



Vox Populi Mercado e Opinião
Rua Paraíba, 575 – Funcionários
Belo Horizonte - MG
Tel.: (031) 261-2911

PP 047/99

27/08/99

ENTREVISTADO: _____

QUESTIONÁRIO: (1) | | | | |

ENDEREÇO: _____

BAIRRO: _____

DATA DA ENT. --: ____ / ____ / 1999

TELEFONE: (____) _____ - _____

(2) (3)

ENTREVISTADOR: _____

CHEC.: _____ ____ / ____ / 1999
(4) (5) (6)

CRÍTICA: _____

Cidade: (7)

Estado: (8)

Dia da Entrev.: (9) 1. Segunda-feira 2. Terça-feira 3. Quarta-feira 4. Quinta-feira 5. Sexta-feira 6. Sábado 7. Domingo

(Início da entrevista:)

Horário: (10) ____ h (11) ____

(Término da entrevista:)

Horário: (10) ____ h (11) ____

APRESENTAÇÃO: Bom dia / Boa tarde / Boa noite. Meu nome é... *(Diga nome)*. Eu sou entrevistador(a) da Vox Populi, uma das mais importantes empresas de pesquisa do País. Nós estamos realizando um estudo de opinião sobre alguns serviços públicos e precisamos falar com o dono ou a dona da casa.

Primeiramente preciso fazer algumas perguntas sobre o chefe da casa para selecionar as residências de acordo com as instruções que recebemos para que a pesquisa possa representar corretamente a opinião dos brasileiros.

A) Sexo do chefe (12)	B) Idade do chefe: (13) (14)	C) Escolaridade do chefe Até que ano o(a) chefe estudou na escola? (15)
1. Masculino	1. Menos de 16 => encerre	1. Analfabeto
2. Feminino	2. 16 a 24	2. Primário incompleto ou completo
	3. 25 a 39	3. Ginásio incompleto ou completo e colegial incompleto
	4. 40 a 59	4. Colegial completo
	5. 60 a 74	5. Superior ou mais
	6. 75 ou mais	

D1) O(A) Sr(a) poderia me dizer se o chefe da família trabalha, mesmo que não tenha carteira assinada, ou mesmo que o pagamento não seja em dinheiro?

(SE SIM)

D2) Qual das seguintes situações correspondem melhor à situação de trabalho do chefe da família? (LEIA ALTERNATIVAS 1 A 4 ABAIXO)

(SE NÃO)

D3) Qual das seguintes situações correspondem melhor à situação de trabalho do chefe da família? (LEIA ALTERNATIVAS 5 A 9 ABAIXO)

(16)

Ocupados

1. Trabalhador com carteira assinada
(inclui empregados domésticos com carteira)
2. Trabalhador sem carteira assinada
(qualquer empregado sem carteira)
3. Funcionários públicos e militares
4. Empregador/ conta própria ou autônomo

Não ocupados

5. Donas de casa
6. Aposentados e pensionistas
7. Estudantes
8. Vive de renda (inclusive pensão alimentícia)
9. Desempregado

QUADRO 1 – SOCIODEMOGRÁFICAS **///** **(A) NO DE MORADORES DA FAMÍLIA** | | |

	B. Primeiro nome	B1. Sexo 1 Masc. 2 Fem. (Para todos)	B2. Idade 0 – menos de 1 ano 98 – 98 anos ou + 99. Não sabe (Para todos)	C Posição na família (Para todos)	D. Está trabalhando ou não 1. Sim 2. Não 9. NS (Para 14 anos ou +)	E1. Condição de atividade para quem trabalha (Para cód. 1 na D)	E2. Condição de atividade para quem não trabalha (Para cód. 2 na D)	E3. Procura de emprego (Para cód. 10 na E2)
1.	(entrevistado)	1 2			1 2 9			
2.		1 2			1 2 9			
3.		1 2			1 2 9			
4.		1 2			1 2 9			
5.		1 2			1 2 9			
6.		1 2			1 2 9			
7.		1 2			1 2 9			
8.		1 2			1 2 9			
9.		1 2			1 2 9			
10.		1 2			1 2 9			
11.		1 2			1 2 9			
12.		1 2			1 2 9			
13.		1 2			1 2 9			
14.		1 2			1 2 9			
15.		1 2			1 2 9			

QUADRO 2 – ENSINO PÚBLICO

	A. Alfabetizado (Sabe ler e escrever) (Para 6 anos ou +)	B. Último ano que cursou ou está cursando (Para 6 anos ou +)	C. Onde está matriculado (Para todos)	D. Rede (Para códigos 2,3 e 4 na "C")	E. Tempo para ir à escola (Para códigos 2,3 e 4 na "C")	F. Conseguiu vaga na escola que queria (Para códigos 1 a 4 na "D" e cód. 3 a 16 na "B")	G. Já visitou a escola (Se respondeu "F")	H. Faltou vaga (Para 6 a 21 anos e código 1 na "C")
1.	1 2 9							1 2 9
2.	1 2 9							1 2 9
3.	1 2 9							1 2 9
4.	1 2 9							1 2 9
5.	1 2 9							1 2 9
6.	1 2 9							1 2 9
7.	1 2 9							1 2 9
8.	1 2 9							1 2 9
9.	1 2 9							1 2 9
10.	1 2 9							1 2 9
11.	1 2 9							1 2 9
12.	1 2 9							1 2 9
13.	1 2 9							1 2 9
14.	1 2 9							1 2 9
15.	1 2 9							1 2 9

