistas, pelo SUS, nos últimos 12 meses											
Percentual de respostas (%)											
Sim	16,34	21,54	21,83	18,20	15,25	8,78	17,26	88,78	85,81	79,56	84,20
Não	83,66	78,46	78,17	81,80	84,75	91,22	82,74	11,22	14,19	20,44	15,80
Onde foi este atendimento											
Percentual de respostas (%)											
Unidade Básica de Saúde - UBS	88,89	87,83	90,53	86,08	83,90	87,41	84,48	86,36	85,48	83,33	71,88
Centro de Especialidades Odontológicas - CEO	7,14	6,96	5,92	8,86	10,59	6,67	9,81	2,27	6,45	7,14	18,75
UBS e depois foi encaminhado para o CEO	3,97	5,22	2,37	3,80	5,08	3,70	4,54	6,82	6,45	9,52	9,38
Não respondeu	-	-	1,18	1,27	0,42	2,22	1,17	4,55	1,61	-	-
Quanto tempo gastou para chegar à Unidade onde foi atendido											
Percentual de respostas (%)											
Até 30 minutos	89,68	85,22	90,53	81,01	79,24	82,96	87,26	72,73	90,32	72,62	79,69
Até 1 hora	5,56	11,30	5,92	13,92	14,83	10,37	7,61	18,18	8,06	20,24	15,63
Até 2 horas	2,38	1,74	2,96	5,06	2,12	2,96	2,64	9,09	1,61	7,14	1,56
Até 4 horas	-	-	0,59	-	0,85	0,74	0,44	-	-	-	-
Mais de 4 horas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não sabe ou Não respondeu	2,38	1,74	-	-	2,97	2,96	2,05	-	-	-	3,13
Quanto tempo esperou para ser atendido pelo dentista											
Percentual de respostas (%)											
Até 30 minutos	42,86	55,65	53,85	50,63	50,85	37,78	49,63	31,82	48,39	50,00	43,75
Até 1 hora	23,02	20,00	14,20	21,52	17,80	12,59	16,25	20,45	19,35	27,38	4,69
Até 2 horas	7,94	11,30	8,28	10,13	8,47	8,15	7,61	15,91	14,52	9,52	12,50
Até 4 horas	3,17	0,87	2,37	1,27	3,81	2,22	2,64	4,55	3,23	4,76	3,13
Mais de 4 horas	3,17	3,48	3,55	1,27	2,54	1,48	2,64	4,55	3,23	1,19	6,25
Não foi Atendido	18,25	6,96	14,79	15,19	13,98	33,33	19,18	22,73	9,68	7,14	28,13
Não sabe ou Não respondeu	1,59	1,74	2,96	-	2,54	4,44	2,05	-	1,61	-	1,56

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Como avalia o atendimento pelo dentista do SUS											
Percentual de respostas (%)											
Muito Bom	43,69	29,91	40,28	31,34	34,98	40,00	33,88	17,65	28,57	38,46	23,91
Bom	42,72	45,79	49,31	53,73	40,39	43,33	46,92	50,00	48,21	39,74	52,17
Regular	8,74	10,28	6,94	7,46	11,33	6,67	11,05	20,59	14,29	14,10	10,87
Ruim	2,91	6,54	2,78	4,48	5,42	4,44	3,08	5,88	1,79	3,85	6,52
Muito ruim	0,97	7,48	0,69	2,99	3,45	3,33	3,99	5,88	7,14	2,56	4,35
Não respondeu	0,97	-	-	-	4,43	2,22	1,09	-	-	1,28	2,17
Completo o seu tratamento dentário											
Percentual de respostas (%)											
Sim	48,54	44,86	56,94	40,30	39,41	44,44	42,57	38,24	44,64	50,00	47,83
Ainda estou fazendo	37,86	28,04	25,69	41,79	30,54	35,56	34,96	23,53	28,57	32,05	21,74
Não	12,62	27,10	16,67	17,91	27,09	17,78	21,74	38,24	26,79	16,67	28,26
Não respondeu	0,97	-	0,69	-	2,96	2,22	0,72	-	-	1,28	2,17
Avaliação sobre se a demanda foi resolvida											
Percentual de respostas (%)											
Foi Resolvida	51,46	44,86	59,72	50,75	36,45	53,33	50,36	35,29	48,21	48,72	36,96
Foi Resolvida Parcialmente	39,81	31,78	25,69	32,84	34,98	30,00	31,88	26,47	28,57	39,74	28,26
Não foi Resolvida	5,83	23,36	13,19	13,43	25,12	14,44	16,67	38,24	21,43	10,26	30,43
Não respondeu	2,91	-	1,39	2,99	3,45	2,22	1,09	-	1,79	1,28	4,35
Recomendaria o Centro de Saúde ou o CEO para um amigo ou familiar											
Percentual de respostas (%)											
Sim	90,29	76,64	88,19	85,07	76,85	86,67	80,25	61,76	82,14	88,46	80,43
Não	8,74	23,36	11,11	14,93	19,70	11,11	18,66	38,24	17,86	11,54	17,39
Não respondeu	0,97	-	0,69	-	3,45	2,22	1,09	-	-	-	2,17

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Urgência e emergência											
Procurou atendimento de urgência em uma UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS, nos últimos 12 meses											
Percentual de respostas (%)											
Sim	38,65	36,52	40,05	37,33	34,30	50,65	42,57	43,62	34,78	36,25	29,88
Não	61,35	63,48	59,95	62,67	65,50	49,35	57,40	56,38	65,22	63,75	70,12

