

# Pesquisa Satisfação dos Usuários



**São Paulo**

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

2010

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO  
Secretário: Luiz Roberto Barradas Barata

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO EM SAÚDE  
Silvany Lemes Cruvinel Portas

COORDENADORIA DE CONTROLE DE DOENÇAS  
Clelia Maria Sarmiento de Souza Aranda

## Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP

Dalva Regina Massuia  
Grupo Técnico de Ações Estratégicas - Gtae/SES

José Dinio Vaz Mendes  
Gabinete do Secretário de Estado da Saúde

Mônica Aparecida Marcondes Cecilio  
Coordenadoria de Planejamento em Saúde - CPS/SES

### **FICHA CATALOGRÁFICA**

Preparada pelo Centro de Documentação – Coordenadoria de  
Controle de Doenças/SES

© reprodução autorizada pelo autor, desde que citada a fonte

### **FICHA CATALOGRÁFICA**

Preparada pelo Centro de Documentação – Coordenadoria de Controle de Doenças/SES

©reprodução autorizada pelo autor, desde que citada a fonte

Massuia, Dalva Regina; Mendes, José Dínio Vaz; Cecílio, Mônica  
Aparecida Marcondes.

Pesquisa de satisfação dos usuários do SUS/SP/Dalva Regina Massuia;  
José Dínio Vaz Mendes; Mônica Aparecida Marcondes Cecílio. São Paulo:  
SES/SP, 2010.

34p.: tab. graf.

1. Sistema Único de Saúde 2. Satisfação do paciente 3. Serviços  
de saúde

SES/CCD/CD 16/10

NLM WA541

### **Projeto gráfico e editoração eletrônica**

Marcos Rosado

Sylia Rehder

### **Revisão ortográfica**

Cláudia Malinverni

### **Centro de Produção e Divulgação Científica**

Coordenadoria de Controle de Doenças - CCD

Av. Dr. Arnaldo, 351, salas 133/135

Cep:05403 000 São Paulo- SP

ccd@saude.sp.gov.br

## Introdução

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Sistema Único de Saúde – SUS/SP é um instrumento adotado pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP), com o principal intuito de conhecer o grau de satisfação dos pacientes que se utilizaram de serviços de saúde do SUS de São Paulo.

Esta Pesquisa utilizou o método de encaminhamento de cartas padrão aos usuários de unidades de saúde do SUS/SP, cujos atendimentos haviam sido registrados nos sistemas de informação oficiais do SUS, em meses selecionados dos anos de 2007 e 2008.

As cartas continham informações sobre os procedimentos de saúde realizados e, ainda, solicitavam resposta aos pacientes por meio de “Cartão Resposta” (impresso), por telefone ou meio eletrônico, sem quaisquer custos para os usuários, sobre questões simples e padronizadas (múltipla escolha), para avaliação do serviço prestado pela unidade.

Trata-se de estratégia para avaliar a dimensão subjetiva dos serviços prestados, isto é, a percepção do usuário sobre as unidades de saúde e os procedimentos ali realizados.

A utilização de outras informações e métodos, possíveis para a aferição da qualidade dos procedimentos de saúde das unidades, que envolvem outros instrumentos de avaliação objetivos (como dados de produção, entre outros indicadores), não fez parte do escopo desta pesquisa e, portanto, seus resultados não permitem, isoladamente, realizar inferências sobre a qualidade do serviço de saúde prestado.

Entretanto, ao identificar as opiniões dos pacientes, suas percepções relativas às condições gerais da unidade (acomodações), às atitudes dos profissionais, ao tempo de espera para realização do procedimento e, no caso das maternidades, às informações sobre alguns procedimentos de humanização dos partos, deve-se reconhecer que, apesar dos limites deste tipo de instrumento de pesquisa, seus resultados devem ser considerados, principalmente se comparados com os outros instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços.

Além disso, a pesquisa permitiu a identificação de possíveis irregularidades na prestação de serviços ao SUS, como por exemplo, os procedimentos registrados nos sistemas de informação (para efeito de pagamento) e não realizados efetivamente, as cobranças ilegais aos pacientes, entre outros.

Portanto, resumidamente, a pesquisa teve como objetivos estabelecer um canal direto de comunicação com o usuário do SUS/SP, por meio do qual é possível obter informações úteis para conhecimento da qualidade dos serviços de saúde do sistema, auxiliar no aperfeiçoamento da gestão pública da saúde, na capacidade de tomada de decisões dos gerentes e gestores públicos e, assim, melhorar as características do atendimento prestado pelo setor público de saúde aos cidadãos.

Ao mesmo tempo, seus resultados foram utilizados para reconhecer publicamente os hospitais melhor avaliados pelos pacientes (por meio de premiação específica criada com esta

finalidade) e identificar possíveis irregularidades na veracidade das informações prestadas pelos serviços de saúde. Neste último caso, as irregularidades foram encaminhadas para o necessário processo de auditoria e, quando confirmadas, resultaram na aplicação de punições previstas pelas normas vigentes.

Os procedimentos de saúde escolhidos foram as internações, procedimentos ambulatoriais de alta complexidade (que utilizam Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade – APAC), vacinas no primeiro ano de vida e partos hospitalares.

O presente trabalho tem como objetivos descrever a metodologia de encaminhamento das cartas, relatar os problemas e as dificuldades encontradas, apresentar o volume e as características das respostas dos usuários para os diferentes serviços e fazer análise geral dos resultados obtidos.

## Metodologia

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP é qualitativa, realizada por meio do envio de carta personalizada (modelos no Anexo I) para todos os pacientes atendidos em estabelecimentos, público ou privados, contratados e conveniados que prestam serviços ao SUS/SP, que foram registrados nos sistemas de informação oficiais do Sistema Único de Saúde, durante os períodos selecionados.

A carta/questionário possuía um conteúdo com poucas questões simples, pontuais e padronizadas, contemplando diversas realidades da internação ou do procedimento pelo qual o usuário havia sido submetido, visando a facilidade da compreensão do paciente e favorecendo a possibilidade de resposta. Houve preocupação em traduzir para linguagem popular todos os procedimentos da tabela do SUS registrados, para que o usuário pudesse compreender e responder corretamente se aquele procedimento tinha sido realizado ou não.

Os pacientes foram orientados a responder a pesquisa através de três meios de comunicação: cartão resposta, telefone (0800) e meio eletrônico (WEB – site com formulário para respostas acessível no site da SES), todos sem qualquer custo aos pacientes.

No presente trabalho foram utilizadas as respostas das cartas encaminhadas, recebidas até a data de 10 de abril de 2009.

A Pesquisa abordou cinco modalidades de atendimento em saúde, que foram escolhidas dada a possibilidade de se utilizarem os registros de endereço do usuário, presentes nos sistemas de informação do SUS/SP, condição fundamental para o desenvolvimento da pesquisa.

Para cada modalidade foram utilizados registros dos seguintes bancos de dados/períodos:

1. Internação – Sistema de Informações Hospitalares (SIH/SUS): foram utilizados todos os registros de internações SUS (Autorização de Internação Hospitalar – AIH), realizadas nas

competências novembro e dezembro de 2007, abril e junho de 2008, tendo o envio de cartas se deu nos meses de março, julho, setembro e outubro de 2008.

2. Partos hospitalares – Sistema de Informações Hospitalares (SIH/SUS): foram utilizados todos os registros de internações para partos, realizados nas competências dos meses de janeiro, fevereiro, março, maio e julho de 2008, tendo o envio de cartas se dado no mês de dezembro de 2008. O lote de partos não foi coincidente com os daqueles de internação hospitalar em geral.
3. Atendimento ambulatorial para realização de procedimentos de alto custo – Sistema de Informações Ambulatoriais – SIA/SUS/Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade (APAC) – foram utilizados todos os registros de procedimentos realizados na competência dezembro de 2007 e cujo envio das cartas ocorreu no mês de abril de 2008.
4. Atendimento ambulatorial para fornecimento de medicamentos de alto custo – Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA/SUS) e Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade (APAC): foram utilizados todos os registros de dispensação de medicamentos da competência dezembro de 2007 com envio das cartas no mês de maio de 2008.
5. Vacinação no primeiro ano de idade – Sistema de Informações de Nascidos Vivos (SINASC) foram utilizados todos os registros de nascidos vivos do período de janeiro a abril de 2007 (garantindo assim que as crianças, no momento do encaminhamento das cartas, já tivessem complementado 1 ano de vida), cruzados com arquivo de mortalidade para exclusão dos óbitos porventura ocorridos (Sistema de Informações de Mortalidade – SIM).

Embora todos os registros correspondentes aos períodos escolhidos tenham servido de base para a realização da pesquisa, ocorreram exclusões de parte dos registros para o efetivo encaminhamento das cartas, por motivos como endereço inválido, óbito do paciente ou por tratar-se de paciente psiquiátrico, já detectáveis pela análise preliminar dos dados, detalhado nos itens que se seguem para cada uma das modalidades.

Pode-se observar no Quadro 1 que, para todas as modalidades da pesquisa, de 2,5 milhões de registros analisados, após a exclusão de 716 mil registros, foram encaminhadas 1,7 milhão de cartas e obtidas 211 mil respostas, com variações de 3,8% de respostas nas cartas referentes aos partos e vacinas, até 16,8% para os procedimentos ambulatoriais.

No que se refere ao tipo de resposta, pode-se observar no Quadro 2 e no Gráfico 1 que 60,9% das respostas foram pela carta padrão, variando de 52,1% no caso dos medicamentos ambulatoriais até 73,8% para os demais procedimentos ambulatoriais.

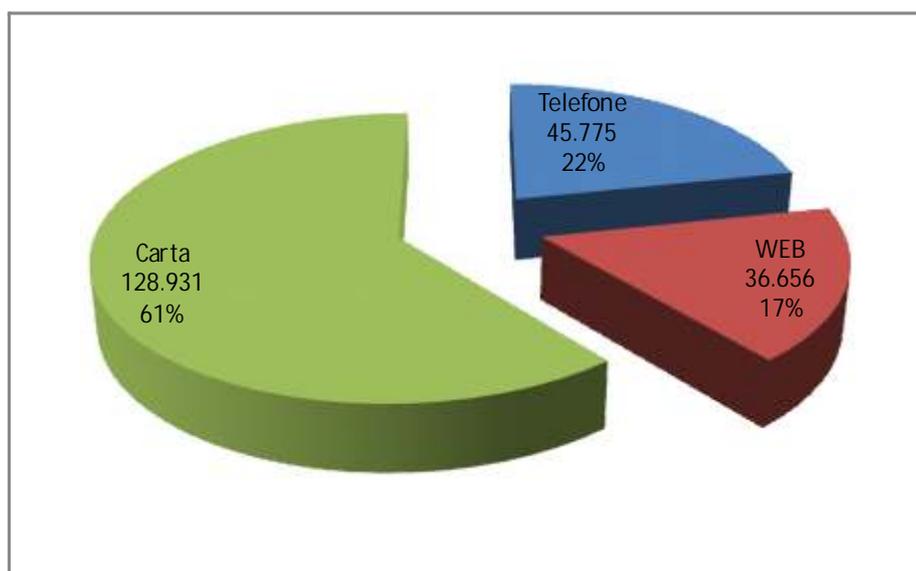
Quadro 1. Registros, exclusões, total de cartas encaminhadas e respostas obtidas por modalidade da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP – 2008

<b>Pesquisa de Satisfação</b>	<b>Total de registros da base de dados selecionada</b>	<b>Exclusões</b>	<b>Cartas encaminhadas</b>	<b>Respostas</b>	<b>% respostas</b>
Internação	851.649	257.765	593.893	69.740	11,7
Partos	167.638	17.572	150.071	5.743	3,8
Procedimentos ambulatoriais	405.289	137.731	267.558	44.940	16,8
Medicamentos ambulatoriais	740.300	252.015	488.285	79.986	16,4
Vacinas	337.703	51.146	286.557	10.953	3,8
<b>Total</b>	<b>2.502.579</b>	<b>716.229</b>	<b>1.786.364</b>	<b>211.362</b>	<b>11,8</b>

Quadro 2. Meios de Resposta da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP – 2008

<b>Tipo de resposta</b>	<b>Telefone</b>	<b>%</b>	<b>WEB</b>	<b>%</b>	<b>Carta</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Internação	17.887	25,6	9.583	13,7	42.270	60,6	69.740
Partos		0,0	1.746	30,4	3.997	69,6	5.743
Procedimentos ambulatoriais	6.400	14,2	5.383	12,0	33.157	73,8	44.940
Medicamentos ambulatoriais	21.488	26,9	16.859	21,1	41.639	52,1	79.986
Vacinas		0,0	3.085	28,2	7.868	71,8	10.953
<b>Total</b>	<b>45.775</b>	<b>21,7</b>	<b>36.656</b>	<b>17,3</b>	<b>128.931</b>	<b>60,9</b>	<b>211.362</b>

Gráfico 1. Meios de resposta utilizados na Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP – valores totais



## Internação

Na modalidade Internação partiu-se de um total de 851.649 AIHs, correspondentes à produção de 508 hospitais do SUS/SP (de todas as naturezas, públicos ou privados) nos meses selecionados. Nesta modalidade foram aplicados filtros para eliminação dos registros correspondentes a óbitos, reinternações, endereço do paciente igual ao endereço do hospital ou com outro erro detectável e de pacientes psiquiátricos.