QUADRO 3 – SAÚDE

	Primeiro nome (TRANSFIRA)	A Recebeu atendimento (P/ todos)			B Que tipo de atendimento recebeu nos últimos 6 meses? (resposta múltipla) (Para código 1 na "A")	C Último tipo de atendimento que recebeu (RU) (Para RM na "B")	D Onde recebeu atendimento nos últimos 6 meses (resposta múltipla) (Para código 1 na "A")	E Local que recebeu na última vez que precisou (RU) (Para RM na "D")	F Deixou de ser atendido quando procurou atendi- mento público (Para todos)			G O que fez quando não foi atendido (P/a cód. 1 na "F")	H Depende de serviço público de saúde (P/ todos)
1		1	2	9					1	2	9		
2		1	2	9					1	2	9		
3		1	2	9					1	2	9		
4		1	2	9					1	2	9		
5		1	2	9					1	2	9		
6		1	2	9					1	2	9		
7		1	2	9					1	2	9		
8		1	2	9					1	2	9		
9		1	2	9					1	2	9		
10		1	2	9					1	2	9		
11		1	2	9					1	2	9		
12		1	2	9					1	2	9		
13		1	2	9					1	2	9		
14		1	2	9					1	2	9		
15		1	2	9					1	2	9		

QUADRO 4 – PREVIDÊNCIA SOCIAL/INSS

	A Contribuição (p/ 14 anos ou +)				B Carnê (p/ 14 anos ou +)			C Recebe benefício? (para todos)			D Benefício recebido (RM) (Para cód. 1 na "C")	E Vai pessoalmente? (Para cód. 1 a 5 na "D")			F Quem costuma ir receber o benefício/ fazer contato (Para cód. 2 na "D")
1.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
2.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
3.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
4.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
5.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
6.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
7.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
8.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
9.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
10.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
11.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
12.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
13.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
14.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	
15.	1	2	9		1	2	9	1	2	9		1	2	9	

Por favor, gostaria de falar agora com um dos responsáveis pela família e que acompanha mais de perto os assuntos de educação e saúde da família

Geral_1) Para começar, gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse de maneira geral, que nota, de 0 a dez, o(a) Sr(a) daria para a qualidade do serviço público no Brasil?

Nota |__|__|

98. Não sabe 99. Não respondeu

ENSINO PÚBLICO FUNDAMENTAL E MÉDIO – ITENS PARA AVALIAÇÃO

#####O BLOCO SEGUINTE DEVE SER RESPONDIDO POR CHEFES OU CÔNJUGES ###

REGISTRE O Nº DO RESPONDENTE |__|__|

EDU_1) De maneira geral, que nota, de 0 a 10, o(a) Sr(a) daria para o Ensino Público de 1º e 2º graus no Brasil?

Nota |__|__|

98. Não sabe 99. Não respondeu

(FAÇA EDU_1A SE TEM FILHO(S) OU ALGUÉM NO DOMICÍLIO CURSANDO ATÉ SEGUNDO GRAU EM ESCOLA PÚBLICA – VER FOLHA DE APOIO)

EDU_1a) De maneira geral, que nota, de 0 a 10, o(a) Sr(a) daria para o Ensino Público de 1º ou 2º Graus que o(s) seu(s) filho(s) recebe(m)?

Nota |__|__|

98. Não sabe 99. Não respondeu

(SE TIVER MAIS QUE UM EM ESCOLA PÚBLICA E QUISER AVALIAR UMA DELAS, PEÇA QUE AVALIE PENSANDO NO ENSINO DA ESCOLA DO ANIVERSARIANTE MAIS PRÓXIMO)

(PARA TODOS)

O ensino público é um serviço que envolve muitos aspectos importantes. A seguir, estão relacionados vários desses aspectos ou características que podem ser considerados quando se avalia o ensino público

EDU_2) Agora, por favor, dê nota de 0 a 10 para cada aspecto, considerando a sua avaliação sobre como esse aspecto tem sido atualmente atendido pelo ENSINO PÚBLICO DE 1º E 2º Grau que o(a) Sr(a) utiliza ou conhece. (LEIA ITENS DE EDUCAÇÃO UM A UM E MOSTRE ANEXO EDU 2)

EDU_3) (ANEXO EDU 3) Estes aspectos que o(a) Sr(a) avaliou estão nesta lista. Por favor me diga quais são os cinco mais importantes para que se sinta satisfeito com o ENSINO PÚBLICO DE 1º E 2º Grau? Agora me diga, qual deles é o mais importante em primeiro lugar? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? E em quarto lugar? E em quinto lugar? (ASSINALAR COM X OS 5 MAIS IMPORTANTES E REGISTRAR COLOCAÇÃO NA COLUNA EDU_3)

	RODÍZIO	99. NS/NR	EDU_2	EDU_3	EDU_4	
01	Certeza de recebimento gratuito de livros e de outros materiais obrigatórios no início das aulas					C
02	Confiança no trabalho da escola em ensinar bem o aluno					C
03	Segurança que haverá número suficiente de professores na escola, garantindo a normalidade das aulas					C
04	Confiança na regularidade das aulas, com o cumprimento do calendário e dos horários					C
05	Certeza de conseguir vaga na escola e no turno preferidos					C
06	Garantia de fornecimento regular de quantidade suficiente de merenda					C
07	Certeza de não precisar de conhecidos ou “padrinho” para conseguir vaga na escola de preferência					C
08	Boa vontade e interesse da escola para conversar com os pais sobre os alunos					E
09	Apoio e reforço dado pela escola aos alunos com dificuldades para aprender					E
10	Carinho e compreensão dos professores no relacionamento com os alunos					E
11	Competência dos professores para ensinar					G
12	Capacidade da escola em manter um ambiente tranquilo e organizado					G
13	Capacidade da escola em informar corretamente os pais se os filhos estão indo bem ou mal na escola					G
14	Facilidade em obter da escola informações e orientações					P
15	Rapidez e simplicidade para realizar a matrícula ou transferência					P
16	Limpeza, manutenção e conforto das instalações e dos móveis da escola					T
17	Merenda saborosa, nutritiva e variada					T
18	Segurança dentro da escola, evitando violência de outros alunos ou de pessoas de fora da escola					T
19	Existência de biblioteca, computadores e laboratórios					T
20	Localização adequada da escola					T
21	Oferta ao aluno de atividades esportivas, culturais e recreativas					T
22	Horários adequados para atender os pais de alunos					T