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Não sabe ou Não respondeu	-	-	-	-	0,19	-	0,03	-	-	-	-
Onde foi este atendimento											
Percentual de respostas (%)											
UPA	39,26	54,36	48,06	61,11	53,48	30,17	70,50	9,94	3,95	6,04	8,26
Unidade 24 horas	56,38	35,90	31,61	17,28	16,76	10,91	13,95	15,20	37,50	53,02	20,66
Pronto Socorro do SUS	3,69	8,21	17,74	19,75	27,87	57,51	14,01	74,85	55,26	36,24	71,07
Não sabe ou Não respondeu	0,67	1,54	2,58	1,85	1,88	1,41	1,54	-	3,29	4,70	-
Quanto tempo gastou para chegar a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS											
Percentual de respostas (%)											
Até 30 minutos	66,78	70,77	75,48	63,58	69,11	66,62	72,70	61,99	75,66	71,14	57,85
Até 1 hora	23,15	21,54	19,03	24,69	20,34	23,88	19,82	26,32	16,45	18,12	30,58
Até 2 horas	7,05	2,56	3,23	7,41	7,16	6,55	5,16	7,60	7,24	8,05	9,09
Até 4 horas	0,67	1,54	0,65	1,85	1,13	0,77	0,65	1,17	-	1,34	0,83
Mais de 4 horas	-	0,51	-	0,62	0,38	0,13	0,06	1,17	-	-	-
Não sabe ou Não respondeu	2,35	3,08	1,61	1,85	1,88	2,05	1,60	1,75	0,66	1,34	1,65
Tempo que esperou para ser atendido na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS											
Percentual de respostas (%)											
Até 30 minutos	29,53	36,41	40,32	42,59	32,39	36,59	36,74	23,98	40,13	37,58	33,88
Até 1 hora	13,76	16,92	19,03	15,43	14,50	15,02	18,81	7,60	17,76	20,81	17,36
Até 2 horas	16,11	17,95	14,84	16,05	16,95	12,07	20,06	16,37	19,74	16,11	21,49
Até 4 horas	19,13	13,33	9,35	11,11	17,70	12,84	12,64	18,13	9,87	16,11	11,57
Mais de 4 horas	16,11	10,26	9,35	6,79	11,30	12,97	8,43	20,47	9,87	6,04	9,92
Não foi Atendido	4,70	3,08	4,52	5,56	5,27	9,88	1,90	12,87	1,32	2,01	4,13
	0,67	2,05	2,58	2,47	1,88	0,64	1,42	0,58	1,32	1,34	1,65
Avaliação do atendimento nesta UPA – Unidade de Pronto Atendimento, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS											
Percentual de respostas (%)											
Muito Bom	14,08	22,22	20,27	16,99	15,51	17,52	14,46	11,41	12,67	13,01	9,48
Bom	37,68	39,68	39,19	39,87	33,00	39,60	37,39	26,85	32,00	33,56	35,34
Regular	26,06	22,75	20,61	24,84	25,45	19,52	26,07	22,15	25,33	28,08	23,28
Ruim	9,15	7,41	10,47	5,23	10,34	7,83	8,59	15,44	13,33	8,90	9,48
Muito ruim	12,32	7,41	7,77	11,11	14,51	15,10	12,10	23,49	16,00	15,75	21,55
Não respondeu	0,70	0,53	1,69	1,96	1,19	0,43	1,39	0,67	0,67	0,68	0,86

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento											
Percentual de respostas (%)											
Sim	59,86	69,84	63,85	46,41	37,97	37,18	34,18	40,27	28,67	28,08	31,03
Não	39,79	30,16	34,80	52,94	61,23	62,25	64,91	59,06	71,33	71,92	67,24
Não respondeu	0,35	-	1,35	0,65	0,80	0,57	0,91	0,67	-	-	1,72
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Exame											
Percentual de respostas (%)											
Realizou Integralmente	72,06	86,84	71,01	73,33	75,61	67,06	76,16	69,77	77,78	57,69	55,17
Realizou Parcialmente	7,35	-	1,45	11,11	4,07	6,47	6,30	11,63	11,11	3,85	3,45
Não Realizou	20,59	13,16	27,54	15,56	20,33	26,47	17,53	18,60	11,11	38,46	41,38
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Consulta com Especialista											
Percentual de respostas (%)											
Realizou Integralmente	62,86	69,57	70,21	56,52	75,36	45,45	62,53	42,86	59,09	50,00	62,50
Realizou Parcialmente	8,57	13,04	4,26	8,70	2,90	6,06	6,67	14,29	13,64	6,25	6,25
Não Realizou	28,57	17,39	25,53	34,78	21,74	48,48	30,98	42,86	27,27	43,75	31,25
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi encaminhamento para UBS											
Percentual de respostas (%)											
Foi atendido	75,00	75,00	80,00	57,14	71,05	59,38	80,99	50,00	100,0	75,00	66,67
Não Foi atendido	25,00	25,00	20,00	42,86	28,95	40,63	19,01	50,00	-	25,00	33,33
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Internação Hospitalar											
Percentual de respostas (%)											
Foi internado	84,21	81,82	84,21	87,50	87,80	92,86	90,53	78,57	75,00	100,0	85,71
Não foi internado	15,79	18,18	15,79	12,50	12,20	7,14	9,47	21,43	25,00	-	14,29
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Medicação											
Percentual de respostas (%)											
Buscou no programa Farmácia Popular do Brasil	1,20	13,33	7,41	7,84	9,24	2,98	3,85	2,44	4,00	-	-
Buscou na UBS	22,89	10,00	43,21	17,65	31,93	21,43	43,70	24,39	-	37,93	33,33
Buscou no Hospital/Instituto	25,30	40,00	18,52	13,73	16,81	11,31	18,25	21,95	8,00	20,69	14,29
Comprou na Rede Privada	33,73	20,00	18,52	25,49	26,89	24,40	19,28	29,27	32,00	13,79	14,29
Foi entregue na UPA	4,82	3,33	7,41	33,33	8,40	20,83	7,71	17,07	-	10,34	19,05
Não Recebeu Medicação	2,41	6,67	3,70	1,96	4,20	14,88	6,43	2,44	40,00	13,79	14,29
Outras	9,64	6,67	1,23	-	2,52	4,17	0,77	2,44	16,00	3,45	4,76

	REGIÃO SUL			REGIÃO SUDESTE				REGIÃO CENTRO-OESTE			
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Avaliação do fim do atendimento na Unidade sua demanda foi:											
Percentual de respostas (%)											
Foi Resolvida	53,87	56,08	59,80	62,09	53,68	51,85	59,04	44,30	50,67	54,79	49,14
Foi Resolvida Parcialmente	21,48	23,81	18,92	20,92	20,28	20,37	21,72	24,83	26,00	22,60	19,83
Não foi Resolvida	15,85	13,23	17,23	11,11	17,30	17,95	16,09	22,15	16,00	18,49	19,83
Não respondeu	8,80	6,88	4,05	5,88	8,75	9,83	3,15	8,72	7,33	4,11	11,21
Recomendaria a UPA para um amigo ou familiar											
Percentual de respostas (%)											
Sim	68,31	77,25	75,34	78,43	64,41	66,52	69,09	56,38	69,33	66,44	57,76
Não	28,52	22,22	23,31	18,30	34,00	30,77	28,74	41,61	30,00	29,45	37,07
Não respondeu	3,17	0,53	1,35	3,27	1,59	2,71	2,18	2,01	0,67	4,11	5,17
No geral, como você avalia o SUS - Sistema Único de Saúde											
Percentual de respostas (%)											
Muito Bom	8,95	9,36	10,08	8,06	9,63	3,71	8,89	6,12	7,09	10,46	4,69
Bom	32,30	24,72	30,62	28,57	28,81	19,44	33,45	22,19	30,43	37,23	26,91
Regular	32,43	36,14	33,46	34,10	34,04	29,71	31,58	33,42	34,55	30,90	31,85
Ruim	12,97	13,11	12,92	14,29	12,34	17,43	12,48	17,35	14,19	9,98	15,06
Muito ruim	11,80	16,29	12,02	13,59	14,41	28,67	12,33	19,13	12,59	10,95	20,99
Não respondeu	1,56	0,37	0,90	1,38	0,78	1,04	1,26	1,79	1,14	0,49	0,49