Esta última exclusão decorreu do entendimento de que as internações de psiquiatria exigiriam formulação diferente de questões, dadas as características específicas deste tipo de internação, como a duração prolongada, entre outras. Com estas exclusões foram efetivamente encaminhadas 593.893 cartas (Quadro 1). Desse total, foram respondidas 69.740 ou 11,7%. As demais foram devolvidas pelos correios (pessoa não encontrada) ou não respondidas. Podemos notar no Quadro 2 que 60,6% das respostas foram dadas por carta.

As cartas cujo objeto era internação hospitalar dividiram-se em três blocos (ver no Anexo 1, o modelo de carta encaminhado para os pacientes internados):

1. Texto explicativo sobre o objetivo da pesquisa.
2. Dados da internação.
3. Carta-resposta contendo questões relativas à pesquisa de satisfação, com cinco perguntas:
  - sobre os dados da internação (avaliando a qualidade e veracidade das informações geradas pelo hospital);
  - sobre possível pagamento pelo atendimento recebido (verificando se houve descumprimento das normas constitucionais);
  - sobre o tempo decorrido entre a consulta que o levou à internação e a realização da internação (avaliando o tempo de acesso);
  - avaliação da equipe de saúde; e
  - avaliação do local onde o usuário ficou internado / acomodado

## Partos Hospitalares

Na modalidade de partos hospitalares, do total de 167.638 AIHs do mês selecionado, de 389 hospitais/maternidades, os filtros utilizados para eliminação dos casos corresponderam a óbitos, endereço do paciente igual ao do hospital ou com outro erro detectável, de forma que foram efetivamente encaminhadas 150.071 cartas (Quadro 1).

Do total de cartas encaminhadas, foram respondidas 5.743 (3,8%). As demais foram

devolvidas pelo correio (pessoa não encontrada) ou não respondidas. Podemos notar que 67,6% das respostas ocorreram por carta (Quadro 2).

As cartas para os partos hospitalares contiveram as mesmas questões da categoria internação, com acréscimo de perguntas sobre a humanização do parto (ver modelo no Anexo 2):

- se foi permitido acompanhante durante o trabalho de parto;
- se o bebê ficou no quarto com a mãe após o nascimento e,
- se foram realizados procedimentos para aliviar a dor no trabalho de parto.

### Atendimento ambulatorial para procedimentos de alto custo

Foram pesquisados 290 procedimentos que necessitavam APACs, entre os quais quimioterapia, radioterapia, diálise peritoneal, hemodiálise, litotripsia extracorpórea, transplante de córnea e cateterismo cardíaco.

Para a modalidade de procedimentos ambulatoriais de alto custo, do total de 405.289 APACs do período selecionado, foram utilizados filtros para eliminação dos casos correspondentes aos pacientes já pesquisados (evitando repetição), endereço do paciente igual ao da unidade de saúde ou endereço inválido, de forma que foram efetivamente encaminhadas 267.558 cartas (Quadro 1).

Do total de cartas encaminhadas, foram respondidas 44.940 (16,8%). As demais foram devolvidas pelo correio (pessoa não encontrada) ou não respondidas. A maioria das respostas ocorreu por carta (73,8%, conforme Quadro 2).

O modelo das cartas para os procedimentos ambulatoriais tinha a mesma estrutura das cartas de internação (ver Anexo 3), com as respectivas adaptações nas questões referentes ao tempo decorrido entre o pedido do exame pelo médico e a sua realização (avaliando o tempo de acesso) e avaliação do local onde o usuário ficou acomodado.

### Atendimento ambulatorial para fornecimento de medicamentos de alto custo

São 233 apresentações de medicamentos para as doenças consideradas, incluindo-se dentre outras, as hepatites virais B e C, insuficiência renal crônica, fibrose cística, doença de Alzheimer, doença de Parkinson, doença de Paget, diabetes, anemia falciforme, anemia aplástica, hipercolesterolemia, depressão e esquizofrenia.

Para a modalidade de medicamentos de alto custo, do total de 740.300 APACs do período selecionado, foram utilizados filtros para eliminação dos casos correspondentes aos pacientes

já pesquisados anteriormente (evitando repetições), endereço do paciente igual ao da unidade de saúde ou endereço inválido, de forma que foram efetivamente encaminhadas 488.285 cartas (Quadro 1).

Do total de cartas encaminhadas, foram respondidas 79.986 (16,4%). As demais foram devolvidas pelo correio (pessoa não encontrada) ou não respondidas. 52,1% das respostas ocorreram por carta (Quadro 2).

As cartas encaminhadas para avaliar o fornecimento de medicamentos de alto custo tiveram o conteúdo de suas questões adaptado ao tema (ver Anexo 4), buscando as seguintes informações:

1. Se os medicamentos foram recebidos.
2. Se o usuário pagou algum valor pelo medicamento (verificar se houve descumprimento das normas constitucionais).
3. O tempo decorrido entre a entrega do pedido do medicamento e a entrega do medicamento.
4. Tempo de espera na fila da farmácia para receber o medicamento.
5. Avaliação dos funcionários que prestaram atendimento.

## Vacinação no primeiro ano de idade

A vacinação é uma das atividades mais tradicionais da agenda de saúde pública. Responsável por grandes sucessos, como a erradicação da varíola, a eliminação da poliomielite em todo o Brasil e mais recentemente do sarampo no Estado de São Paulo, a implementação do calendário de vacinação, tanto por meio da rotina como das campanhas vacinais, sempre foi uma das ações de saúde exemplares do Sistema Único de Saúde.

Este contexto dá a importância do desenvolvimento de processos de avaliação desta atividade, no sentido de aperfeiçoá-la continuamente, contemplar as necessidades públicas, racionalizar o uso dos recursos, bem como mudar as estratégias, quando necessário para a manutenção de bons resultados.

Foi nesse sentido que a vacinação foi incluída na pesquisa de satisfação de usuários do SUS, como mais uma ferramenta comparativa da qualidade e eficiência do atendimento público prestado, podendo assim ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente para diagnosticar problemas de forma regionalizada, em especial, a falta de acesso e acolhimento em situações regionalizadas, cujas falhas podem resultar na ocorrência de casos de doenças imunopreveníveis.

Portanto, o principal objetivo desta pesquisa na área de vacinação foi avaliar o acesso, a qualidade dos serviços e do atendimento dos funcionários, a credibilidade e a logística do

Programa de Imunização, no Estado de São Paulo e nos Departamentos Regionais de Saúde (DRS), de forma a oferecer subsídios para otimizar a gestão nos serviços de imunização.

O questionário foi elaborado pela equipe técnica do Centro de Vigilância Epidemiológica (CVE), órgão da Coordenadoria de Controle de Doenças da Secretaria de Estado da Saúde (CCD/SES-SP). E apesar de ser bem maior e mais complexo que os demais, o resultado de 10.953 respostas (3,8%) das cartas encaminhadas, pode ser considerado bastante bom.

Conforme pode ser observado no Anexo 5, o modelo desta carta incluiu dez questões de múltipla escolha, sobre:

1. local de vacinação (público ou privado);
2. se faltam vacinas nas unidades públicas;
3. horário de vacinação nos postos públicos (adequado ou não);
4. avaliação dos profissionais;
5. pagamento (no caso de unidades públicas);
6. higiene e limpeza do local de vacinação (no serviço público);
7. se na própria maternidade o bebê recebeu as primeiras vacinas;
8. se houve orientações sobre as vacinas que a criança recebeu no serviço público;
9. confiança da imunização nos serviços públicos e
10. confirmação das doses de vacina que a criança recebeu até os 15 meses de vida.

Para a modalidade de vacinas no primeiro ano de vida, foram previamente eliminados dos registros das Declarações de Nascidos Vivos – DNV, todos os óbitos infantis (menores de 1 ano) ocorridos entre as crianças do período da pesquisa, constatados pelo cruzamento dos dados do banco do Sinasc com o do Sistema de Informação de Mortalidade (SIM).

Do total de 337.703 DNV assim obtidos, foram utilizados filtros para eliminação dos casos correspondentes aos endereços inválidos, de forma que foram efetivamente encaminhadas 286.557 cartas (Quadro 1).

Do total de cartas encaminhadas, foram respondidas 10.953 (3,8%); as demais foram devolvidas pelos correios (pessoa não encontrada) ou não respondidas. No Quadro 2, tal como para as demais cartas, também observa-se que a maioria das respostas ocorreu por carta (71,8%).

## Resultados

### Internação

Nas tabelas 1 a 5 são apresentados resultados para cada uma das cinco questões sobre internação do conjunto de hospitais pesquisados do SUS/SP (508 hospitais no total).

Nas respostas encaminhadas pelos pacientes, para qualquer uma das 5 modalidades de cartas, não existe obrigatoriedade de responder todas as questões formuladas, razão pela qual o total de respostas para cada uma das questões específicas pode ser um pouco menor que o total geral de respostas recebidas para cada modalidade.

Entretanto, no que se refere às cinco questões sobre a Internação, pode-se observar que a proporção de pacientes que não respondeu a alguma das questões, foi baixa, variando de 1,5% a 3,9% por questão; o valor mais alto corresponde à terceira questão, que pede o tempo que demorou para ocorrer a internação, após o pedido.

No que se refere à primeira questão que indaga sobre a realização da internação, pode-se notar que apenas 2,1% dos pacientes relataram não terem sido internados (Tabela 1). Um resultado muito bom, principalmente quando associado à resposta da questão 2 (Tabela 2), que pergunta sobre a realização de algum tipo de pagamento, no qual observa-se que apenas 1,2% dos pacientes relata este tipo de problema (a cobrança de pagamento pela realização de atendimentos do SUS é terminantemente proibida segundo as normas do sistema).