EDU_4) Pense agora que a nota 10 significa um nível de serviço excelente, com a qualidade que seria ideal. Que nota de 0 a 10 (LEIA OS CINCO ASPECTOS MAIS IMPORTANTES UM A UM, EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA) deveria atingir para que o Sr(a) o considerasse pelo menos satisfatório para atender às suas necessidades? (REGISTRE NA COLUNA EDU_4 NA TABELA ACIMA)

EDU_5) Existe algum aspecto importante para o(a) Sr(a) no serviço de educação pública de 1º e 2º Graus e que não foi mencionado? (SE SIM) Qual ou quais são estes outros aspectos que não foram mencionado(s)

	Descrição do aspecto
1º mencionado	
2º mencionado	

EDU_6) Na sua opinião, nos últimos 12 meses, o ensino público de 1º e 2º grau no Brasil (LEIA ALTERNATIVAS 1 A 5)

1. Melhorou muito
2. Melhorou um pouco
3. Ficou igual
4. Piorou um pouco
5. Piorou muito
9. Não sabe/ não respondeu

##AS PERGUNTAS EDU_7 ATÉ EDU_9 DEVEM SER FEITAS PARA OS INFORMANTES QUE TÊM FILHO(S) OU ALGUÉM NO DOMICÍLIO CURSANDO ATÉ 2º GRAU EM ESCOLA PÚBLICA: AS PERGUNTAS SÃO GERAIS E NÃO PRECISAM SER APLICADAS PARA CADA FILHO##

SE TIVER FEITO A AVALIAÇÃO PENSANDO EM UM DOS FILHOS, RESPONDER AS QUESTÕES SEGUINTE USANDO O MESMO ALUNO COMO REFERÊNCIA

EDU_7) Pensando, agora, nos professores que dão aulas para seus filhos que estão no 1º ou 2º Grau em escola pública, o(a) Sr(a) diria que conhece:

- 1 - Todos
- 2 - A maioria
- 3 - Alguns
- 4 - Poucos
- 5 - Nenhum
- 9 - Ignorado

EDU_8) O(a) Sr(a) contribui com dinheiro para a APM, Associação de Pais e Mestres da escola do(s) seu(s) filho(s) ou não?

1. Sim
2. Não
9. Ignorado

EDU_9) O(a) Sr(a) dá algum outro tipo de contribuição em dinheiro ou na forma de participação em trabalhos ou atividades para a escola do(s) seu(s) filho(s) ou não?

1. Sim
2. Não
9. Ignorado

SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE – ITENS PARA AVALIAÇÃO

####O BLOCO SEGUINTE DEVE SER RESPONDIDO POR CHEFES OU CÔNJUGES ####

REGISTRE O Nº DO RESPONDENTE | | | |

SAU_1) De maneira geral, que nota, de 0 a 10, o(a) Sr(a) daria para o Serviço Público de Saúde no Brasil?

Nota | | | |

98. Não sabe 99. Não respondeu

(FAÇA SAU_1a SE RECEBEU ATENDIMENTO PÚBLICO NOS ÚLTIMOS 6 MESES – CÓDIGOS 1 a 5 NO CLASSIFICADOR “D” DA SAÚDE)

SAU_1a) Considerando a última vez em que precisou de atendimento médico público ou usou serviço público de saúde, que nota de 0 a 10, o(a) Sr(a) daria para o atendimento que o(a) Sr(a) recebeu?

Nota | | | |

98. Não sabe 99. Não respondeu

(PARA TODOS)

O saúde pública é um serviço que envolve muitos aspectos importantes. A seguir, estão relacionados vários desses aspectos ou características que podem ser considerados quando se avalia o atendimento público de saúde.

SAU_2) Agora, por favor, dê nota de 0 a 10 para cada aspecto, considerando a sua avaliação sobre como esse aspecto tem sido atualmente atendido pelo SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE que o(a) Sr(a) utiliza ou conhece. (LEIA ITENS DE SAÚDE UM A UM E MOSTRAR ANEXO SAU 2)

SAU_3) (ANEXO SAU 3) Estes aspectos que o(a) Sr(a) avaliou estão nesta lista. Por favor me diga quais são os cinco mais importantes para que se sinta satisfeito com o SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE? Agora me diga, qual deles é o mais importante em primeiro lugar? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? E em quarto lugar? E em quinto lugar? (ASSINALAR COM X OS 5 MAIS IMPORTANTES E REGISTRAR COLOCAÇÃO NA COLUNA SAU_3)

	RODÍZIO	99. NS/NR	SAU_2	SAU_3	SAU_4	
1	Certeza de ser atendido no posto ou no pronto-socorro público quando precisar					C
2	Certeza de conseguir vaga em hospital público quando precisar					C
3	Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto					C
4	Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados					C
5	Confiança nas informações das campanhas sobre prevenção de doenças					C
6	Segurança de não precisar de conhecidos ou “padrinho para conseguir ser bem atendido nos postos de saúde, pronto-socorros ou hospitais públicos					C
7	Confiança de não contrair infecção hospitalar ou doenças nos postos de saúde, pronto-socorros ou hospitais públicos					C
8	Cumprimento das datas marcadas para as consultas, cirurgias, atendimentos.					C
9	Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver os problemas dos pacientes					E
10	Boa vontade e interesse dos funcionários com os pacientes e seus familiares					E
11	Certeza de bons resultados no combate à dengue, cólera e outras epidemias					G
12	Competência dos médicos e enfermeiros em resolver o problema do doente					G
13	Capacidade dos funcionários de prestar informações e dar orientações aos pacientes e familiares					G
14	Capacidade dos funcionários de resolver os problemas dos pacientes sem precisar consultar outras pessoas					G
15	Capacidade de realizar campanhas que ensinem como evitar doenças como dengue, cólera, AIDS e outras					G
16	Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico					P
17	Facilidade e rapidez para conseguir exames de laboratório					P
18	Rapidez para conseguir internação em hospitais, inclusive no caso de cirurgias					P
19	Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência					P
20	Facilidade e rapidez em conseguir informações e resolver problemas					P
21	Existência dos equipamentos e materiais necessários para o atendimento ao paciente					T
22	Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário					T
23	Conforto das instalações e sala de espera					T
24	Facilidade de acesso aos locais de atendimento de saúde					T
25	Horários de atendimento convenientes					T
26	Cuidado dos médicos, enfermeiros e funcionários com sua aparência, higiene e vestimentas					T