REGIÃO NORDESTE										
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	
Atenção Básica										
Atendido por uma Equipe de Saúde da Família na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde na região onde mora										
Percentual de respostas (%)										
Sim	65,89	62,16	58,13	52,83	74,76	53,15	74,94	59,41	66,67	
Não	31,55	35,33	39,66	44,23	22,57	41,92	23,59	35,60	32,36	
Não sabe ou Não respondeu	2,55	2,51	2,22	2,95	2,67	4,93	1,47	4,99	0,97	
Recebeu em casa a visita de um Agente Comunitário de Saúde ou algum membro da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses										
Percentual de respostas (%)										
Sim	49,88	45,39	43,35	46,93	67,96	46,51	62,41	48,30	51,09	

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Não	48,03	52,93	55,91	52,58	31,07	50,86	36,86	49,89	47,93
Não sabe ou Não respondeu	2,09	1,68	0,74	0,49	0,97	2,63	0,74	1,81	0,97
Avaliação da atuação do Agente Comunitário de Saúde no acompanhamento e promoção da saúde de sua família									
Percentual de respostas (%)									
Muito Boa	20,00	26,12	17,05	14,66	20,36	22,41	16,93	15,49	18,10
Boa	40,93	41,95	47,16	39,27	48,93	46,06	44,88	51,64	50,95
Regular	28,84	25,59	28,41	34,55	22,14	23,65	27,17	27,23	21,43
Ruim	4,65	2,37	3,41	6,28	4,64	3,45	5,91	2,82	7,14
Muito ruim	5,58	3,43	2,84	4,19	3,93	3,69	3,15	1,88	1,43
Não respondeu	-	0,53	1,14	1,05	-	0,74	1,97	0,94	0,95
Procurou atendimento pelo SUS numa Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde, nos últimos 12 meses									
Percentual de respostas (%)									
Sim	82,37	78,20	81,03	80,10	82,28	73,54	79,61	82,77	86,13
Não	17,63	21,80	18,97	19,90	17,72	26,46	20,39	17,23	13,87
Tempo que gastou para chegar à Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde/ Centro de Saúde									
Percentual de respostas (%)									
Até 30 minutos	86,48	81,32	83,28	75,15	89,68	85,20	86,42	87,67	88,42
Até 1 hora	11,27	13,32	11,85	15,34	6,19	9,66	9,88	9,32	7,34
Até 2 horas	1,41	3,37	4,26	7,67	2,06	3,74	2,47	2,19	2,54
Até 4 horas	0,56	1,07	0,61	0,92	0,29	-	0,62	0,55	0,28
Mais de 4 horas	-	0,46	-	0,31	0,59	0,16	-	-	-
Não sabe ou Não respondeu	0,28	0,46	-	0,61	1,18	1,25	0,62	0,27	1,41
Tempo que esperou para ser atendido na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde									
Percentual de respostas (%)									
Até 30 minutos	32,11	36,60	26,44	28,53	34,51	34,27	36,11	36,99	33,33
Até 1 hora	17,46	20,83	15,50	23,01	18,88	22,74	16,98	20,27	23,45

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Até 2 horas	23,94	18,38	22,19	19,33	20,94	20,09	19,75	14,25	20,34
Até 4 horas	13,24	12,56	13,98	15,34	10,91	10,44	10,19	12,05	12,99
Mais de 4 horas	7,61	6,43	15,50	9,51	8,26	6,23	6,79	9,04	3,95
Não foi Atendido	5,07	4,29	6,08	2,76	4,72	4,98	9,57	4,11	4,80
Não sabe ou Não respondeu	0,56	0,92	0,30	1,53	1,77	1,25	0,62	3,29	1,13
Precisou agendar a consulta com o médico na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde									
Percentual de respostas (%)									
Não, fui atendido no dia	50,15	51,68	60,84	51,10	70,28	49,51	57,00	57,43	56,38
Sim, fui atendido no dia seguinte	8,01	5,44	6,80	11,67	5,26	13,77	9,90	9,71	8,31
Sim, fui atendido em até 1 semana	18,69	12,00	9,39	17,03	8,36	17,21	17,41	17,14	13,95
Sim, fui atendido em até 2 semanas	9,79	8,64	3,24	7,26	4,64	5,90	2,73	6,29	5,64
Sim, fui atendido em até 1 mês	6,82	9,60	9,06	7,26	6,19	6,56	5,46	4,57	4,75
Sim, fui atendido em mais de 1 mês	5,34	9,60	8,41	5,36	4,33	5,57	6,48	3,71	8,61
Não sabe ou Não respondeu	1,19	3,04	2,27	0,32	0,93	1,48	1,02	1,14	2,37
Avaliação do atendimento da equipe de enfermagem									
Percentual de respostas (%)									
Muito Bom	10,98	15,36	11,00	6,94	15,48	12,79	8,87	12,29	8,61
Bom	45,10	39,68	38,51	48,58	45,51	42,62	43,34	48,86	49,55
Regular	33,53	32,16	34,63	31,55	29,10	31,80	32,76	30,29	28,19
Ruim	2,67	5,44	7,12	6,94	7,12	6,23	6,48	2,29	6,53
Muito ruim	7,12	5,12	8,41	5,36	1,86	5,08	7,17	5,14	6,53
Não respondeu	0,59	2,24	0,32	0,63	0,93	1,48	1,37	1,14	0,59
Avaliação do atendimento do médico									
Percentual de respostas (%)									
Muito Bom	0,68	1,24	0,73	0,34	0,35	0,74	0,77	1,26	0,35
Bom	5,08	4,59	5,86	3,79	3,13	6,46	3,86	6,94	3,16
Regular	5,42	6,18	6,23	6,21	5,56	4,98	6,18	3,15	5,61
Ruim	18,98	20,85	21,98	20,34	15,28	17,16	23,94	22,40	19,65
Muito ruim	53,22	43,11	44,69	54,14	53,82	47,23	48,26	47,00	50,53
Não respondeu	16,61	24,03	20,51	15,17	21,88	23,43	16,99	19,24	20,70