Tabela 1. Questão 1 – Internação: sobre a internação

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Estive internado	67.253	97,9
Alguns dados incorretos	4.148	6,2
Confirmo todos os dados	63.105	93,8
Não estive internado	1.413	2,1
<b>Total de respostas da questão 1</b>	<b>68.666</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 1	1.074	1,5
<b>Total</b>	<b>69.740</b>	

Tabela 2. Questão 2 – Internação: sobre pagamento de algum valor pelo atendimento

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Não	67.063	98,8
Sim	798	1,2
Ao hospital	250	31,3
Aos profissionais	393	49,2
Ao hospital e aos profissionais	155	19,4
<b>Total de respostas à questão 2</b>	<b>67.861</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 2	1.879	2,7
<b>Total</b>	<b>69.740</b>	

Estas duas primeiras questões indicam, de forma geral, a correção das informações registradas pela grande maioria dos hospitais do SUS/SP e afasta a acusação, antigamente bastante freqüente no setor saúde, de graves irregularidades realizadas pela maioria dos hospitais para sobreviverem, como cobranças indevidas e invenção de procedimentos.

As irregularidades encontradas foram encaminhadas para auditoria junto ao Grupo Normativo de Auditoria e Controle de Saúde da SES/SP (GNACS/SES/SP) e desencadearam os respectivos processos, porém, em avaliação preliminar pelos auditores, grande parte delas foi descartada:

- em alguns casos, a internação em hospital-dia, pela rapidez, não era considerada internação pelos pacientes, embora de acordo com as normas vigentes este procedimento gere AIH; ou
- não se tratava de cobrança indevida da internação e sim cobrança por outros serviços particulares prestados aos pacientes por ocasião da internação (como por exemplo, a realização de álbum de fotografia do recém-nascido no hospital).

A terceira questão, que pergunta o tempo de demora da internação após o respectivo pedido, apresenta resultado de grande interesse para o conhecimento do acesso dos pacientes do SUS/SP aos hospitais.

As respostas (Tabela 3 e Gráfico 2) indicam que 85,5% dos pacientes conseguiram a internação solicitada em menos de três semanas (21 dias). Embora as internações incluam também os partos, o que poderia reduzir o tempo de espera, é preciso salientar que apenas 3,2% dos pacientes referem esperar mais de seis meses. Portanto os resultados indicam que o Estado de São Paulo tem garantido acesso adequado de internação para a grande maioria dos pacientes.

Estas informações são compatíveis com outras pesquisas já realizadas sobre o assunto, que apontam a melhoria do acesso aos serviços de saúde com o desenvolvimento do SUS.

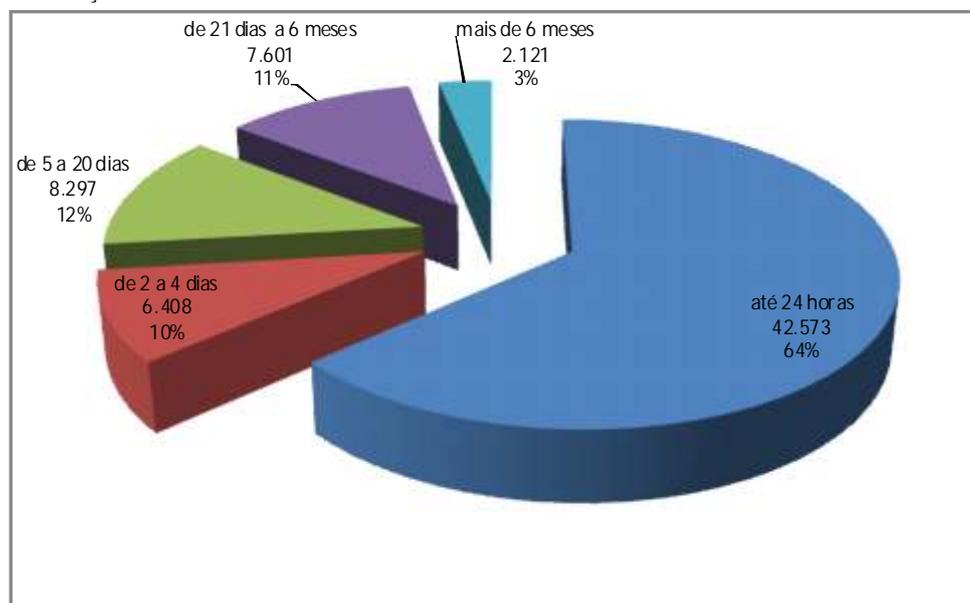
Tabela 3. Questão 3 – Internação: tempo de demora para internação

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
até 24 horas	42.573	63,5
de 2 a 4 dias	6.408	9,6
de 5 a 20 dias	8.297	12,4
de 21 dias a 6 meses	7.601	11,3
mais de 6 meses	2.121	3,2
<b>Total de respostas à questão 3</b>	<b>67.000</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 3	2.740	3,9
<b>Total</b>	<b>69.740</b>	

A Pesquisa Mundial de Saúde – 2003, realizada pela Organização Mundial de Saúde – OMS em 71 países, coordenada no Brasil pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz)<sup>1</sup>, constatou que no País, 97,3% das pessoas afirmaram ter recebido assistência à saúde (pública ou privada) quando precisaram; dessas, 86,9% obtiveram todos os medicamentos prescritos, indicando o desenvolvimento da cobertura atingida pelo SUS.

Daqueles pacientes que necessitaram de internação, 71,0% foram atendidos pelo SUS. Quanto ao tempo de espera da internação, 90,9% dos usuários do SUS obtiveram o atendimento no mesmo dia em que necessitaram (Fiocruz, 2004).

Gráfico 2. Intervalo de tempo entre o pedido e a internação, referido na Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP



A Pesquisa de Condições de Vida – PCV2, realizada pela Fundação Seade em 2006, observou que no Estado de São Paulo “mais de três quartos (76,8%) das demandas por serviços de saúde foram atendidas em menos de um mês após sua procura. As demandas restantes foram atendidas entre um e dois meses (18,4%), entre três e cinco meses (3,7%) e em seis meses ou mais (1,1%).” (Seade/2006).

As duas últimas questões abordam a avaliação que os pacientes fazem dos profissionais (Tabela 4) e do local de internação (Tabela 5), destacando-se:

- 92,0% dos profissionais dos hospitais tiveram avaliação excelente ou boa e apenas 3,0% tiveram avaliação ruim ou péssima; e
- 86,4% dos locais foram avaliados como excelentes ou bons e apenas 4% como ruins ou péssimos.

Tabela 4. Respostas da questão 4 – Internação: a avaliação dos profissionais que fizeram o atendimento (médicos, enfermeiros e outros)

Respostas obtidas	Nº	%
Excelente	45.237	66,9
Boa	16.967	25,1
Regular	3.445	5,1
Ruim	864	1,3
Péssima	1.155	1,7
<b>Total de respostas à questão 4</b>	<b>67.668</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 4	2.072	3,0
<b>Total</b>	<b>69.740</b>	

Tabela 5. Respostas da questão 5 – Internação: a avaliação do local de internação (quarto, enfermaria, UTI, etc.)

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Excelente	35.600	52,6
Boa	22.892	33,8
Regular	6.391	9,4
Ruim	1.438	2,1
Péssima	1.341	2,0
<b>Total de respostas à questão 5</b>	<b>67.662</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 5	2.078	3,0
<b>Total</b>	<b>69.740</b>	

Para efeito de comparação, na já citada Pesquisa Mundial de Saúde – 2003, a avaliação dos usuários do SUS, no Brasil como um todo, deu nota média de 70 (0-100) para o atendimento ambulatorial e de 68 (0-100) para a internação (Fiocruz, 2004).

Apresentamos nos Gráficos 3 e 4 a síntese de respostas bom e excelente referentes aos profissionais que atenderam e ao local de atendimento, para as cinco categorias da pesquisa, demonstrando que os resultados da internação são partilhados pelas demais modalidades de serviços pesquisados, com alguma variação.

Gráfico 3. Proporção de satisfação (bom e excelente) com os profissionais por modalidade de atendimento na Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP

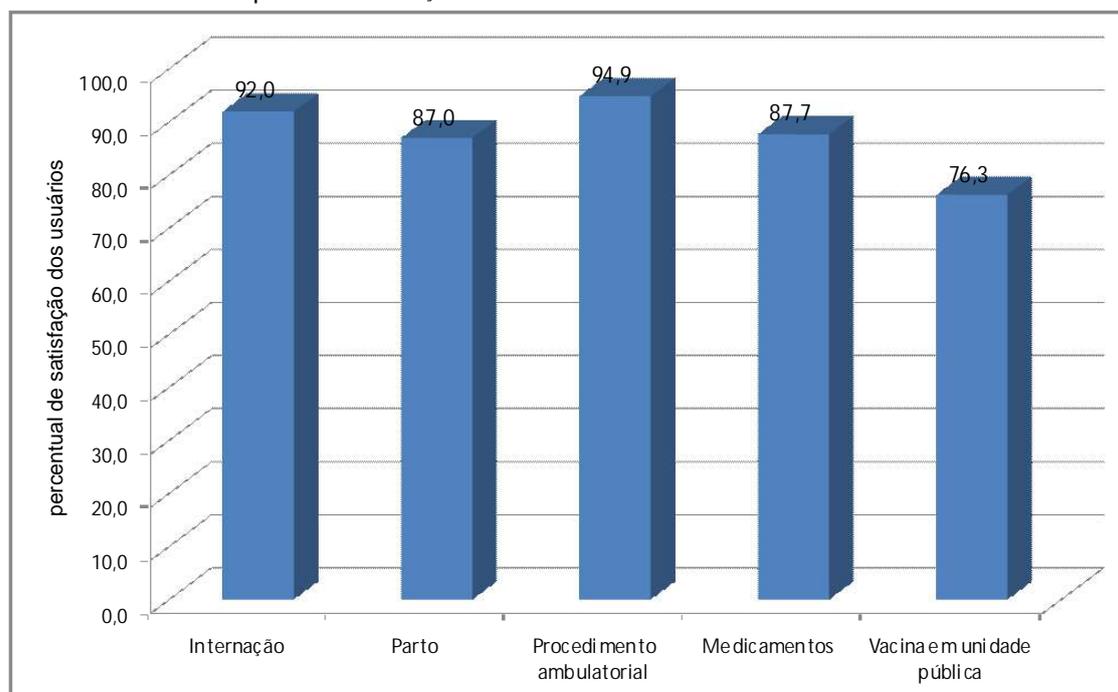
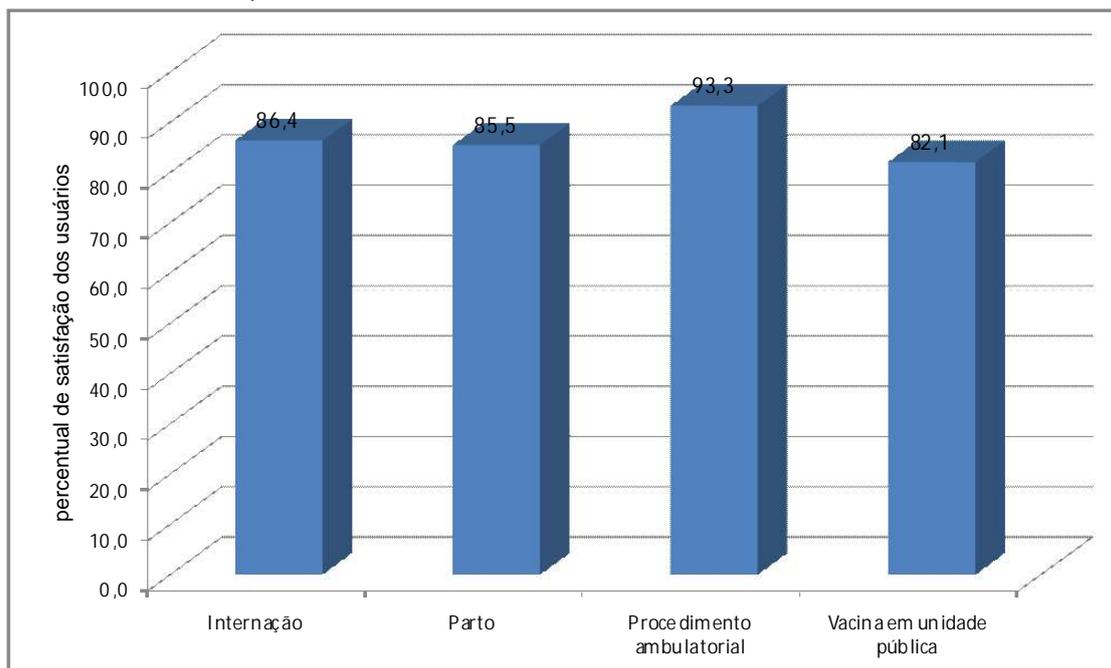


Gráfico 4. Proporção de satisfação (bom e excelente) com os locais, segundo a modalidade de atendimento na Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP.