SAU_4) Pense agora que a nota 10 significa um nível de serviço excelente, com a qualidade que seria ideal. Que nota de 0 a 10 (LEIA OS CINCO ASPECTOS MAIS IMPORTANTES UM A UM, EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA) deveria atingir para que o Sr(a) o considerasse pelo menos satisfatório para atender às suas necessidades? (REGISTRE NA COLUNA SAU_4 NA TABELA ACIMA)

SAU_5) Existe algum aspecto importante para o(a) Sr(a) no serviço de saúde pública que não foi mencionado? (SE SIM) Qual ou quais são estes outros aspectos que não foram mencionado(s)

	Descrição do aspecto
1º mencionado	
2º mencionado	

SAU_6) Na sua opinião, nos últimos 12 meses, o atendimento público de saúde no Brasil (LEIA ALTERNATIVAS 1 A 5)

1. Melhorou muito
2. Melhorou um pouco
3. Ficou igual
4. Piorou um pouco
5. Piorou muito
9. Não sabe/ não respondeu

SAU_7) Onde fica o local de atendimento de saúde público mais próximo da sua casa? (LEIA ALTERNATIVAS 1 A 4)

- 1 No seu bairro
- 2 Em outro bairro próximo do seu
- 3 No seu município, mas em bairro distante do seu
- 4 Em outro município
- 9 Ignorado

SAU_8) Quanto tempo demora, aproximadamente, para chegar da sua casa até o local de atendimento de saúde público mais próximo?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1 Até 1 hora | 5 Mais de 4 até 8 horas |
| 2 Mais de uma até 2 horas | 6 Mais de 8 até 24 horas |
| 3 Mais de 2 até 3 horas | 7 Mais de 24 horas |
| 4 Mais de 3 até 4 horas | 9 Ignorado |

(FAÇA SAU_9 APENAS SE O ENTREVISTADO OU ALGUÉM DA FAMÍLIA RECEBEU ATENDIMENTO PÚBLICO NOS ÚLTIMOS 6 MESES – CÓDIGOS 1a 5 NO CLASSIFICADOR “D” DA SAÚDE, VEJA FOLHA DE APOIO)

SAU_9) Na última vez que o Sr(a) ou alguém da sua família precisou de atendimento médico público nos últimos 3 meses, quanto tempo precisou até ser atendido por um médico?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1 Até 1 hora | 5 Mais de 4 até 8 horas |
| 2 Mais de uma até 2 horas | 6 Mais de 8 até 24 horas |
| 3 Mais de 2 até 3 horas | 7 Mais de 1 até 2 dias |
| 4 Mais de 3 até 4 horas | 8 Mais de 2 dias |
| | 9 Ignorado |

(PARA TODOS)

SAU_10) Alguma vez, já aconteceu do(a) Sr(a) ter que pagar por algum atendimento ou serviço médico PÚBLICO que deveria ser de graça, ou para apressar o atendimento ou serviço?

- 1 Não
- 2 Sim. Quantas vezes? |__|__|
9. Ignorado

**ATENÇÃO – O ENTREVISTADO DEVE RESPONDER TAMBÉM AS PERGUNTAS GERAL_ 2 ATÉ GERAL_ 6 NO FINAL DO QUESTIONÁRIO.
FAÇA-AS AGORA, SEGUINDO AS INSTRUÇÕES DAS PERGUNTAS SE FOR MUDAR DE ENTREVISTADO**

PREVIDÊNCIA SOCIAL – ITENS PARA AVALIAÇÃO

INSTRUÇÕES PARA A SELEÇÃO DO RESPONDENTE SOBRE AS PERGUNTAS DE AVALIAÇÃO DA PREVIDÊNCIA###

DEFINIÇÃO DE BENEFICIÁRIO – PESSOA QUE RECEBE PENSÃO, APOSENTADORIAS OU AUXÍLIOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, O INSS, O ANTIGO INPS

- FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS ESTADUAIS E OUTRAS CATEGORIAS QUE RECEBEM APOSENTADORIAS DE OUTRAS INSTITUIÇÕES COMO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIAS ESTADUAIS PODEM NÃO SER BENEFICIÁRIOS DO INSS
- APOSENTADOS E PENSIONISTAS DE ESTATAIS OU EMPRESAS PÚBLICAS OU PRIVADAS GERALMENTE SÃO BENEFICIÁRIOS DO INSS E RECEBEM COMPLEMENTAÇÃO POR ESTES FUNDOS, MAS MUITAS VEZES NÃO SABE. CONSIDERE A DECLARAÇÃO DO ENTREVISTADO SOBRE SUA SITUAÇÃO.