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Ao fim do atendimento no Centro de Saúde a demanda foi atendida									
Percentual de respostas (%)									
Foi Resolvida	59,05	54,72	51,46	54,57	68,11	62,79	56,66	60,86	64,09
Foi Resolvida Parcialmente	25,82	27,68	29,45	29,34	20,74	23,11	25,60	24,29	22,85
Não foi Resolvida	14,84	16,32	18,45	14,51	10,22	13,44	15,36	14,29	11,28
Não respondeu	0,30	1,28	0,65	1,58	0,93	0,66	2,39	0,57	1,78
Recomendaria o Centro de Saúde para um amigo ou familiar									
Percentual de respostas (%)									
Sim	67,66	73,60	67,31	71,92	74,61	73,61	72,70	72,29	73,00
Não	32,05	24,48	32,04	26,81	24,15	25,57	25,94	26,86	25,22
Não respondeu	0,30	1,92	0,65	1,26	1,24	0,82	1,37	0,86	1,78
Recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento pelo SUS									
Percentual de respostas (%)									
Sim	51,63	47,04	43,69	43,85	43,96	47,87	55,97	53,43	52,23
Não	47,77	51,36	55,99	55,84	55,11	51,97	44,03	46,29	46,88
Não respondeu	0,59	1,60	0,32	0,32	0,93	0,16	-	0,29	0,89
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Exame									
Percentual de respostas (%)									
Realizou Integralmente	54,07	49,16	49,51	42,06	62,10	62,88	62,99	64,20	56,20
Realizou Parcialmente	11,85	13,87	16,50	14,95	6,45	8,73	12,60	8,02	14,60
Não Realizou	34,07	36,97	33,98	42,99	31,45	28,38	24,41	27,78	29,20
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Consulta com Especialista									
Percentual de respostas (%)									
Realizou Integralmente	55,06	53,47	41,89	37,25	41,94	58,08	57,69	58,95	51,16
Realizou Parcialmente	12,36	13,89	18,92	11,76	6,45	7,78	10,26	8,42	9,30
Não Realizou	32,58	32,64	39,19	50,98	51,61	34,13	32,05	32,63	39,53
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Encaminhamento para Urgência									
Percentual de respostas (%)									
Foi atendido	73,68	75,76	92,31	70,00	44,44	65,00	92,86	77,27	92,31
Não Foi atendido	26,32	24,24	7,69	30,00	55,56	35,00	7,14	22,73	7,69

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Internação Hospitalar									
Percentual de respostas (%)									
Foi internado	78,95	78,13	50,00	100,00	80,00	66,67	91,67	86,67	75,00
Não foi internado	21,05	21,88	50,00	-	20,00	33,33	8,33	13,33	25,00
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Medicação									
Percentual de respostas (%)									
Buscou no programa Farmácia Popular do Brasil	4,07	9,14	8,96	8,86	9,46	7,46	5,77	2,29	3,48
Buscou na UBS	65,04	47,72	61,19	53,16	41,89	65,17	56,73	48,85	57,39
Buscou no Hospital/Instituto	3,25	4,57	2,99	3,80	-	2,99	2,88	8,40	0,87
Comprou na Rede Privada	19,51	20,30	14,93	20,25	27,03	16,42	26,92	23,66	27,83
Foi entregue na UPA	1,63	3,05	-	-	1,35	-	-	-	3,48
Não Recebeu Medicação	5,69	12,69	7,46	11,39	20,27	6,97	2,88	13,74	3,48
Outras	0,81	2,54	4,48	2,53	-	1,00	4,81	3,05	3,48

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Atenção Odontológica									
Buscou atendimento com dentistas, pelo SUS, nos últimos 12 meses									
Percentual de respostas (%)									
Sim	25,06	20,60	25,37	14,99	34,71	16,15	27,52	22,90	19,46
Não	74,94	79,40	74,63	85,01	65,29	83,85	72,48	77,10	80,54
Onde foi este atendimento									
Percentual de respostas (%)									
Unidade Básica de Saúde - UBS	86,11	86,63	76,70	78,69	88,81	91,49	78,57	80,20	90,00
Centro de Especialidades Odontológicas - CEO	9,26	6,98	14,56	18,03	7,69	4,96	16,07	14,85	7,50
UBS e depois foi encaminhado para o CEO	3,70	5,23	8,74	3,28	1,40	3,55	4,46	3,96	2,50
Não respondeu	0,93	1,16	-	-	2,10	-	0,89	0,99	-

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Quanto tempo gastou para chegar à Unidade onde foi atendido									
Percentual de respostas (%)									
Até 30 minutos	87,04	77,33	81,55	73,77	83,92	84,40	81,25	85,15	87,50
Até 1 hora	11,11	12,79	15,53	14,75	8,39	10,64	12,50	9,90	8,75
Até 2 horas	0,93	5,81	1,94	4,92	2,10	2,13	3,57	2,97	2,50
Até 4 horas	0,93	-	0,97	-	-	-	1,79	1,98	1,25
Mais de 4 horas	-	1,74	-	1,64	1,40	1,42	-	-	-
Não sabe ou Não respondeu	-	2,33	-	4,92	4,20	1,42	0,89	-	-
Quanto tempo esperou para ser atendido pelo dentista									
Percentual de respostas (%)									
Até 30 minutos	34,26	38,95	38,83	39,34	45,45	46,10	38,39	37,62	47,50
Até 1 hora	26,85	16,86	14,56	13,11	20,98	23,40	14,29	24,75	12,50
Até 2 horas	11,11	11,05	14,56	21,31	9,09	14,89	16,96	10,89	12,50
Até 4 horas	3,70	3,49	4,85	6,56	5,59	2,13	8,93	4,95	12,50
Mais de 4 horas	1,85	2,33	5,83	6,56	8,39	2,13	2,68	3,96	1,25
Não foi Atendido	21,30	25,00	21,36	13,11	9,09	10,64	18,75	16,83	12,50
Não sabe ou Não respondeu	0,93	2,33	-	-	1,40	0,71	-	0,99	1,25
Como avalia o atendimento pelo dentista do SUS									
Percentual de respostas (%)									
Muito Bom	30,59	24,81	33,33	24,53	30,00	32,54	25,27	33,33	24,29
Bom	51,76	43,41	39,51	43,40	49,23	54,76	50,55	53,57	58,57
Regular	14,12	15,50	12,35	18,87	14,62	9,52	14,29	7,14	11,43
Ruim	1,18	6,98	6,17	5,66	3,08	0,79	3,30	2,38	1,43
Muito ruim	2,35	5,43	8,64	7,55	2,31	1,59	6,59	3,57	4,29
Não respondeu	-	3,88	-	-	0,77	0,79	-	-	-
Completo o seu tratamento dentário									
Percentual de respostas (%)									
Sim	35,29	27,91	38,27	45,28	40,00	41,27	59,34	40,48	52,86
Ainda estou fazendo	42,35	40,31	34,57	33,96	38,46	42,06	23,08	32,14	25,71
Não	22,35	27,13	27,16	20,75	21,54	15,87	17,58	27,38	21,43
Não respondeu	-	4,65	-	-	-	0,79	-	-	-