## Partos hospitalares

As Tabelas 6 a 12 apresentam as respostas às questões relativas aos partos hospitalares SUS ocorridos em 389 hospitais/maternidades.

Da mesma forma como descrito nas questões relativas à internação, não havia obrigatoriedade em responder todas as perguntas, o que traz diferenças entre as respostas obtidas nas diversas questões.

Entretanto, avaliando-se o global das questões, nota-se um percentual pequeno de não resposta, variando de 0,7% a 2,0%.

Referindo-se à questão 1, que pergunta sobre a confirmação da internação, 99% confirmam a realização do procedimento parto (Tabela 6).

Tabela 6. Questão 1 – Partos: sobre a internação.

Respostas obtidas	Nº	%
Estive internado	5.572	99,0
Alguns dados incorretos	292	5,2
Confirmando todos os dados	5.280	94,8
Não estive internado	56	1,0
<b>Total de respostas à questão 1</b>	<b>5.628</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 1	115	2,0
<b>Total</b>	<b>5.743</b>	

Em relação a pagamento, apenas 0,6% das gestantes relatam ter pagado algum valor pelo atendimento (Tabela 7) mas, conforme descrito anteriormente, a auditoria mostrou, neste caso, que a cobrança considerada em muitos casos referia-se a procedimentos particulares realizados no hospital, como fotos do bebê, dentre outros.

Tabela 7. Questão 2 - Partos: pagamento pelo atendimento no hospital.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Não	5.666	99,4
Sim	35	0,6
Ao hospital	9	25,7
Aos profissionais	19	54,3
Ao hospital e aos profissionais	7	20,0
<b>Total de respostas à questão 2</b>	<b>5.701</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 2	42	0,7
<b>Total</b>	<b>5.743</b>	

A avaliação sobre os profissionais que promoveram o atendimento, tal como para a internação em geral, foi muito positiva, com resultados de 87% nas categorias excelente/boa e 4,9% em ruim/péssima (Tabela 8).

Tabela 8. Questão 3 – Partos: avaliação dos profissionais que lhe atenderam (médicos, enfermeiros e outros).

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Excelente	3.202	56,8
Boa	1.700	30,2
Regular	458	8,1
Ruim	122	2,2
Péssima	154	2,7
<b>Total de respostas à questão 3</b>	<b>5.636</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 3	107	1,9
<b>Total</b>	<b>5.743</b>	

O local de internação foi avaliado como excelente/bom por 85,5% das parturientes que responderam ao questionário, e apenas 4% das avaliações foram classificadas como ruim/péssima (Tabela 9).

As perguntas 5, 6 e 7 buscaram avaliar questões relativas à humanização do parto e entre as quais pode-se destacar as seguintes respostas:

- 60,7% apontaram que não foi permitido acompanhante durante o trabalho de parto (Tabela 10).
- 82,2% apontaram que o bebê ficou no quarto com a mãe após o nascimento (Tabela 11).

- 42,8% apontaram ter sido ministrado remédio para alívio da dor durante o parto (Tabela 12), sendo este o maior percentual para a questão 7 (se foi feito algum procedimento para aliviar a dor durante o trabalho de parto). O menor percentual (14,4%) ficou com banho morno, massagem ou exercício. Ressalte-se que esta questão permitia múltipla escolha.

Portanto, estas últimas questões indicam que os serviços do SUS, tendo melhorado o acesso e a cobertura, devem prosseguir seu aperfeiçoamento com a revisão dos procedimentos internos aos serviços, na busca de humanização do atendimento, quesito ainda bastante falho nos atendimentos ao parto.

Tabela 9. Questão 4 – Partos: a avaliação do local onde foi internado (quarto, enfermaria, UTI, etc.).

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Excelente	2.545	44,7
Boa	2.324	40,8
Regular	597	10,5
Ruim	139	2,4
Péssima	89	1,6
<b>Total de respostas à questão 4</b>	<b>5.694</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 4	49	0,8
<b>Total</b>	<b>5.743</b>	

Tabela 10. Questão 5 – Partos: permissão para acompanhante durante o trabalho de parto.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Não	3.445	60,7
Sim	2.230	39,3
<b>Total de respostas à questão 5</b>	<b>5.675</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 5	68	1,2
<b>Total</b>	<b>5.743</b>	

Tabela 11. Questão 6 – Partos: alojamento conjunto mãe/bebê.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Sim	4.663	82,2
Não	562	9,9
Não porque precisou de UTI	450	7,9
<b>Total de respostas à questão 6</b>	<b>5.675</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 6	68	1,2
<b>Total de respostas Partos</b>	<b>5.743</b>	

Tabela 12. Questão 7 – Partos: realização de procedimento para aliviar a dor durante o trabalho de parto.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Anestesia (raqui ou peridural) nas costas	1.367	24,2
Anestesia local	1.051	18,6
Banho morno massagem ou exercício	812	14,4
Remédio	2.425	42,8
<b>Total de respostas da à questão 7</b>	<b>5.655</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 7	88	1,5
<b>Total</b>	<b>5.743</b>	

### Atendimento ambulatorial para procedimentos de alto custo

As Tabelas 13 a 17 apresentam as respostas às questões relativas a procedimentos de alto custo registrados a partir do Sistema de Informações Ambulatoriais – Autorização de Procedimentos de Alto Custo (APAC).

Sobre a realização do procedimento, aproximadamente 97% confirmaram ter sido o mesmo realizado; em relação ao pagamento, apenas 1% relatou ter pagado algum valor para a sua realização (Tabelas 13 e 14).

Tabela 13. Questão 1 – Procedimentos de Alta Complexidade: sobre o procedimento..

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Foi realizado	42.447	96,6
Alguns dados estão incorretos	2.605	6,1
Confirmo todos os dados	39.842	93,9
Não foi realizado	1.477	3,4
<b>Total de respostas à questão 1</b>	<b>43.924</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 1	1.016	2,3
<b>Total</b>	<b>44.940</b>	

Tabela 14. Questão 2 – Procedimentos de Alta Complexidade: pagamento pelo procedimento realizado.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Não	42.588	99,0
Sim	443	1,0
Ao estabelecimento	161	36,3
Aos profissionais	131	29,6
Ao estabelecimento e aos profissionais	151	34,1
<b>Total de respostas à questão 2</b>	<b>43.031</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão	1.909	
<b>Total</b>	<b>44.940</b>	

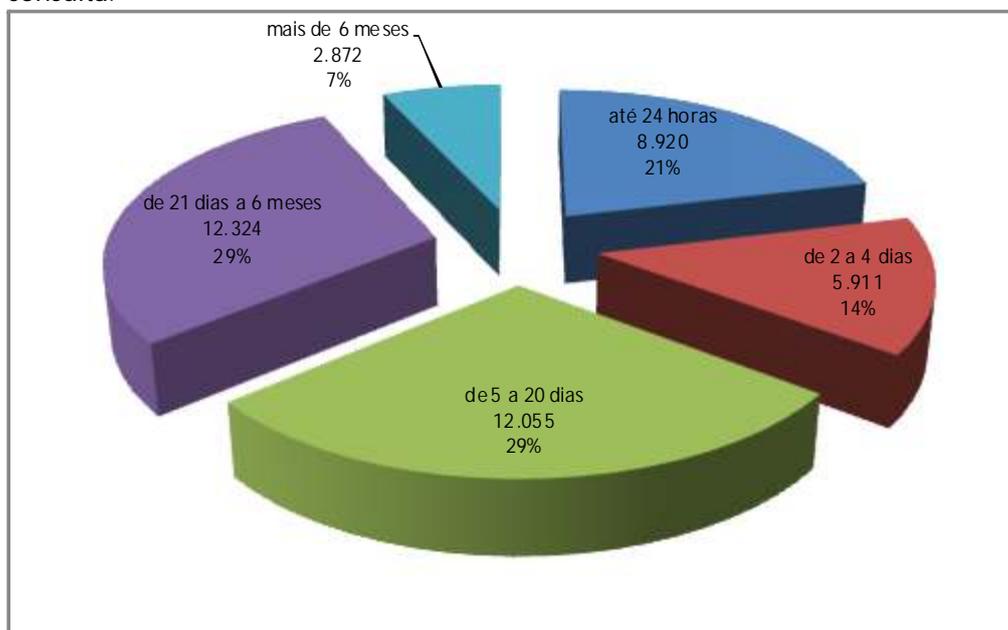
Em relação ao tempo de espera entre a solicitação do exame/procedimento e sua realização (Tabela 15 e Gráfico 5), aqui, diferentemente das internações, observou-se um percentual menor para o período inferior a 21 dias, que apresentou-se em 63,8% dos casos. Para 29,3% dos usuários este tempo ficou entre 21 dias e 6 meses.

Embora tal fato possa indicar “estrangulamento” da demanda, também deve-se salientar que não está se tratando, neste caso, apenas de procedimentos de urgência. Diversos procedimentos ambulatoriais de alto custo são exames de rotina, que podem ser efetuados com agendamento antecipado.

Tabela 15. Questão 3 – Procedimentos de alta complexidade: tempo de demora para a realização do exame/procedimento pedido em consulta.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
até 24 horas	8.920	21,2
de 2 a 4 dias	5.911	14,0
de 5 a 20 dias	12.055	28,6
de 21 dias a 6 meses	12.324	29,3
mais de 6 meses	2.872	6,8
<b>Total de respostas à questão 3</b>	<b>42.082</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 3	2.858	
<b>Total</b>	<b>44.940</b>	

Gráfico 5. Tempo de demora para a realização do exame/procedimento pedido em consulta.



Finalmente, quanto à avaliação dos profissionais e do local onde foi atendido, as categorias excelente/boa foram referidas por aproximadamente 95% dos usuários no caso dos profissionais que os atenderam e por 93% em relação ao local de atendimento (Tabelas 16 e 17).

Tabela 16. Questão 4 – Procedimentos de alta complexidade: avaliação dos profissionais que lhe atenderam (médicos, enfermeiros e outros).

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Excelente	29.470	68,5
Boa	11.355	26,4
Regular	1.604	3,7
Ruim	392	0,9
Péssima	223	0,5
<b>Total de respostas à questão 4</b>	<b>43.044</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 4	1.896	
<b>Total</b>	<b>44.940</b>	

Tabela 17. Questão 5 – Procedimentos de alta complexidade: avaliação do local onde foi atendido.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Excelente	25.875	60,1
Boa	14.267	33,2
Regular	2.338	5,4
Ruim	325	0,8
Péssima	221	0,5
<b>Total de respostas à questão 5</b>	<b>43.026</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 5	1.914	
<b>Total</b>	<b>44.940</b>	

#### Atendimento ambulatorial para fornecimento de medicamentos do Programa de Medicamentos de Dispensação Excepcional

A partir das Tabelas 18 a 22 são apresentadas as respostas referentes à pesquisa sobre atendimento para fornecimento de medicamentos de alto custo.

As questões abordadas foram semelhantes as referentes a procedimentos ambulatoriais de alto custo, diferenciando um pouco na abordagem sobre tempo de espera.