1) SE O INFORMANTE, CHEFE OU CÔNJUGE, FOR BENEFICIÁRIO DA PREVIDÊNCIA E RECEBE PESSOALMENTE OS BENEFÍCIOS OU FAZ OS CONTATOS COM A PREVIDÊNCIA PARA OUTRO MORADOR, PROSSIGA COM O MESMO INFORMANTE

2) SE HOUVER MAIS DE UMA PESSOA MAIOR DE 18 ANOS QUE RECEBA BENEFÍCIOS DA PREVIDÊNCIA PESSOALMENTE, ENTREVISTE AQUELA QUE FIZER ANIVERSÁRIO NA DATA MAIS PRÓXIMA E QUE COSTUMA IR RECEBER PESSOALMENTE OS BENEFÍCIOS OU FAZ OS CONTATOS COM A PREVIDÊNCIA QUANDO NECESSÁRIO.

3) SE HOUVER BENEFICIÁRIO(S) DA PREVIDÊNCIA NO DOMICÍLIO E ESTE(S) NÃO VÃO PESSOALMENTE RECEBER OS BENEFÍCIOS E NÃO FAZEM PESSOALMENTE O CONTATO COM A PREVIDÊNCIA, ENTREVISTE A OUTRA PESSOA DO DOMICÍLIO QUE FAZ O RECEBIMENTO OU CONTATO.

4) SE NÃO HOUVER BENEFICIÁRIOS DA PREVIDÊNCIA NO DOMICÍLIO, PROSSIGA COM O MESMO INFORMANTE

(SE HOUVER MUDANÇA DE ENTREVISTADO, VERIFIQUE OS DADOS SOBRE O ENTREVISTADO QUE FORAM FORNECIDOS PELO INFORMANTE ANTES DE PROSSEGUIR: PERGUNTAS A ATÉ F DOS CLASSIFICADORES DE PREVIDÊNCIA

- 1) Registre todos membros da família que estão qualificados para serem entrevistados neste bloco na seguinte ordem:
 - a) Chefe ou cônjuge beneficiário que recebe/faz contato ou recebe/faz contato pelo beneficiário
 - b) Beneficiário que recebe pessoalmente ou faz contato
 - c) Outra pessoa que vai receber/fazer contato pelo beneficiário
- 2) Registre as datas de aniversário, se houver mais que um beneficiário que recebe/ faz contato
- 3) Assinale com X o morador que deve ser entrevistado
- 4) Registre o número do membro da família que estará sendo entrevistado
- 5) Justifique se a entrevista não estiver sendo realizada com o respondente que deveria ser selecionado por sorteio

No DOS MORADORES QUALIFICADOS	ANIVERSÁRIO (DIA/MÊS)	SELECIONADO
	___/___	
	___/___	
	___/___	
	___/___	
	___/___	

REGISTRE O No DO RESPONDENTE

|_|_|_|_|

JUSTIFIQUE ENTREVISTA:

1. Chefe ou cônjuge beneficiário da Previdência que faz contato	5. Recebe os benefícios ou mantém contato com a Previdência em lugar do beneficiário 6. Chefe ou cônjuge porque não há beneficiários
2. Único beneficiário da Previdência que recebe seus próprios benefícios ou faz contato	
3. Beneficiário da Previdência que recebe seus próprios benefícios ou faz contato conforme sorteio	
4. Beneficiário da Previdência que recebe seus próprios benefícios em desacordo com o sorteio (JUSTIFIQUE ABAIXO RAZÃO DE NÃO TER FEITO ENTREVISTA DE ACORDO COM O SORTEIO)	Data e horário das tentativas para falar com o selecionado Dia: ___/___ Hora: _____ Dia: ___/___ Hora: _____ Dia: ___/___ Hora: _____
1. Recusa	
2. Incapacitado	
3. Ausente durante período de campo	

PREV_1) De maneira geral, que nota, de 0 a 10, o(a) Sr(a) daria para o Serviço de Previdência Social Pública no Brasil, o atual INSS, o antigo INPS?

Nota |__|__|

98. Não sabe 99. Não respondeu

A Previdência Social pública é um serviço que envolve muitos aspectos importantes. A seguir, estão relacionados vários desses aspectos ou características que podem ser considerados quando se avalia a Previdência Social, o INSS.

PREV_2) Agora, por favor, dê nota de 0 a 10 para cada aspecto, considerando a sua avaliação sobre como esse aspecto tem sido atualmente atendido pelo SERVIÇO PÚBLICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL, O INSS que o(a) Sr(a) utiliza ou conhece. (LEIA ITENS DE PREVIDÊNCIA UM A UM E MOSTRAR ANEXO PREV 2)

(SE NÃO QUIZER RESPONDER PORQUE NÃO UTILIZA OU CONHECE, EXPLIQUE:)

O estudo está interessado nas suas opiniões sobre este assunto, mesmo que o(a) Sr(a) (a) Sr(a) não o conheça muito, mesmo que o(a) Sr(a) saiba apenas de ouvir falar.

PREV_3) (ANEXO PREV 3) Estes aspectos que o(a) Sr(a) avaliou estão nesta lista. Por favor me diga quais são os cinco mais importantes para que se sinta satisfeito com o SERVIÇO PÚBLICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL, O INSS? Agora me diga, qual deles é o mais importante em primeiro lugar? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? E em quarto lugar? E em quinto lugar? (ASSINALAR COM X OS 5 MAIS IMPORTANTES E REGISTRAR COLOCAÇÃO NA COLUNA PREV_3)