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Avaliação sobre se a demanda foi resolvida									
Percentual de respostas (%)									
Foi Resolvida	43,53	37,21	39,51	41,51	42,31	42,06	48,35	46,43	50,00
Foi Resolvida Parcialmente	38,82	30,23	37,04	41,51	36,92	37,30	31,87	28,57	32,86
Não foi Resolvida	17,65	29,46	22,22	15,09	18,46	19,05	19,78	23,81	17,14
Não respondeu	-	3,10	1,23	1,89	2,31	1,59	-	1,19	-
Recomendaria o Centro de Saúde ou o CEO para um amigo ou familiar									
Percentual de respostas (%)									
Sim	88,24	72,87	81,48	77,36	84,62	80,95	80,22	83,33	87,14
Não	11,76	23,26	18,52	22,64	15,38	19,05	19,78	16,67	12,86
Não respondeu	-	3,88	-	-	-	-	-	-	-

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Urgência e emergência									
Procurou atendimento de urgência em uma UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS, nos últimos 12 meses									
Percentual de respostas (%)									
Sim	35,73	36,77	31,77	36,86	22,82	48,80	37,35	34,01	31,14
Não	64,27	63,11	68,23	63,14	77,18	51,20	62,65	65,99	68,61
Não sabe ou Não respondeu	-	0,12	-	-	-	-	-	-	0,24
Onde foi este atendimento									
Percentual de respostas (%)									
UPA	4,55	3,91	3,88	18,67	9,57	65,49	1,32	26,00	3,13
Unidade 24 horas	40,26	31,92	31,01	26,00	18,09	9,62	24,34	19,33	47,66
Pronto Socorro do SUS	55,19	59,93	59,69	54,67	65,96	23,24	74,34	52,67	47,66
Não sabe ou Não respondeu	-	4,23	5,43	0,67	6,38	1,64	-	2,00	1,56
Quanto tempo gastou para chegar a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS									
Percentual de respostas (%)									
Até 30 minutos	66,23	65,15	65,89	64,00	70,21	67,61	72,37	76,00	64,06
Até 1 hora	21,43	21,82	20,16	22,67	15,96	24,18	17,76	12,67	25,00

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Até 2 horas	11,04	9,12	11,63	8,00	7,45	4,93	6,58	5,33	7,03
Até 4 horas	1,30	2,28	0,78	4,00	4,26	0,70	1,97	1,33	1,56
Mais de 4 horas	-	0,33	-	0,67	1,06	0,47	-	2,00	-
Não sabe ou Não respondeu	-	1,30	1,55	0,67	1,06	2,11	1,32	2,67	2,34
Tempo que esperou para ser atendido na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS									
Percentual de respostas (%)									
Até 30 minutos	40,91	44,30	36,43	50,67	35,11	39,44	44,08	47,33	45,31
Até 1 hora	13,64	17,92	10,08	22,00	17,02	22,54	18,42	14,00	11,72
Até 2 horas	18,83	17,92	15,50	11,33	12,77	17,37	16,45	10,67	17,97
Até 4 horas	12,34	8,79	19,38	7,33	15,96	7,98	7,89	9,33	8,59
Mais de 4 horas	8,44	7,17	10,85	5,33	10,64	6,81	7,24	10,00	9,38
Não foi Atendido	4,55	1,95	6,20	3,33	5,32	5,40	5,26	7,33	5,47
Não sabe ou Não respondeu	1,30	1,95	1,55	-	3,19	0,47	0,66	1,33	1,56
Avaliação do atendimento nesta UPA – Unidade de Pronto Atendimento, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS									
Percentual de respostas (%)									
Muito Bom	11,56	10,30	9,92	8,97	14,61	20,10	13,19	11,51	9,09
Bom	33,33	33,89	28,10	43,45	33,71	42,18	34,03	46,76	42,15
Regular	24,49	31,56	32,23	23,45	33,71	21,84	30,56	25,18	23,97
Ruim	14,97	11,30	16,53	13,10	8,99	7,69	7,64	7,19	6,61
Muito ruim	14,29	11,63	10,74	9,66	8,99	7,94	14,58	8,63	17,36
Não respondeu	1,36	1,33	2,48	1,38	-	0,25	-	0,72	0,83
Recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento									
Percentual de respostas (%)									
Sim	31,97	33,22	34,71	42,07	22,47	27,54	36,11	41,73	35,54
Não	65,99	66,78	63,64	57,93	77,53	71,46	63,19	57,55	64,46
Não respondeu	2,04	-	1,65	-	0,00	0,99	0,69	0,72	-
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Exame									
Percentual de respostas (%)									
Realizou Integralmente	65,22	70,00	60,00	56,41	66,67	71,21	62,96	75,00	77,78
Realizou Parcialmente	-	5,71	5,71	17,95	8,33	4,55	7,41	7,50	3,70
Não Realizou	34,78	24,29	34,29	25,64	25,00	24,24	29,63	17,50	18,52

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Consulta com Especialista									
Percentual de resposta s(%)									
Realizou Integralmente	75,00	52,08	33,33	50,00	28,57	57,14	57,14	72,22	61,54
Realizou Parcialmente	6,25	6,25	-	13,64	28,57	2,38	14,29	5,56	15,38
Não Realizou	18,75	41,67	66,67	36,36	42,86	40,48	28,57	22,22	23,08
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi encaminhamento para UBS									
Percentual de respostas (%)									
Foi atendido	87,50	77,78	75,00	100,00	60,00	66,67	75,00	90,91	85,71
Não Foi atendido	12,50	22,22	25,00	-	40,00	33,33	25,00	9,09	14,29
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Internação Hospitalar									
Percentual de respostas (%)									
Foi internado	90,91	82,61	50,00	77,78	100,00	94,74	90,91	90,91	100,00
Não foi internado	9,09	17,39	50,00	22,22	-	5,26	9,09	9,09	-
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Medicação									
Percentual de respostas (%)									
Buscou no programa Farmácia Popular do Brasil	8,57	2,74	5,00	13,15	-	3,80	-	-	3,33
Buscou na UBS	20,00	24,66	70,00	28,95	18,18	35,44	19,51	17,07	30,00
Buscou no Hospital/Instituto	28,57	10,96	10,00	7,89	9,09	11,39	14,63	21,95	26,67
Comprou na Rede Privada	37,14	31,51	-	23,68	54,55	21,52	39,02	29,27	26,67
Foi entregue na UPA	-	5,48	-	13,16	9,09	16,46	-	26,83	10,00
Não Recebeu Medicação	5,71	17,81	10,00	13,16	9,09	7,59	14,63	4,88	3,33
Outras	-	6,85	5,00	-	-	3,80	12,20	-	-
Avaliação do fim do atendimento na Unidade sua demanda foi									
Percentual de respostas (%)									
Foi Resolvida	53,06	53,82	54,55	58,62	62,92	64,02	61,81	64,03	53,72
Foi Resolvida Parcialmente	23,81	24,25	15,70	23,45	17,98	18,36	22,92	22,30	23,97
Não foi Resolvida	18,37	13,95	23,97	14,48	19,10	13,15	14,58	9,35	19,01
Não respondeu	4,76	7,97	5,79	3,45	-	4,47	0,69	4,32	3,31