Em relação à confirmação do recebimento dos medicamentos, 89% confirmaram ter recebido todos os medicamentos (Tabela 18), 8,5% referiram ter recebido apenas parte deles e 2,5% não receberam os medicamentos.

Quanto a ter pagado algum valor pelo medicamento, 98,8% referiram não ter pagado qualquer valor (Tabela 19).

Tabela 18. Questão 1 – Medicamentos de dispensação excepcional.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Todos foram recebidos	70.406	89,0
Só recebi alguns	6.720	8,5
Não foram recebidos	1.977	2,5
<b>Total de respostas à questão 1</b>	<b>79.103</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 1	883	
<b>Total</b>	<b>79.986</b>	

Tabela 19. Questão 2 – medicamentos de dispensação excepcional: sobre pagamento de algum valor pelo medicamento.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Não	76.723	98,8
Sim, na entrega do medicamento na farmácia	962	1,2
<b>Total de respostas à questão 2</b>	<b>77.685</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 2	2.301	
<b>Total</b>	<b>79.986</b>	

Com relação ao tempo de atendimento, neste questionário foi perguntado o tempo decorrido para receber a medicação após entrega do pedido. Do total pesquisado, 53,5% informaram ter sido na mesma hora e, juntando-se a este os que informaram ter sido em um tempo de até 30 dias, 91% dos pacientes teriam recebido sua medicação em um tempo inferior a um mês (Tabela 20).

Complementado a questão da espera, foi avaliado também o tempo na fila da farmácia para pegar o medicamento (Tabela 21). Neste caso, observa-se que em 62% este tempo variou entre meia e 1 hora. O intervalo até 2 horas agrupou 81,9% das respostas.

Tabela 20. Questão 3 – Medicamentos de dispensação excepcional: sobre o tempo de demora após a entrega do pedido da medicação na farmácia.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
na mesma hora	41.104	53,5
até 30 dias	28.880	37,6
mais de 30 dias	6.845	8,9
<b>Total de respostas à questão 3</b>	<b>76.829</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 3	3.157	3,9
<b>Total</b>	<b>79.986</b>	

Tabela 21. Questão 4 – Medicamentos de dispensação excepcional: sobre o tempo de demora na fila da farmácia para pegar o medicamento.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
até meia hora	31.420	40,9
até 1 hora	16.196	21,1
até 2 horas	15.301	19,9
mais de 3 horas	12.438	16,2
resposta inválida (*)	1.489	1,9
<b>Total de respostas à questão 4</b>	<b>76.844</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 4	3.142	3,9
<b>Total</b>	<b>79.986</b>	

(\*) Respostas via telefone que tiveram como escolha a opção "5", que é inválida (digitadas erroneamente pelos usuários).

Finalmente, quanto à avaliação sobre os funcionários responsáveis pelo atendimento nas farmácias de alto custo (Tabela 22), 87,7% ficaram entre as categorias excelente e boa e apenas 2,6% como ruim/péssima.

Tabela 22. Questão 5 – Medicamentos de dispensação excepcional: avaliação dos funcionários que fizeram o atendimento.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Excelente	35.898	46,3
Boa	32.123	41,4
Regular	7.601	9,8
Ruim	1.127	1,5
Péssima	828	1,1
<b>Total de respostas à questão 5</b>	<b>77.577</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 5	2.409	3,0
<b>Total</b>	<b>79.986</b>	

## Vacinação no primeiro ano de idade

Inicialmente deve-se frisar que, diferentemente dos demais sistemas de informação utilizados para a pesquisa nas outras modalidades, a base de dados para esta pesquisa foram as Declarações de Nascidos Vivos – DNV, que abrangem todos os nascidos no Estado de São Paulo, isto é, não apenas os usuários do SUS, mas também aqueles que utilizam os serviços privados de saúde (particulares ou convênios).

## Público x Privado em vacinação

Entre aqueles que responderam a pesquisa, apenas 0,1% das respostas apontou ausência de vacinação, indicando a grande cobertura das ações de imunização em nosso meio (Tabela 23).

As respostas da questão 1 do questionário confirmam que o Programa Imunização é predominantemente público: apenas 2,1% das crianças foram vacinadas exclusivamente em unidades privadas (particulares ou convênio) e 20,8% em unidades públicas e privadas simultaneamente, totalizando 22,9% de uso de vacinas pelo sistema privado. As unidades públicas vacinaram 75,4% crianças (Tabela 23 e Gráfico 6).

Com relação ao uso de unidades privadas, podemos comparar ainda estes resultados com aqueles das respostas da questão 9, que perguntou os motivos do uso das unidades privadas (ver Tabelas 24 e 25).

Nesta última questão, observou-se que para 47,6% das crianças foi referido o uso (em algum momento) de unidades privadas. Este valor é compatível com a proporção da população que possui alguma forma de convênio privado de saúde no Estado de São Paulo - 40% em 2008, conforme os relatórios da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Curiosamente, a proporção de uso das unidades privadas referido na questão 9 é maior que o referido na questão 1 (47,6% e 22,9%, respectivamente).

Provavelmente, ao serem indagados sobre os motivos de uso das unidades privadas, parte dos pais lembram-se deste uso. No entanto, o uso de unidades privadas ocorre na maioria dos casos, apenas para as vacinas que não existem no setor público (63,5% - Tabela 24).

Pode-se também destacar entre os motivos do uso de unidades privadas, a importância do encaminhamento do pediatra (16,5%), a importância dos horários de acesso (10,9%) e a qualidade do atendimento dos profissionais (12,7%).

Apenas 10% dos usuários referem "não confiar" no setor público; tendo em vista que esta pesquisa inclui aqueles que não se utilizam do SUS rotineiramente, estes números provavelmente refletem os não usuários do sistema.

Tabela 23. Questão 1 – Vacinas: sobre o local de vacinação do bebê.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Unidade pública	8.262	76,4
Unidade particular/convênio	231	2,1
Unidade pública e unidade particular/convênio	2.281	21,1
Só vacino em época de campanha de vacinação	32	0,3
Não vacino ou ainda não vacinei	7	0,1
<b>Total de respostas à questão 1</b>	<b>10.813</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 1	140	1,3
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	

Gráfico 6. Local de vacinação das crianças referido na Pesquisa de Satisfação

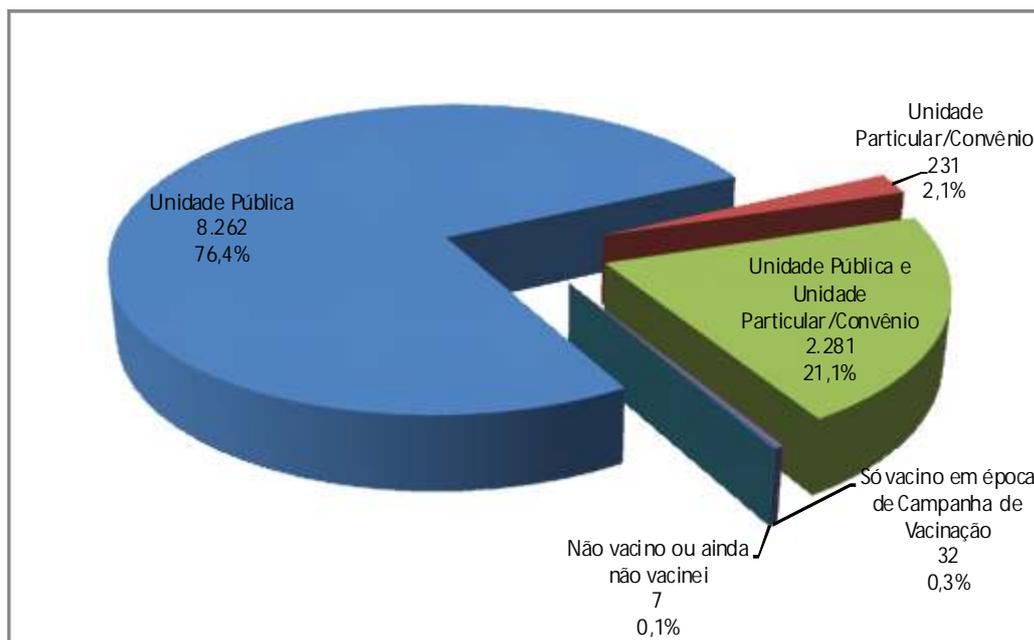


Tabela 24. Questão 9 – Vacinas: sobre a utilização do serviço privado (particular ou convênio) para fazer vacinas.

Respostas obtidas	Nº	%
Não confio na qualidade do serviço público	525	10,1
O atendimento dos profissionais é melhor	663	12,7
Por indicação do pediatra	859	16,5
Por ser o mais próximo ou ter mais facilidade de	349	6,7
Os horários de funcionamento são melhores	570	10,9
As condições de limpeza e higiene são melhores	426	8,2
Somente utilizo para vacinas que não têm no serviço público	3.316	63,5
<b>Total</b>	<b>5.218</b>	<b>100,0</b>

Tabela 25. Questão 9 – Vacinas – Complementação: utilização de Serviços Público x Privado.

Respostas obtidas	Nº	%
Utiliza o sistema privado	5.218	47,6
Não utilizo o serviço privado para fazer vacinas	5.735	52,4
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	<b>100,0</b>

## Qualidade e acesso das unidades públicas

Todas as demais questões referem-se exclusivamente ao setor público de vacinação, com resultados interessantes para orientação dos gestores do sistema, sobre os possíveis problemas que prejudicam as atividades de vacinação, entre os quais destacam-se:

- 33,2% dos pais referiram falta de vacinas nas unidades (“sempre faltam” ou “às vezes faltam”, Tabela 26 – questão 2) – esta resposta foi surpreendente, uma vez que no período da pesquisa não há registro de falta ou redução no estoque de vacinas do sistema público. Uma possível interpretação é que as unidades restringem a aplicação de certas vacinas em alguns dias da semana (prática contrária às normas), causando interpretação equivocada dos usuários sobre a existência do insumo.
- 28,1% queixaram-se do horário das unidades públicas (Tabela 27 - Questão 3). Na maior parte dos casos (61,6% dos que consideram o horário inadequado), o motivo apontado é a unidade não funcionar nos fins de semana (ver Gráfico 7). Fica claro que para os pais que trabalham, horários comerciais dificultam a vacinação de seus filhos.
- 76,3% consideraram o atendimento dos profissionais bom ou ótimo e apenas 4% ruim/péssimo (Tabela 28, questão 4). No quesito limpeza e higiene do local, 82,1% classificaram como bom e ótimo e apenas 2,9% como ruim ou péssimo (Tabela 30, questão 6).
- Estas boas avaliações dos usuários, reforçam a interpretação que a desconfiança quanto à qualidade do atendimento dos profissionais ou do serviço público revelada na questão 9, provém de não usuários do SUS.
- Somente 0,4% dos usuários referiram ter pagado algum valor para vacinar (Tabela 29, questão 5), resultado também satisfatório. Os casos que denunciaram cobrança foram encaminhados para auditoria.
- 18,9% referiram que a criança não tomou nenhuma vacina na maternidade e, no total, 28,9% não receberam a vacina de hepatite B nas maternidades, conforme previsto nas normas do Programa de Imunização do Estado de São Paulo (Tabela 31 - Questão 7). Trata-se de perda de oportunidade e falha no programa, demonstrando necessidade de reorientar e avaliar as maternidades.
- Cerca de 80% dos pais referiram orientação adequada após a vacina (Tabela 32 - Questão 8). Também neste quesito, embora os resultados sejam razoáveis, há espaço para aperfeiçoamento.
- Finalmente, observou-se que as falhas de cobertura referidas eram menores para a BCG (contra a tuberculose) - apenas 0,3% dos que responderam não haviam recebido a vacina - e tríplice viral (contra sarampo, rubéola e caxumba) - apenas 4% não haviam recebido a vacina. As maiores falhas eram a hepatite B (7,1%), poliomielite (9,3%), tetravalente (8,8%) - Tabela 33 - Questão 10.