	RODÍZIO	99. NS/NR	PREV_2	PREV_3	PREV_4	
1	Certeza de receber os benefícios da Previdência a que tem direito					C
2	Certeza do pagamento sem atrasos dos benefícios da Previdência					C
3	Confiança nas informações recebidas nos extratos e documentos da Previdência,					C
4	Segurança de que a Previdência registra corretamente os seus anos de trabalho e contribuição					C
5	Certeza da prestação correta do serviço na primeira vez, evitando necessidade de retorno					C
6	Segurança de não precisar ter conhecidos ou “padrinhos” para conseguir ser bem atendido e com rapidez					C
7	Interesse e boa vontade dos funcionários para entender e ajudar a resolver os problemas dos usuários					E
8	Prioridade de atendimento a idosos e gestantes nas agências da Previdência					E
9	Prioridade de atendimento a idosos e gestantes nas agências bancárias					E
10	Competência e conhecimento das leis e regulamentos pelos funcionários					G
11	Atitudes corretas e honestas dos funcionários no atendimento ao público					G
12	Capacidade dos funcionários de dar informações corretas e fáceis de entender					G
13	Rapidez dos funcionários para atender ao público nas agências da Previdência					P
14	Cumprimento dos prazos prometidos para solução de problemas					P
15	Facilidade e simplicidade para pedir benefícios ou informações à Previdência					P
16	Rapidez da Previdência em analisar e responder os pedidos como: concessão de aposentadorias e pensões, revisão no valor do benefício					P
17	Rapidez da Previdência na liberação do pagamento de benefícios concedidos					P
18	Facilidade e rapidez em conseguir marcar e fazer perícia médica para receber auxílio doença ou pensão por invalidez					P
19	Capacidade da Previdência de informar sobre seus serviços e benefícios através da televisão, rádio e jornais					P
20	Possibilidade de resolver problemas sem precisar ir a uma agência do INSS usando telefone, correio ou Internet					P
21	Limpeza, tamanho e conforto das instalações da Previdência					T
22	Limpeza, tamanho e conforto dos locais de espera das agências bancárias					T
23	Existência de equipamentos rápidos e modernos para execução dos serviços nas agências da Previdência					T
24	Facilidade de acesso aos locais de atendimento da Previdência					T
25	Localização das agências bancárias para recebimento do benefício					T
26	Horário de atendimento ao público nos postos da Previdência					T
27	Facilidade de entendimento dos documentos, extratos, normas e regras da Previdência					T

PREV_4) Pense agora que a nota 10 significa um nível de serviço excelente, com a qualidade que seria ideal. Que nota de 0 a 10 (LEIA OS CINCO ASPECTOS MAIS IMPORTANTES UM A UM, EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA) deveria atingir para que o Sr(a) o considerasse pelo menos satisfatório para atender às suas necessidades? (REGISTRE NA COLUNA PREV_4 NA TABELA ACIMA)

PREV_5) Existe algum aspecto importante para o(a) Sr(a) no serviço público de Previdência Social, do INSS que não foi mencionado? (SE SIM) Qual ou quais são estes outros aspectos que não foram mencionado(s)

	Descrição do aspecto
1º mencionado	
2º mencionado	

PREV_6) Na sua opinião, nos últimos 12 meses, o serviço público de Previdência Social no Brasil, o INSS (LEIA ALTERNATIVAS 1 A 5)

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| 1. Melhorou muito | 4. Piorou um pouco |
| 2. Melhorou um pouco | 5. Piorou muito |
| 3. Ficou igual | 9. Não sabe/ não respondeu |

PREV_7) Nos últimos 12 meses de qual das maneiras que eu citar, o(a) Sr(a) entrou em contato com a Previdência, com o INSS? (RESPOSTA MÚLTIPLA)

1. Em agência bancária
2. Em posto ou agência do INSS
3. Pelo telefone (PREVIFONE)
4. Em quiosque do INSS (PREVIFÁCIL)
5. Pela Internet (PREVINET)
6. Por Correio
7. Por fax
8. Nenhuma delas → PULE PARA PREV_11
9. Ignorado → PULE PARA PREV_11

PREV_8) Nos últimos 12 meses, no total, quantas vezes o(a) Sr(a) entrou em contato com a Previdência, o INSS de qualquer uma das maneiras que eu citei?

- | | |
|-----------|-----------------|
| 1. Uma | 5. Cinco |
| 2. Duas | 6. Seis |
| 3. Três | 7. Mais de seis |
| 4. Quatro | 9. Ignorado |

PREV_9) Quando foi a última vez que o(a) Sr(a) foi receber algum benefício da Previdência, do INSS, em seu nome ou em nome de alguém, ou entrou em contato com a Previdência para pedir alguma informação, fazer algum pedido, ou para tratar de alguma documentação, em bancos ou nas agências da Previdência?

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| 1. Menos de um mês | 4. Mais de 6 meses até 1 ano |
| 2. Mais de 1 até 3 meses | 5. Mais de um ano |
| 3. Mais de 3 até 6 meses | 9. Ignorado |

PREV_10) Nos últimos 12 meses, por qual ou quais razões o(a) Sr(a) entrou em contato com a Previdência ? Mais alguma? Mais alguma? (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA – PEÇA ESCLARECIMENTOS ATÉ CONSEGUIR ENQUADRAR O ENTREVISTADO NAS ALTERNATIVAS)

1. Para receber benefício em seu próprio nome
2. Para receber benefício em nome de outra pessoa

PARA PEDIR INFORMAÇÕES:

3. Sobre benefícios
4. Sobre legislação
5. Sobre documentos
6. Sobre contribuições
7. Sobre processos em andamento ou encerrados
8. Simulação de cálculo de renda mensal inicial

(CONTINUA NA COLUNA AO LADO)

FAZER ALGUM PEDIDO, REQUERIMENTO OU PREENCHER FORMULÁRIO DE:

9. Manutenção de benefícios:
10. Pedido de aposentadoria
11. Pedido de pensão
12. Perícia médica
13. Atualização de dados
14. Cessação/ corte do benefício
15. Transferência do benefício
16. C  culo do reajuste do benefício
17. Reativa  o do pagamento
18. Revisão do imposto de renda
19. Reabilita  o profissional
20. Isen  o do imposto de renda
21. Cadastramento
- 99 Ignorado

PREV_11) Alguma vez, já aconteceu do(a) Sr(a) ter que pagar por algum atendimento da Previdência que deveria ser de graça ou para apressar o atendimento ou serviço?