REGIÃO NORDESTE									
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Recomendaria a UPA para um amigo ou familiar									
Percentual de respostas (%)									
Sim	59,86	67,77	64,46	70,34	67,42	76,18	65,97	76,98	72,73
Não	36,73	29,90	28,10	26,21	32,58	21,59	31,94	22,30	24,79
Não respondeu	3,40	2,33	7,44	3,45	-	2,23	2,08	0,72	2,48
No geral, como você avalia o SUS - Sistema Único de Saúde									
Percentual de respostas (%)									
Muito Bom	5,34	5,99	3,94	2,95	9,22	8,59	4,18	6,12	4,14
Bom	24,36	21,80	20,69	27,76	29,85	26,80	24,82	28,80	27,49
Regular	31,09	40,24	33,50	39,31	37,62	37,80	41,77	37,19	34,55
Ruim	18,79	13,53	18,47	16,71	13,11	12,49	13,02	13,61	14,36
Muito ruim	18,33	17,01	22,17	13,02	9,47	12,83	15,97	14,06	18,25
Não respondeu	2,09	1,44	1,23	0,25	0,73	1,49	0,25	0,23	1,22
Você ou seu dependente (menor de 16 anos) tem Plano de Saúde									
Percentual de respostas (%)									
Sim	7,89	11,02	13,79	7,86	10,44	13,52	13,76	6,80	12,90
Sim, ambos	1,86	2,28	3,69	1,97	1,46	4,47	2,70	3,40	4,62
Sim, o Dependente	1,39	2,63	2,71	1,23	2,18	2,63	1,97	2,72	2,43
Não	85,61	78,56	77,34	85,50	84,22	76,86	79,36	83,67	78,59
Não respondeu	3,25	5,51	2,46	3,44	1,70	2,52	2,21	3,40	1,46

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Atenção Básica							
Atendido por uma Equipe de Saúde da Família na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde na região onde mora							
Percentual de respostas (%)							
Sim	46,80	52,35	44,25	57,71	57,73	54,73	62,20
Não	48,08	45,93	48,66	38,55	37,20	40,92	32,20
Não sabe ou Não respondeu	5,12	1,73	7,09	3,74	5,07	4,35	5,61

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Recebeu em casa a visita de um Agente Comunitário de Saúde ou algum membro da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses							
Percentual de respostas (%)							
Sim	39,90	38,52	41,81	54,91	36,96	42,97	75,37
Não	58,57	60,49	56,72	43,93	61,84	55,24	22,44
Não sabe ou Não respondeu	1,53	0,99	1,47	1,17	1,21	1,79	2,20
Avaliação da atuação do Agente Comunitário de Saúde no acompanhamento e promoção da saúde de sua família							
Percentual de respostas (%)							
Muito Boa	19,23	17,31	18,13	14,89	22,88	20,83	19,74
Boa	50,64	46,15	55,56	45,11	44,44	49,40	50,49
Regular	27,56	30,13	19,88	31,91	22,22	21,43	24,92
Ruim	1,28	2,56	3,51	5,11	5,23	4,76	1,94
Muito ruim	1,28	3,85	1,75	2,13	3,27	2,38	2,91
Não respondeu	-	-	1,17	0,85	1,96	1,19	-
Procurou atendimento pelo SUS numa Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde, nos últimos 12 meses							
Percentual de respostas (%)							
Sim	77,75	80,49	76,28	82,71	80,19	82,86	82,93
Não	22,25	19,51	23,72	17,29	19,81	17,14	17,07
Tempo que gastou para chegar à Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde/ Centro de Saúde							
Percentual de respostas (%)							
Até 30 minutos	83,22	80,67	89,42	83,62	85,24	86,11	85,59
Até 1 hora	11,84	12,58	7,37	10,17	9,64	8,33	10,29
Até 2 horas	2,96	4,91	1,60	3,39	3,31	3,40	3,24
Até 4 horas	0,99	1,23	0,64	1,13	0,60	1,23	0,59
Mais de 4 horas	0,66	0,31	0,32	1,13	-	0,62	-
Não sabe ou Não respondeu	0,33	0,31	0,64	0,56	1,20	0,31	0,29
Tempo que esperou para ser atendido na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde							
Percentual de respostas (%)							
Até 30 minutos	34,54	34,97	39,42	27,68	27,41	28,40	32,06
Até 1 hora	15,46	15,95	15,71	20,62	16,57	19,75	15,88
Até 2 horas	19,41	22,09	18,91	19,49	24,10	18,52	20,88
Até 4 horas	15,46	12,27	12,18	14,41	15,36	15,74	18,24
Mais de 4 horas	11,51	9,82	6,09	8,47	9,94	9,57	8,82
Não foi Atendido	3,29	4,60	6,73	7,06	4,82	6,79	2,65

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Não sabe ou Não respondeu	0,33	0,31	0,96	2,26	1,81	1,23	1,47
Precisou agendar a consulta com o médico na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde							
Percentual de respostas (%)							
Não, fui atendido no dia.	74,49	54,34	54,30	52,28	56,01	55,96	70,39
Sim, fui atendido no dia seguinte	5,78	11,90	15,46	10,03	9,49	18,21	6,65
Sim, fui atendido em até 1 semana	5,44	13,50	18,21	13,98	16,46	9,93	10,57
Sim, fui atendido em até 2 semanas	2,04	8,36	3,09	4,86	6,65	2,98	3,93
Sim, fui atendido em até 1 mês	4,42	5,79	3,44	8,81	6,65	5,30	3,63
Sim, fui atendido em mais de 1 mês	6,46	5,47	3,78	7,90	2,85	6,29	3,32
Não sabe ou Não respondeu	1,36	0,64	1,72	2,13	1,90	1,32	1,51
Avaliação do atendimento da equipe de enfermagem							
Percentual de respostas (%)							
Muito Bom	9,86	13,50	9,62	9,12	11,08	9,27	6,04
Bom	50,68	46,62	42,61	40,12	48,73	49,01	52,57
Regular	30,61	25,08	31,27	36,78	30,06	30,79	29,00
Ruim	4,08	7,72	7,90	6,69	3,16	6,62	5,74
Muito ruim	4,76	6,43	7,22	6,38	6,01	3,31	6,04
Não respondeu	-	0,64	1,37	0,91	0,95	0,99	0,60
Avaliação do atendimento do médico							
Percentual de respostas (%)							
Muito Bom	25,09	23,24	20,40	15,82	17,44	20,28	21,14
Bom	50,91	50,35	50,80	45,79	47,69	50,89	55,70
Regular	16,73	15,85	15,60	24,24	19,93	19,22	14,43
Ruim	4,36	5,63	5,20	7,07	7,47	4,27	4,70
Muito ruim	2,91	4,58	7,20	5,72	6,76	4,63	3,36
Não respondeu	-	0,35	0,80	1,35	0,71	0,71	0,67
Ao fim do atendimento no Centro de Saúde a demanda foi atendida							
Percentual de respostas (%)							
Foi Resolvida	63,95	62,06	61,86	56,53	62,66	58,28	63,75
Foi Resolvida Parcialmente	25,17	26,05	23,71	27,66	23,42	24,83	21,75
Não foi Resolvida	10,54	11,58	12,71	14,59	12,97	15,56	13,90
Não respondeu	0,34	0,32	1,72	1,22	0,95	1,32	0,60