Tabela 26. Questão 2 – Vacinas: nas Unidades Públicas.

Respostas obtidas	Nº	%
Sempre faltam vacinas	143	1,3
As vezes faltam vacinas	3.403	31,9
Nunca faltam vacinas	7.117	66,7
<b>Total de respostas à questão 2</b>	<b>10.663</b>	<b>100,0</b>
Não utilizo unidades públicas	158	1,4
Não respondeu à questão 2	132	1,2
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	

Tabela 27. Questão 3 – Vacinas: horário de funcionamento nas unidades públicas.

Respostas obtidas	Nº	%
Adequado	7.659	71,9
Ruim	2.986	28,1
Funciona somente em um turno	590	19,8
Fecha no horário de almoço	541	18,1
Está sempre fechado	16	0,5
Não abrem aos finais de semana	1.839	61,6
<b>Total de respostas à 3ª questão</b>	<b>10.645</b>	<b>100,0</b>
Não utilizo unidades públicas	136	1,2
Não respondeu à questão 3	172	1,6
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	

Gráfico 7. Motivo pelo qual os usuários consideram ruim o horário de funcionamento das unidades de vacina públicas.

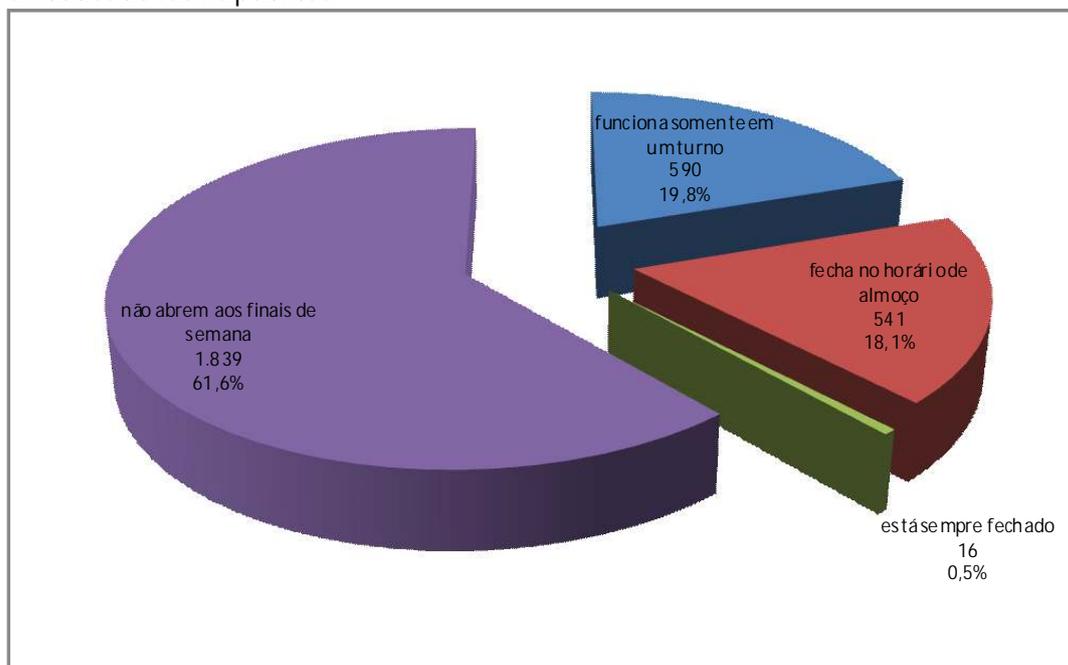


Tabela 28. Questão 4 – Vacinas: avaliação do serviço público de vacinação quanto ao atendimento dos profissionais.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Ótimo	2.792	26,0
Bom	5.399	50,3
Regular	2.104	19,6
Ruim	247	2,3
Péssimo	187	1,7
<b>Total de respostas à questão 4</b>	<b>10.729</b>	<b>100,0</b>
Não utilizo unidades públicas	119	1,1
Não respondeu à questão 4	105	1,0
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	

Tabela 29. Questão 5 – Vacinas: pagamento para fazer vacina em unidade pública.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Nunca paguei	10.667	99,6
Já paguei	46	0,4
<b>Total de respostas à questão 5</b>	<b>10.713</b>	<b>100,0</b>
Não utilizo Unidades Públicas	141	1,3
Não respondeu à questão 5	99	0,9
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	

Tabela 30. Questão 6 – Vacinas: avaliação do serviço público de vacinação em relação à limpeza e higiene.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Ótimo	3.115	29,0
Bom	5.696	53,1
Regular	1.601	14,9
Ruim	201	1,9
Péssimo	111	1,0
<b>Total de respostas à questão 6</b>	<b>10.724</b>	<b>100,0</b>
Não utilizo Unidades Públicas	114	1,1
Não respondeu à questão 6	115	1,0
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	

Tabela 31. Questão 7 – Vacinas: administração de alguma vacina ainda na maternidade.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Somente BCG (a que deixa marca no braço direito)	1.037	10,0
Somente contra a hepatite B (na perninha)	2.601	25,0
As duas (BCG e hepatite B)	4.354	41,9
Não tomou	1.962	18,9
Não sei se fez alguma vacina	440	4,2
<b>Total de respostas à questão 7</b>	<b>10.394</b>	<b>100,0</b>
Não respondeu à questão 7	559	5,1
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	

Tabela 32. Questão 8 – Vacinas: orientação adequada ao realizar vacinas nas unidades públicas.

<b>Respostas obtidas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Fui informado sobre qual a vacina meu filho estava recebendo	8.569	78,2
Fui informado sobre as possíveis reações da vacina	9.147	83,5
Fui orientado sobre os próximos retornos à unidade de vacinação	8.768	80,1
Não utilizo unidades públicas	149	1,4
<b>Total</b>	<b>10.953</b>	

Tabela 33. Questão 10 – Vacinas: número de doses de vacinas (com a carteira de vacinação).

<b>Doses</b>	<b>BCG</b>	<b>Hepatite B</b>	<b>Paralisia infantil (gotinhas ou Salk)</b>	<b>Tetraivalente (DPT + Hib)</b>	<b>SCR / Tríplice Viral</b>	<b>Rotavírus</b>
Nenhuma	35	22	165	110	420	474
1 dose	10.666	196	199	293	10.087	724
2 doses		491	535	434		8.807
3 doses		8.838	1.904	8.654		
4 doses		376	6.838			
Respostas não respondeu	10.701	9.923	9.641	9.491	10.507	10.005
Total	252	1.030	1.312	1.462	446	948
	10.953	10.953	10.953	10.953	10.953	10.953
Falha de cobertura (%) entre os que responderam*	0,3	7,1	9,3	8,8	4,0	12,0

\* Para BCG e tríplice viral - nenhuma dose; para hepatite B, pólio e tetraivalente - menos de 3 doses (esquema básico); para rotavírus - menos de 2 doses.

## Conclusões

A pesquisa de satisfação revelou-se um instrumento importante para conhecimento e avaliação da rede de serviços. Abrangendo todo o Estado de São Paulo, envolveu centenas de prestadores de serviços ao Sistema Único de Saúde, de qualquer natureza (estadual, municipal, filantrópica e privada) e variada complexidade (de hospitais a unidades básicas de saúde).

Seus resultados, no âmbito estadual, demonstram aspectos significativos para a rede de serviços do sistema público:

- A ampla maioria dos serviços de saúde registra corretamente os atendimentos prestados aos usuários. É praticamente residual a “invenção” fraudulenta de procedimentos com o objetivo de receber ilegalmente recursos do SUS.
- Da mesma forma, é bastante rara a cobrança indevida de pacientes pelos procedimentos prestados (ver Gráfico 8, com síntese dos resultados em todas as modalidades).
- Estes fatos demonstram que a antiga afirmação de que o sistema é sistematicamente fraudado e não tem controles eficazes não corresponde mais à realidade atual do SUS no Estado de São Paulo.
- Os dados sobre o tempo de espera confirmam a ampliação da cobertura e do acesso dos pacientes ao SUS/SP. A avaliação dos resultados por regiões e por serviços pode orientar sobre as áreas e os procedimentos que necessitam de intervenção para reduzir o tempo de espera.
- As avaliações positivas dos profissionais e dos locais de atendimento indicam que o paciente, uma vez atendido, fica bastante satisfeito.
- Por outro lado, revelou-se uma proporção significativa de falhas na informação do cadastro dos usuários (endereços), exigindo atenção dos gestores, pois se trata de informação fundamental para o planejamento regional de saúde.
- No caso específico de maternidades, foi observado que há falhas na aplicação de procedimentos de humanização ao parto, apontando a necessidade de capacitações e treinamentos para a mudança dos procedimentos internos nestes serviços.
- No que se refere à imunização nota-se a grande importância do setor público para a obtenção de boas coberturas.
- Foi detectada a necessidade de modificações no atendimento das salas de vacinação, como a ampliação de horários e inclusão de atendimento nos finais de semana, entre outras, para facilitar o acesso ao serviço dos pais e responsáveis que trabalham nos dias úteis.
- Da mesma forma, as maternidades precisam ser acompanhadas e orientadas quanto à vacinação do recém-nascido, pois está se perdendo, significativamente, a chance de vacinação no próprio serviço em que a criança nasceu.

Os poucos casos de irregularidades apontados pelos clientes estão sendo auditados pelo Grupo Normativo de Auditoria e Controle de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo ou foram encaminhadas às equipes técnicas dos municípios respectivos, para punição conforme as normas.

Certamente, estes fatos terão um efeito de demonstração aos serviços de saúde que beneficiará o sistema como um todo, no que se refere à manutenção da correção de informações sobre os procedimentos.

Os resultados da pesquisa puderam ser acompanhados on-line pelo gestor estadual, coordenadores, diretores dos departamentos regionais de saúde e técnicos das áreas de planejamento e auditoria. Pretende-se que, gradualmente, seja feita uma análise regional e municipal dos resultados, que podem indicar problemas ou necessidades específicas de cada região.

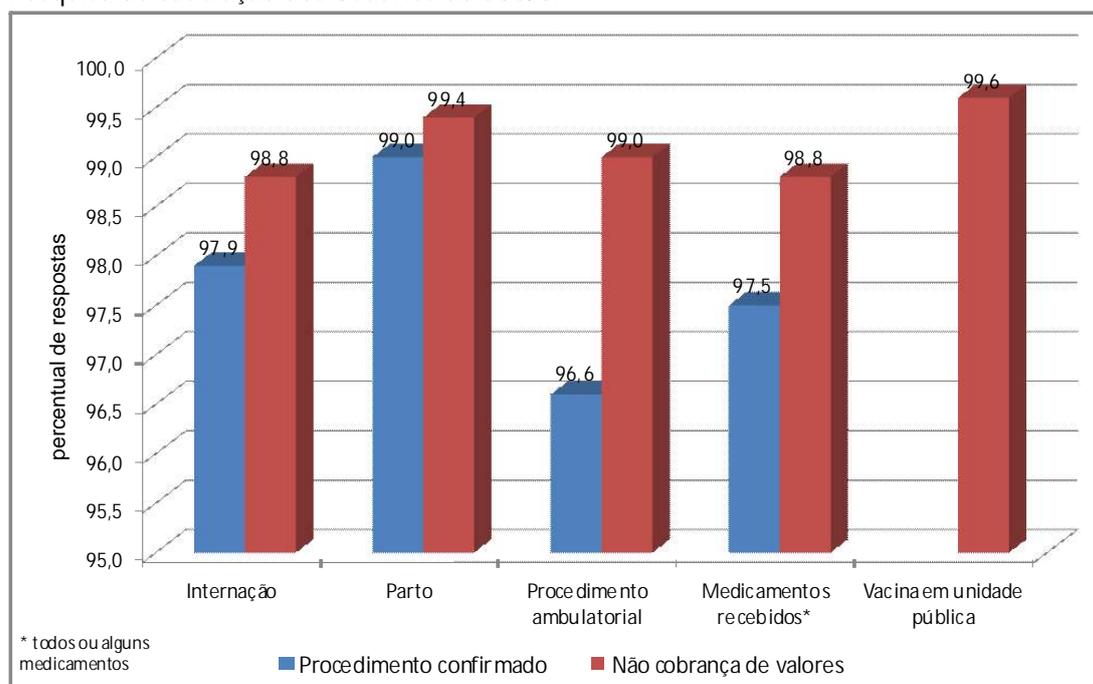
Uma das utilizações imediatas da pesquisa foi a classificação e a premiação dos hospitais com melhores avaliações dos usuários, como reconhecimento público por parte do governo do Estado. Os hospitais e maternidades foram classificados segundo nota média obtida, numa escala de 0 a 10, calculada a partir das notas de todas as questões respondidas e também de uma nota referente à proporção de cartas não enviadas e devolvidas pelos Correios por problema de qualificação de endereço (neste último caso, com peso negativo).