- 1 Não
 2 Sim. Quantas vezes? 99 Ignorado

(SÓ PARA BENEFICIÁRIOS DA PREVIDÊNCIA – PESSOA SOBRE A QUAL SE RESPONDEU AS PERGUNTAS SOBRE PREVIDÊNCIA, SE HOUVER)

PREV_12) Qual o valor líquido total dos benefícios que o(a) Sr(a) recebe da Previdência, do INSS ou seja quanto o(a) Sr(a) recebe depois de todos os descontos?

Valor exato R\$ (se fornecido)

1	Até 68 Reais	Meio SM
2	De 69 a 136 Reais	Mais de meio a 1 SM
3	De 137 a 272 Reais	Mais de 1 a 2 SM
4	De 273 a 408 Reais	Mais de 2 a 3 SM
5	De 409 a 544 Reais	Mais de 3 a 4 SM
6	De 545 a 680 Reais	Mais de 4 a SM
7	De 681 a 816 Reais	Mais de 5 a 6 SM
8	De 817 a 952 Reais	Mais de 6 a 7 SM
9	De 953 a 1088 Reais	Mais de 7 a 8 SM
10	De 1.089 a 1.244 Reais	Mais de 8 a 9 SM
11	De 1.245 a 1.360 Reais	Mais de 9 a 10 SM
12	De 1.361 a 2.040 Reais	Mais de 10 a 15 SM
13	De 2.041 a 2.720 Reais	Mais de 15 a 20 SM
14	De 2.721 a 3.400 Reais	Mais de 20 a 25 SM
15	De 3.401 a 4.080 Reais	Mais de 25 a 30 SM
16	Mais de 4.080 Reais	Mais de 30 SM
98	Não sabe	
99	Recusa	

ATENÇÃO – O ENTREVISTADO DO BLOCO DE EDUCAÇÃO E SAÚDE DEVE RESPONDER TAMBÉM AS PERGUNTAS GERAL_2 ATÉ GERAL_6 NO FINAL DO QUESTIONÁRIO. FAÇA-AS AGORA, SEGUINDO AS INSTRUÇÕES DAS PERGUNTAS, SE FOR ENTREVISTAR UM USUÁRIO DE SAÚDE NO PRÓXIMO BLOCO

SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE 2- ITENS PARA AVALIAÇÃO

####O BLOCO SEGUINTE DEVE SER RESPONDIDO POR MORADOR COM 18 ANOS OU MAIS QUE SEJA USUÁRIO DA SAÚDE. CHEFES OU CÔNJUGES QUE NÃO RESPONDERAM AO 1º BLOCO SOBRE SAÚDE DEVEM SER INCLUÍDOS PARA SELEÇÃO###

- 1) Registre todos membros da família que estão qualificados para serem entrevistados neste bloco, se houver na seguinte ordem:
 - a) Chefe ou cônjuge usuário excluindo o que já foi entrevistado
 - b) Usuários maiores de 18 anos
- 2) Registre as datas de aniversário, se houver mais que um usuário qualificado
- 3) Assinale com X o próximo aniversariante e tente fazer a entrevista com o sorteado
- 4) Registre o número do membro da família que estará sendo entrevistado
- 5) Justifique se a entrevista não estiver sendo realizada com o respondente que deveria ser selecionado por sorteio

No DOS MORADORES QUALIFICADOS	ANIVERSÁRIO (DIA/MÊS)	SELECIONADO
	____/____	
	____/____	
	____/____	
	____/____	
	____/____	

REGISTRE O Nº DO RESPONDENTE ____|____|

JUSTIFIQUE ENTREVISTA:

1. Usuário de Saúde Pública conforme sorteio	Data e horário das tentativas para falar com o selecionado Dia: ____/____ Hora: _____ Dia: ____/____ Hora: _____ Dia: ____/____ Hora: _____
2. Único usuário além do informante	
3. Usuário de Saúde Pública em desacordo com o sorteio	
(JUSTIFIQUE RAZÃO DE NÃO TER FEITO ENTREVISTA DE ACORDO COM O SORTEIO)	
1. Recusa 2. Incapacitado	
3. Ausente durante período de campo	

CONCEITO DE USUÁRIO – PESSOA QUE RECEBEU ATENDIMENTO MÉDICO PÚBLICO OU USOU SERVIÇO DE SAÚDE PÚBLICA NOS ÚLTIMOS 6 MESES – ASSINALOU CÓDIGOS 1 A 5 NO CLASSIFICADOR ‘D’ DE SAÚDE.

SAU_1) De maneira geral, que nota, de 0 a 10, o(a) Sr(a) daria para o Serviço Público de Saúde no Brasil?

Nota ____|____|

98. Não sabe 99. Não respondeu

SAU_1a) Considerando a última vez em que precisou de atendimento médico público ou usou serviço público de saúde, que nota de 0 a 10, o(a) Sr(a) daria para o atendimento que o(a) Sr(a) recebeu?

Nota ____|____|

98. Não sabe 99. Não respondeu

O saúde pública é um serviço que envolve muitos aspectos importantes. A seguir, estão relacionados vários desses aspectos ou características que podem ser considerados quando se avalia o atendimento público de saúde.