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Recomendaria o Centro de Saúde para um amigo ou familiar							
Percentual de respostas (%)							
Sim	79,93	76,85	71,82	71,12	74,68	69,21	78,25
Não	19,73	22,51	25,09	27,96	23,42	28,48	21,45
Não respondeu	0,34	0,64	3,09	0,91	1,90	2,32	0,30
Recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento pelo SUS							
Percentual de respostas (%)							
Sim	45,24	48,87	48,45	48,94	38,92	48,34	48,64
Não	54,76	50,80	49,48	49,24	59,49	48,68	50,76
Não respondeu	-	0,32	2,06	1,82	1,58	2,98	0,60
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Exame							
Percentual de respostas (%)							
Realizou Integralmente	66,06	66,10	51,75	61,11	56,57	62,14	66,92
Realizou Parcialmente	10,09	8,47	14,91	5,56	8,08	7,77	6,02
Não Realizou	23,85	25,42	33,33	33,33	35,35	30,10	27,07
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Consulta com Especialista							
Percentual de respostas (%)							
Realizou Integralmente	61,04	61,25	50,00	60,67	51,79	63,16	53,62
Realizou Parcialmente	9,09	8,75	14,52	8,99	10,71	9,21	10,14
Não Realizou	29,87	30,00	35,48	30,34	37,50	27,63	36,23
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Encaminhamento para Urgência							
Percentual de respostas (%)							
Foi atendido	82,76	78,95	61,54	84,21	100,00	72,73	58,33
Não Foi atendido	17,24	21,05	38,46	15,79	-	27,27	41,67
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Internação Hospitalar							
Percentual de respostas (%)							
Foi internado	72,73	66,67	54,55	83,33	100,00	63,64	94,12
Não foi internado	27,27	33,33	45,45	16,67	-	36,36	5,88
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Medicação							
Percentual de respostas (%)							
Buscou no programa Farmácia Popular do Brasil	5,75	6,03	3,45	4,40	10,14	7,37	12,87
Buscou na UBS	60,92	44,83	45,69	49,45	37,68	46,32	40,59

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Buscou no Hospital/Instituto	9,20	6,90	6,90	2,20	1,45	1,05	5,94
Comprou na Rede Privada	11,49	28,45	27,59	21,98	20,29	26,32	20,79
Foi entregue na UPA	-	0,86	0,86	2,20	-	-	0,99
Não Recebeu Medicação	9,20	8,62	11,21	16,48	27,54	16,84	11,88
Outras	3,45	4,31	4,31	3,30	2,90	2,11	0,00

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Atenção Odontológica							
Buscou atendimento com dentistas, pelo SUS, nos últimos 12 meses							
Percentual de respostas (%)							
Sim	13,04	19,75	16,63	23,83	9,68	17,39	28,29
Não	86,96	80,25	83,37	76,17	90,32	82,61	71,71
Onde foi este atendimento							
Percentual de respostas (%)							
Unidade Básica de Saúde - UBS	88,24	91,25	88,24	79,41	70,45	92,65	80,17
Centro de Especialidades Odontológicas - CEO	5,88	3,75	10,29	12,75	20,45	5,88	14,66
UBS e depois foi encaminhado para o CEO	5,88	5,00	1,47	5,88	4,55	1,47	5,17
Não respondeu	-	-	-	1,96	4,55	-	-
Quanto tempo gastou para chegar à Unidade onde foi atendido							
Percentual de respostas (%)							
Até 30 minutos	84,31	78,75	85,29	86,27	84,09	79,41	80,17
Até 1 hora	3,92	11,25	10,29	9,80	11,36	13,24	8,62
Até 2 horas	3,92	5,00	4,41	3,92	2,27	7,35	8,62
Até 4 horas	-	2,50	-	-	-	-	1,72
Mais de 4 horas	3,92	2,50	-	-	-	-	-
Não sabe ou Não respondeu	3,92	-	-	-	2,27	-	0,86

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Quanto tempo esperou para ser atendido pelo dentista							
Percentual de respostas (%)							
Até 30 minutos	37,25	30,00	29,41	25,49	31,82	27,94	42,24
Até 1 hora	15,69	18,75	19,12	21,57	9,09	11,76	18,10
Até 2 horas	21,57	16,25	11,76	18,63	15,91	16,18	11,21
Até 4 horas	7,84	7,50	4,41	8,82	9,09	5,88	6,90
Mais de 4 horas	5,88	2,50	4,41	5,88	2,27	14,71	3,45
Não foi Atendido	11,76	25,00	27,94	16,67	31,82	23,53	17,24
Não sabe ou Não respondeu	-	-	2,94	2,94	-	-	0,86
Como avalia o atendimento pelo dentista do SUS							
Percentual de respostas (%)							
Muito Bom	22,22	31,67	40,82	28,24	33,33	26,92	34,38
Bom	55,56	48,33	34,69	47,06	53,33	46,15	51,04
Regular	13,33	13,33	18,37	14,12	10,00	11,54	12,50
Ruim	4,44	1,67	2,04	4,71	3,33	5,77	2,08
Muito ruim	4,44	5,00	4,08	5,88	-	7,69	-
Não respondeu	-	-	-	-	-	1,92	-
Completo o seu tratamento dentário							
Percentual de respostas (%)							
Sim	64,44	53,33	44,90	35,29	56,67	42,31	52,08
Ainda estou fazendo	20,00	28,33	42,86	42,35	33,33	19,23	31,25
Não	15,56	18,33	12,24	22,35	10,00	38,46	14,58
Não respondeu	-	-	-	-	-	-	2,08
Avaliação sobre se a demanda foi resolvida							
Percentual de respostas (%)							
Foi Resolvida	55,56	60,00	44,90	38,82	53,33	38,46	53,13
Foi Resolvida Parcialmente	26,67	31,67	38,78	41,18	33,33	40,38	36,46
Não foi Resolvida	17,78	6,67	16,33	20,00	13,33	21,15	9,38
Não respondeu	-	1,67	-	-	-	-	1,04

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Recomendaria o Centro de Saúde ou o CEO para um amigo ou familiar							
Percentual de respostas (%)							
Sim	84,44	83,33	77,55	80,00	90,00	76,92	89,58
Não	15,56	16,67	22,45	20,00	10,00	23,08	10,42
Não respondeu	-	-	-	-	-	-	-