Para a premiação, visando garantir representatividade estatística, foi considerado um número mínimo de respostas por hospital ou maternidade, sendo 100 respostas para a categoria internação e 30 respostas para a categoria parto. Para a classificação geral foram incluídos todos os hospitais que obtiveram no mínimo 30 dados pelos usuários.

Um resultado posterior à premiação foi que muitos hospitais do SUS/SP passaram a solicitar os resultados da pesquisa e os critérios utilizados.

A equipe da SES/SP enviou os resultados específicos para cada um dos serviços de saúde que participaram da pesquisa, inclusive com as informações sobre as falhas na informação do cadastro dos usuários (endereço) para que seus processos de coleta de informações possam ser aperfeiçoados.

Gráfico 8. Respostas sobre confirmação do procedimento e cobrança de valores na Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS/SP.



Outro resultado desta pesquisa foi o estabelecimento de novos canais de comunicação entre usuários e a SES/SP: ocorreu grande número de manifestações espontâneas por meio do portal da SES, pelo espaço disponível no 0800 para deixar mensagens após resposta à pesquisa, além de mensagens, críticas, elogios e outras manifestações anexadas ao cartão resposta enviado.

Aproveitando este canal de comunicação, alguns usuários pesquisados encaminharam cartas efetuando solicitações e trazendo demandas as mais diversas, parte delas relacionadas à área da saúde e parte relativas a outros serviços públicos. Para resposta a cada uma delas foi estabelecido como fluxo:

- As demandas recebidas e que diziam respeito às questões afetas à SES/SP foram direcionadas para os órgãos técnicos competentes a fim de se obter manifestações pertinentes e/ou auxílio ao subscritor.

- Com relação àquelas demandas que tratavam de assuntos não relacionados à área da Saúde, foi estabelecido um canal de comunicação junto ao Departamento de Gestão Técnica e Administrativa da Casa Civil para que estas manifestações fossem cadastradas junto ao Portal de Relacionamento com os Cidadãos e Terceiro Setor e tivesse sua tramitação via WEB, junto às demais Secretarias do Governo do Estado de São Paulo.

A Secretaria de Estado de Saúde pretende dar continuidade a este projeto. Busca a consolidação do foco no cidadão como participante de tomada de decisões dentro das políticas públicas de saúde. A participação dos dirigentes das áreas de assistência à saúde se torna fundamental para a institucionalização de tal processo.

Para que isso aconteça é necessário que os administradores dos serviços avaliados utilizem os resultados de sua avaliação como ferramenta de gestão, razão pela qual todos os dados foram devolvidos aos serviços avaliados.

A satisfação do usuário é um dos meios para aperfeiçoar os serviços de saúde e, nesse sentido, o projeto expõe o “olhar” do usuário sobre a qualidade do atendimento prestado. A exposição das avaliações gera uma inovação, permitindo aos serviços a comparação de resultados; e estas informações podem, potencialmente, ser utilizadas para a contratualização dos serviços, como quesito de qualidade.

Projetos como este garantem aos gestores do Sistema Único de Saúde mais informações, permitem a participação ativa dos próprios usuários, diminuindo a distância entre gestor e usuário e fomentando um ambiente de constante aprimoramento da qualidade da assistência.

## Bibliografia

1. Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz .O Brasil em números – Pesquisa Mundial de Saúde - 2003. RADIS. 2004; 23. 14:33.
2. Pesquisa de Condições de Vida – PCV. São Paulo: Fundação Seade; 2006. p, 21:26. [htt://WWW.seade.gov.br/produtos/pcv/index.php](http://WWW.seade.gov.br/produtos/pcv/index.php).

Correspondência:

Dalva Regina Massuia

Av. Dr. Enéas de Carvalho Aguiar, 188 – 8º andar – CEP 05403-000 São Paulo – SP

Tel. 55 11 3066 8609 – e-mail: [dmassuia@saude.sp.gov.br](mailto:dmassuia@saude.sp.gov.br)

SECRETARIA DA SAÚDE	<b>ANEXO I</b> <b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	 GOVERNO DO ESTADO DE <b>SÃO PAULO</b> TRABALHANDO POR VOCÊ
------------------------	---	---

**Participe! Vamos juntos melhorar a saúde do nosso Estado.**

Prezado(a) \_\_\_\_\_ e familiares:

Soube que você utilizou o serviço de um hospital do Sistema Único de Saúde no Estado de São Paulo. Espero que tenha sido bem atendido, porque qualidade é um dos nossos principais objetivos. Esta correspondência é para confirmar que sua internação foi totalmente paga pelo SUS, com recursos de impostos pagos pelos cidadãos.

Apresento os dados de sua internação para que sejam conferidos. Peço que, através do preenchimento da PESQUISA DE SATISFAÇÃO, você nos ajude a avaliar os atendimentos nos diversos prestadores de serviços de saúde do SUS/SP.

As unidades com melhores avaliações receberão um Prêmio da SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO. As unidades com avaliações insatisfatórias terão que modificar suas condutas para melhorar a qualidade do atendimento e as que cobrarem algum dinheiro por algum serviço serão investigadas.

Sua participação é de fundamental importância para aperfeiçoar os serviços hospitalares do SUS/SP, buscando um serviço de qualidade, que é direito de todo cidadão.

Obrigado por nos ajudar!

Atenciosamente,

  
**José Serra**  
 Governador do Estado de São Paulo

**Confira os dados de sua internação**

Identificação:

**Importante: esses dados são apenas para sua conferência. Não se trata de qualquer tipo de cobrança.**

Data de Nascimento:	Motivo da Internação:
Município:	Valor pago pelo Governo ao Hospital:
Data da Internação:	Data da Alta:

## CARTÃO RESPOSTA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**Responda gratuitamente:**

Identificação

- Pelo telefone 0800 6462233
- ou pelo site [www.saude.sp.gov.br/pesquisa](http://www.saude.sp.gov.br/pesquisa)
- Ou preencha este cartão resposta e deposite em qualquer caixa de correio - sem custo, não é necessário envelopar.



**Instruções de preenchimento: - Use caneta - Não rasure - Assinale apenas uma alternativa em cada questão**

- |   |  |  |  |   |
|---|--|--|--|---|
| <p><b>1- Sobre internação</b></p> <p><input type="checkbox"/> Não estive internado</p> <p><input type="checkbox"/> Estive internado, mas alguns dados estão incorretos</p> <p><input type="checkbox"/> Estive internado e confirmo todos os dados</p> | <p><b>2- Você pagou algum valor pelo atendimento no hospital?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, ao hospital</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, aos profissionais</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, ao hospital e aos profissionais</p> | <p><b>3- Após a consulta que gerou o pedido de internação, quanto tempo você demorou para ser internado?</b></p> <p><input type="checkbox"/> até 24 horas</p> <p><input type="checkbox"/> de 2 a 4 dias</p> <p><input type="checkbox"/> de 5 a 20 dias</p> <p><input type="checkbox"/> 21 dias a 6 meses</p> <p><input type="checkbox"/> mais de 6 meses</p> | <p><b>4- Avaliação dos profissionais que lhe atenderam (médicos, enfermeiros e outros):</b></p> <p><input type="checkbox"/> Excelente</p> <p><input type="checkbox"/> Boa</p> <p><input type="checkbox"/> Regular</p> <p><input type="checkbox"/> Ruim</p> <p><input type="checkbox"/> Péssima</p> | <p><b>5- Avaliação do local onde foi internado (quarto, enfermaria, UTI, etc):</b></p> <p><input type="checkbox"/> Excelente</p> <p><input type="checkbox"/> Boa</p> <p><input type="checkbox"/> Regular</p> <p><input type="checkbox"/> Ruim</p> <p><input type="checkbox"/> Péssima</p> |
|---|--|--|--|---|

**SECRETARIA DA SAÚDE**

**ANEXO II**  
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
TRABALHANDO POR VOCÊ

**Participe! Vamos juntos melhorar a saúde do nosso Estado.**

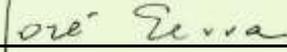
Soube que você utilizou o serviço de um hospital do Sistema Único de Saúde no Estado de São Paulo. Espero que tenha sido bem atendido (a), porque qualidade é um dos nossos principais objetivos.

Esta correspondência é para confirmar que sua internação foi totalmente paga pelo SUS, com recursos dos impostos pagos pelos cidadãos. Apresento os dados de sua internação para que sejam conferidos. Peço que através do preenchimento da PESQUISA DE SATISFAÇÃO você nos ajude a avaliar os atendimentos nos diversos hospitais prestadores de serviços do SUS/SP.

As unidades com melhores avaliações receberão um Prêmio da SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO. As unidades com avaliações insatisfatórias terão que modificar suas condutas para melhorar a qualidade do atendimento e as que cobrarem algum dinheiro por algum serviço serão investigadas.

Sua participação é de fundamental importância para aperfeiçoar os serviços hospitalares do SUS/SP, buscando um serviço de qualidade, que é direito de todo o cidadão.

Obrigado por nos ajudar!  
Atenciosamente,


---

**José Serra**  
Governador do Estado de São Paulo

**Confira os dados de sua internação**

Identificação:

**Importante: esses dados são apenas para sua conferência. Não se trata de qualquer tipo de cobrança.**

Data de Nascimento:	Motivo da Internação:	
Município:		
Data da Internação:	Data da Alta:	Valor pago pelo Governo ao Hospital:

**CARTÃO RESPOSTA**
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**Responda gratuitamente:**

- Pelo site [www.saude.sp.gov.br/pesquisa](http://www.saude.sp.gov.br/pesquisa)
- Ou preencha este cartão resposta e deposite em qualquer caixa de correio - sem custo.



**Instruções de preenchimento: - Use caneta - Não rasure - Nas questões 1 a 6, assinale apenas uma alternativa.**

<p><b>1 - Sobre a internação</b></p> <p><input type="checkbox"/> Não estive internado</p> <p><input type="checkbox"/> Estive internado, mas alguns dados estão incorretos</p> <p><input type="checkbox"/> Estive internado e confirmo todos os dados</p>	<p><b>2 - Você pagou algum valor pelo atendimento no hospital?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, ao hospital</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, aos profissionais</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, ao hospital e aos profissionais</p> <p><b>3 - Avaliação dos profissionais que lhe atenderam (médicos, enfermeiros e outros):</b></p> <p><input type="checkbox"/> Excelente      <input type="checkbox"/> Ruim</p> <p><input type="checkbox"/> Boa                      <input type="checkbox"/> Péssima</p> <p><input type="checkbox"/> Regular</p>	<p><b>4 - Avaliação do local onde foi internado (quarto, enfermaria, UTI, etc.):</b></p> <p><input type="checkbox"/> Excelente</p> <p><input type="checkbox"/> Boa</p> <p><input type="checkbox"/> Regular</p> <p><input type="checkbox"/> Ruim</p> <p><input type="checkbox"/> Péssima</p>	<p><b>5 - Foi permitido um acompanhante durante o trabalho de parto?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><b>6 - Após o nascimento, o bebê ficou no quarto com você?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Não porque precisou de UTI</p>	<p><b>7 - Foi feito algum procedimento para aliviar a dor durante o trabalho de parto?</b> (nesta questão você pode optar por mais de uma opção)</p> <p><input type="checkbox"/> Banho morno, massagem ou exercício</p> <p><input type="checkbox"/> Remédio</p> <p><input type="checkbox"/> Anestesia local</p> <p><input type="checkbox"/> Anestesia (raqui ou peridural) nas costas</p>
--	---	---	---	---

SECRETARIA  
DA SAÚDE

## ANEXO III PESQUISA DE SATISFAÇÃO



**Participe! Vamos juntos melhorar a saúde do nosso Estado.**

Soube que você utilizou um serviço de saúde do Sistema Único de Saúde no Estado de São Paulo.

Espero que tenha sido bem atendido, porque qualidade é um dos nossos principais objetivos.

Esta correspondência é para confirmar que você foi submetido(a) a um procedimento ambulatorial e que este foi totalmente pago pelo SUS, com recursos de impostos pagos pelos cidadãos.

Apresento os dados deste procedimento para que sejam conferidos. Peço que, através do preenchimento da PESQUISA DE SATISFAÇÃO, você nos ajude a avaliar os atendimentos nos diversos prestadores de serviços de saúde do SUS/SP.

Sua participação é de fundamental importância para aperfeiçoar os serviços de saúde do SUS/SP, buscando um serviço de qualidade, que é direito de todos.

Obrigado por nos ajudar!  
Atenciosamente,

**José Serra**  
Governador do Estado de São Paulo

**Confira os dados do seu procedimento**

Identificação:

**Importante:** esses dados são apenas para sua conferência. Não se trata de qualquer tipo de cobrança.

Data de Nascimento:

Mês de Realização do Procedimento:

Município:

Procedimento Realizado:

Data de Nascimento:

Valor pago pelo Governo ao  
Estabelecimento de Saúde:

## CARTÃO RESPOSTA

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**Responda gratuitamente:**

Identificação

- Pelo telefone 0800 6462233
- Pelo site [www.saude.sp.gov.br/pesquisa](http://www.saude.sp.gov.br/pesquisa)
- Ou preencha este cartão resposta e deposite em qualquer caixa de correio - sem custo, **não é necessário envelopar.**



**Instruções de preenchimento:** - Use caneta - Não rasure - Assinale apenas uma alternativa em cada questão

**1- Sobre o Procedimento:**

- Não foi realizado
- Foi realizado mas alguns dados estão incorretos
- Foi realizado e confirmo todos os dados

**2- Você pagou algum valor pelo procedimento realizado?**

- Não
- Sim, ao estabelecimento
- Sim, aos profissionais
- Sim, ao estabelecimento e aos profissionais

**3- Após a consulta que gerou o pedido de exame/procedimento quanto tempo você demorou para realizá-lo?**

- até 24 horas
- de 2 a 4 dias
- de 5 a 20 dias
- 21 dias a 6 meses
- mais de 6 meses

**4- Avaliação dos profissionais que lhe atenderam (médicos, enfermeiros e outros):**

- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

**5- Avaliação do local onde foi atendido:**

- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

**SECRETARIA  
DA SAÚDE**

**ANEXO IV**  
**PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO**



**GOVERNO DO ESTADO DE  
SÃO PAULO**  
TRABALHANDO POR VOCÊ

**Participe! Vamos juntos melhorar a saúde do nosso Estado.**

Soube que você utilizou um serviço de saúde da rede do Sistema Único de Saúde de São Paulo - SUS-SP (farmácia de dispensação de medicamentos excepcionais).

Espero que tenha sido bem atendido, porque a qualidade é um dos nossos principais objetivos.

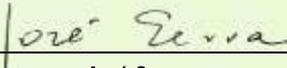
Esta correspondência é para confirmar que você recebeu medicamentos gratuitamente, graças aos recursos obtidos dos impostos pagos pelos cidadãos. Apresento abaixo os dados dos medicamentos para que sejam conferidos.

Peço que através do preenchimento da PESQUISA DE SATISFAÇÃO você nos ajude a avaliar os atendimentos nas diversas farmácias de dispensação de medicamentos excepcionais.

Sua participação é de fundamental importância para aperfeiçoar os serviços da rede de saúde do SUS/SP, buscando um serviço de qualidade, que é direito de todo cidadão.

Obrigado por nos ajudar!

Atenciosamente,


---

**José Serra**  
Governador do Estado de São Paulo

**Confira os dados do seu atendimento:**

Identificação:

**Importante: esses dados são apenas para sua conferência. Não se trata de qualquer tipo de cobrança.**

Data de Nascimento:	Município:
<hr style="width: 100%;"/>	Data da Entrega:
Medicamentos	Quantidade
	Valor Tabela SUS

**CARTÃO RESPOSTA**
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**Responda gratuitamente:**

- Pelo telefone 0800 646 2233
- Pelo site [www.saude.sp.gov.br/pesquisa](http://www.saude.sp.gov.br/pesquisa)
- Ou preencha este cartão resposta e deposite em qualquer caixa de correio - sem custo.

Identificação



**Instruções de preenchimento: - Use caneta - Não rasure - Assinale apenas uma alternativa em cada questão**

**1- Sobre os medicamentos listados acima:**  
 Não foram recebidos  
 Todos foram recebidos  
 Só recebi alguns

**2- Você pagou algum valor pelo medicamento?**  
 Não  
 Sim, na entrega do medicamento na farmácia

**3- Após a entrega do pedido da medicação na farmácia, quanto tempo demorou para recebê-la?**  
 Na mesma hora  
 Até 30 dias  
 Mais de 30 dias

**4- Quanto tempo demorou na fila da farmácia para pegar o medicamento?**  
 Até meia hora  
 Até 1 hora  
 Até 2 horas  
 Mais de 2 horas

**5- Avaliação dos funcionários que lhe atenderam:**  
 Excelente  
 Boa  
 Regular  
 Ruim  
 Péssima

**SECRETARIA  
DA SAÚDE**

**ANEXO V**  
**PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO**



**GOVERNO DO ESTADO DE  
SÃO PAULO**  
TRABALHANDO POR VOCÊ

**Participe! Vamos juntos melhorar a saúde do nosso Estado.**

Estamos pesquisando sobre a situação das vacinas nas crianças do estado de São Paulo. Peço que nos ajude a avaliar os serviços de saúde, em especial aqueles relacionados com vacinação, buscando melhorar cada vez mais a proteção e a saúde das crianças do nosso estado. Por isso, se você teve um bebê em 2007, basta preencher as questões abaixo e enviá-las via correio ou pela internet, sem nenhum custo. Agradeço a sua colaboração e lembre-se sempre **mantenha em dia as vacinas de seu bebê, pois estará protegendo-o de muitas doenças.**



**José Serra**  
Governador do Estado de São Paulo

CARTÃO RESPOSTA
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**Responda gratuitamente:**

Pelo site [www.saude.sp.gov.br/pesquisa](http://www.saude.sp.gov.br/pesquisa) ou preencha este cartão resposta, dobre e deposite em qualquer caixa de correio - sem custo, não é necessário selar

Identificação



**Instruções de preenchimento: Assinale apenas uma alternativa em cada questão - Use caneta - Não rasure**

**1. Em que local você vacina seu bebê?**

- Unidade Pública (posto de saúde, hospital, unidade básica, centro de referência, etc..)
- Unidade Particular/Convênio (consultório, hospital ou clínica)
- Faço algumas vacinas em Unidades Públicas e outras em Unidade Particular/Convênio
- Só vacino em épocas de Campanha de Vacinação
- Não vacino ou ainda não vacinei

**2. Nas Unidades Públicas, pode-se afirmar que:**

- Sempre faltam vacinas
- As vezes faltam vacinas
- Nunca faltam vacinas
- Não utilizo unidades públicas

**3. O horário de funcionamento de vacinação nas Unidades Públicas é:**

- Adequado
- Ruim, pois funciona somente em um turno
- Ruim, pois fecha no horário do almoço
- Ruim, pois está sempre fechado
- Ruim, pois não abrem aos finais de semana
- Não utilizo unidades públicas

**4. Como você avalia o serviço público de vacinação, quanto ao atendimento dos profissionais:**

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não utilizo unidades públicas

**5. Quanto a pagamento para fazer vacina em Unidade Pública:**

- Nunca paguei
- Já paguei
- Não utilizo unidades públicas

**6. Como você avalia o serviço público de vacinação, em relação à limpeza e higiene:**

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não utilizo unidades públicas

**7. Quando nasceu seu bebê, recebeu alguma vacina ainda na maternidade?**

- Somente BCG (a que deixa marca no braço direito)
- Somente contra a Hepatite B (na perninha)
- As duas: BCG e Hepatite B
- Não tomou nenhuma
- Não sei se fez alguma vacina

**Nas questões 8 e 9 você pode escolher mais de uma alternativa**

**8. Ao realizar a vacina nas Unidades Públicas, você considera que foi orientado adequadamente? Marque em caso afirmativo.**

- Fui informado sobre qual a vacina que meu filho estava recebendo
- Fui informado sobre as possíveis reações da vacina
- Fui orientado sobre os próximos retornos à Unidade de Vacinação
- Não utilizo unidades públicas

**9. Utilizo o serviço privado (particular ou convênio), para fazer vacinas, pois:**

- Não confio na qualidade das vacinas do Serviço Público
- O atendimento dos profissionais é melhor
- Por indicação do Pediatra
- Por ser mais próximo ou ter mais facilidade de transporte
- Os horários de funcionamento são melhores
- As condições de limpeza e higiene são melhores
- Somente utilizo para vacinas que não tem no Serviço Público
- Não utilizo serviço privado para fazer vacinas

**10. Para responder as questões abaixo, pegue a carteira de vacinas do seu bebê e assinale o nº de doses que ele já tomou até agora:**

a) BCG	b) Hepatite B	c) Paralisia Infantil gotinhas ou SALK	d) Tetravalente DTP+Hib	e) SCR/Triplice viral	f) Rotavírus	g) Campanhas	h) Febre Amarela
<input type="checkbox"/> nenhuma	<input type="checkbox"/> nenhuma	<input type="checkbox"/> nenhuma	<input type="checkbox"/> nenhuma	<input type="checkbox"/> nenhuma	<input type="checkbox"/> nenhuma	<input type="checkbox"/> nenhuma	<input type="checkbox"/> nenhuma
<input type="checkbox"/> 1 dose	<input type="checkbox"/> 1 dose	<input type="checkbox"/> 1 dose	<input type="checkbox"/> 1 dose	<input type="checkbox"/> 1 dose	<input type="checkbox"/> 1 dose	<input type="checkbox"/> 1 dose	<input type="checkbox"/> 1 dose
	<input type="checkbox"/> 2 doses	<input type="checkbox"/> 2 doses	<input type="checkbox"/> 2 doses		<input type="checkbox"/> 2 doses	<input type="checkbox"/> 2 doses	
	<input type="checkbox"/> 3 doses	<input type="checkbox"/> 3 doses	<input type="checkbox"/> 3 doses			<input type="checkbox"/> 3 doses	
	<input type="checkbox"/> 4 doses	<input type="checkbox"/> 4 doses				<input type="checkbox"/> 4 doses	