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Urgência e emergência							
Procurou atendimento de urgência em uma UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS, nos últimos 12 meses							
Percentual de respostas (%)							
Sim	42,2	49,63	46,45	36,45	32,37	40,66	30,49
Não	57,8	50,37	53,55	63,55	67,63	59,08	69,51
Não sabe ou Não respondeu	-	-	-	-	-	0,26	-
Onde foi este atendimento							
Percentual de respostas (%)							
UPA	64,85	7,46	9,47	2,56	3,73	4,40	17,60
Unidade 24 horas	5,45	19,40	21,58	25,64	31,34	19,50	19,20
Pronto Socorro do SUS	29,70	72,64	67,89	67,95	61,19	74,84	61,60
Não sabe ou Não respondeu	-	0,50	1,05	3,85	3,73	1,26	1,60
Quanto tempo gastou para chegar a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS							
Percentual de respostas (%)							
Até 30 minutos	69,09	69,15	76,32	68,59	77,61	70,44	71,20
Até 1 hora	14,55	20,40	16,32	16,67	14,93	15,72	15,20
Até 2 horas	11,52	6,47	5,79	8,33	2,99	6,92	8,00
Até 4 horas	2,42	1,99	0,53	3,85	-	0,63	4,80
Mais de 4 horas	1,21	0,50	0,53	1,28	-	2,52	-
Não sabe ou Não respondeu	1,21	1,49	0,53	1,28	4,48	3,77	0,80

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Tempo que esperou para ser atendido na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS							
Percentual de respostas (%)							
Até 30 minutos	43,03	52,74	49,47	43,59	41,04	41,51	44,80
Até 1 hora	15,76	13,43	17,37	18,59	19,40	13,84	16,00
Até 2 horas	13,94	12,94	18,42	17,31	16,42	15,72	16,80
Até 4 horas	10,30	9,95	5,26	7,05	5,97	13,21	14,40
Mais de 4 horas	15,15	6,97	2,11	5,13	11,19	10,06	7,20
Não foi Atendido	1,82	3,48	5,79	5,77	1,49	5,03	0,80
Não sabe ou Não respondeu	-	0,50	1,58	2,56	4,48	0,63	-
Avaliação do atendimento nesta UPA – Unidade de Pronto Atendimento, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS							
Percentual de respostas (%)							
Muito Bom	12,96	13,92	7,26	4,76	12,12	11,26	8,06
Bom	38,27	47,42	38,55	36,05	35,61	41,06	38,71
Regular	28,40	19,59	32,40	38,78	27,27	25,83	32,26
Ruim	8,64	7,73	8,38	9,52	9,09	8,61	12,10
Muito ruim	11,73	10,31	12,85	10,20	13,64	11,26	8,87
Não respondeu	-	1,03	0,56	0,68	2,27	1,99	-
Recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento							
Percentual de respostas (%)							
Sim	29,63	44,85	46,93	31,97	31,82	47,68	29,84
Não	69,75	54,12	53,07	68,03	63,64	51,66	70,16
Não respondeu	0,62	1,03	-	-	4,55	0,66	-
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Exame							
Percentual de respostas (%)							
Realizou Integralmente	59,38	80,00	73,77	70,83	62,50	69,77	67,74
Realizou Parcialmente	12,50	5,45	4,92	12,50	-	6,98	3,23
Não Realizou	28,13	14,55	21,31	16,67	37,50	23,26	29,03
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Consulta com Especialista							
Percentual de respostas (%)							
Realizou Integralmente	55,00	71,11	50,00	58,33	61,54	50,00	46,15
Realizou Parcialmente	15,00	6,67	9,09	8,33	15,38	11,76	7,69

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Não Realizou	30,00	22,22	40,91	33,33	23,08	38,24	46,15
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi encaminhamento para UBS							
Percentual de respostas (%)							
Foi atendido	100,00	64,71	100,00	80,00	57,14	90,00	66,67
Não Foi atendido	-	35,29	-	20,00	42,86	10,00	33,33
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Internação Hospitalar							
Percentual de respostas (%)							
Foi internado	92,31	73,68	73,33	88,89	75,00	85,71	100,00
Não foi internado	7,69	26,32	26,67	11,11	25,00	14,29	-
Se recebeu encaminhamento e o procedimento foi Medicação							
Percentual de respostas (%)							
Buscou no programa Farmácia Popular do Brasil	3,33	2,90	-	4,35	14,29	2,22	7,41
Buscou na UBS	30,00	24,64	14,86	26,09	21,43	20,00	18,52
Buscou no Hospital/Instituto	13,33	14,49	22,97	39,13	3,57	15,56	7,41
Comprou na Rede Privada	23,33	39,13	33,78	21,74	35,71	40,00	29,63
Foi entregue na UPA	20,00	8,70	17,57	-	-	8,89	-
Não Recebeu Medicação	3,33	7,25	8,11	8,70	25,00	8,89	22,22
Outras	6,67	2,90	2,70	-	-	4,44	14,81
Avaliação do fim do atendimento na Unidade sua demanda foi							
Percentual de respostas (%)							
Foi Resolvida	56,17	64,43	57,54	51,02	59,85	60,93	58,87
Foi Resolvida Parcialmente	29,01	20,10	31,28	28,57	16,67	19,21	25,81
Não foi Resolvida	13,58	11,86	9,50	14,97	18,94	18,54	15,32
Não respondeu	1,23	3,61	1,68	5,44	4,55	1,32	-
Recomendaria a UPA para um amigo ou familiar							
Percentual de respostas (%)							
Sim	73,46	73,71	67,03	66,67	71,21	75,50	82,26
Não	25,93	23,20	30,72	31,97	25,00	22,52	17,74
Não respondeu	0,62	3,09	2,23	1,36	3,78	1,99	-

REGIÃO NORTE							
	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
No geral, como você avalia o SUS - Sistema Único de Saúde							
Percentual de respostas (%)							
Muito Bom	9,72	7,16	5,87	5,14	6,52	6,91	6,59
Bom	37,34	36,54	27,38	24,77	29,47	34,53	32,20
Regular	37,08	33,33	33,25	37,85	34,30	33,50	38,29
Ruim	8,95	9,88	16,87	15,65	12,56	8,95	13,90
Muito ruim	4,86	11,11	14,67	15,19	16,67	14,07	7,80
Não respondeu	2,05	1,98	1,96	1,40	0,48	2,05	1,22
Você ou seu dependente (menor de 16 anos) tem Plano de Saúde							
Percentual de respostas (%)							
Sim	8,95	11,11	10,51	7,94	14,25	5,63	8,54
Sim, ambos	5,63	4,44	3,67	3,50	6,52	1,02	2,93
Sim, o dependente	1,79	1,48	2,20	3,74	1,93	1,79	1,71
Não	81,33	80,25	81,17	81,07	76,33	86,70	86,10
Não respondeu	2,30	2,72	2,44	3,74	0,97	4,86	0,73