SAU_2) Agora, por favor, dê nota de 0 a 10 para cada aspecto, considerando a sua avaliação sobre como esse aspecto tem sido atualmente atendido pelo SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE que o(a) Sr(a) utiliza ou conhece. (LEIA ITENS DE SAÚDE UM A UM E MOSTRE ANEXO SAU 2)

SAU_3) (ANEXO SAU 2) Estes aspectos que o(a) Sr(a) avaliou estão nesta lista. Por favor me diga quais são os cinco mais importantes para que se sinta satisfeito com o SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE? Agora me diga, qual deles é o mais importante em primeiro lugar? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? E em quarto lugar? E em quinto lugar? (ASSINALAR COM X OS 5 MAIS IMPORTANTES E REGISTRAR COLOCAÇÃO NA COLUNA SAU_3)

	RODÍZIO	99. NS/NR	SAU_2	SAU_3	SAU_4	
1	Certeza de ser atendido no posto ou no pronto-socorro público quando precisar					C
2	Certeza de conseguir vaga em hospital público quando precisar					C
3	Certeza de receber o atendimento ou o tratamento necessário e correto					C
4	Certeza do recebimento gratuito dos remédios receitados					C
5	Confiança nas informações das campanhas sobre prevenção de doenças					C
6	Segurança de não precisar de conhecidos ou "padrinho para conseguir ser bem atendido no posto de saúde, pronto-socorro ou hospital					C
7	Confiança de não contrair infecção hospitalar ou doenças nos postos de saúde, pronto-socorros ou hospitais públicos					C
8	Cumprimento das datas marcadas para as consultas, cirurgias, atendimentos.					C
9	Atenção e cuidado dos médicos em atender e resolver os problemas dos pacientes					E
10	Boa vontade e interesse dos funcionários com os pacientes e seus familiares					E
11	Certeza de bons resultados no combate à dengue, cólera e outras epidemias					G
12	Competência dos médicos e enfermeiros em resolver o problema do doente					G
13	Capacidade dos funcionários de prestar informações e dar orientações aos pacientes e familiares					G
14	Capacidade dos funcionários de resolver os problemas dos pacientes sem precisar consultar outras pessoas					G
15	Capacidade de realizar campanhas que ensinem como evitar doenças como dengue, cólera, AIDS e outras					G
16	Facilidade e rapidez para conseguir ser atendido pelo médico					P
17	Facilidade e rapidez para conseguir exames de laboratório					P
18	Rapidez para conseguir internação em hospitais, inclusive no caso de cirurgias					P
19	Prioridade e rapidez no atendimento dos casos de emergência					P
20	Facilidade e rapidez em conseguir informações e resolver problemas					P
21	Existência dos equipamentos e materiais necessários para o atendimento ao paciente					T
22	Limpeza, higiene e conservação das instalações e mobiliário					T
23	Conforto das instalações e sala de espera					T
24	Facilidade de acesso aos locais de atendimento de saúde					T
25	Horários de atendimento convenientes					T
26	Cuidado dos médicos, enfermeiros e funcionários com sua aparência, higiene e vestimentas					T

SAU_4) Pense agora que a nota 10 significa um nível de serviço excelente, com a qualidade que seria ideal. Que nota de 0 a 10 (LEIA OS CINCO ASPECTOS MAIS IMPORTANTES UM A UM, EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA) deveria atingir para que o Sr(a) o considerasse pelo menos satisfatório para atender às suas necessidades? (REGISTRE NA COLUNA SAU_4 NA TABELA ACIMA)

SAU_5) Existe algum aspecto importante para o(a) Sr(a) no serviço de saúde pública que não foi mencionado? (SE SIM) Qual ou quais são estes outros aspectos que não foram mencionado(s)

	Descrição do aspecto
1º mencionado	
2º mencionado	

SAU_6) Na sua opinião, nos últimos 12 meses, o atendimento público de saúde no Brasil (LEIA ALTERNATIVAS 1 A 5)

1. Melhorou muito
2. Melhorou um pouco
3. Ficou igual
4. Piorou um pouco
5. Piorou muito
- 9 Não sabe/ não respondeu

SAU_7) Alguma vez, já aconteceu do(a) Sr(a) ter que pagar por algum atendimento ou serviço médico PÚBLICO que deveria ser de graça, ou para apressar o atendimento ou serviço?

1. Não
2. Sim. Quantas vezes? |__|__|
9. Ignorado

Geral_2) Que nota entre 0 e 10 o(a) Sr(a) daria para a forma como o Governo Federal vem administrando o país?

Nota |__|__|

98. Não sabe 99. Não respondeu

Geral_3) Pensando na forma como o Governo Federal está administrando o país, na sua opinião, no próximo um ano, a situação vai: (LEIA ALTERNATIVAS 1 A 5)

1. Melhorar muito
2. Melhorar um pouco
3. Ficar igual
4. Piorar um pouco
5. Piorar muito
9. Não sabe

Geral_4) O(a) Sr(a) já ouviu falar do programa Paz nas Escolas do Ministério da Educação ou não?

1. Sim
2. Não
3. Não sabe/ não respondeu

(SOMENTE SE TEM FILHOS EM ESCOLAS PÚBLICAS DE 1º E 2º GRAU)

Geral_5) Para cada problema que eu ler, por favor me diga se pelo que o(a) Sr(a) sabe ele acontece ou não na escola que o seu(s) filho(s) frequenta(m):

	Sim	Não	Não sabe
Gangues	1	2	9
Abuso e assédio sexual	1	2	9
Brigas entre alunos	1	2	9
Crimes na escola	1	2	9
Tráfico de drogas	1	2	9

Geral_6) (PARA TODOS - LISTA DE RENDA) Como última pergunta, gostaria de saber qual é a renda mensal da sua família, incluindo o(a) Sr.(a). Quero dizer: juntando salário, pensão, rendimento de investimento, auxílio-desemprego etc. de todos os que moram na sua casa, e sem considerar os descontos, quanto vocês ganham por mês? (RU)

1. Até 1 salário-mínimo (máximo R\$ 136,00)
2. Mais de 1 até 2 salários mínimos (máximo R\$ 272,00)
3. Mais de 2 até 3 salários mínimos (máximo R\$ 408,00)
4. Mais de 3 até 5 salários mínimos (máximo R\$ 680,00)
5. Mais de 5 até 10 salários mínimos (máximo R\$ 1.360,00)
6. Mais de 10 até 20 salários mínimos (máximo R\$ 2.720,00)
7. Mais de 20 até 30 salários mínimos (máximo R\$ 4.080,00)
8. 30 ou mais salários mínimos (acima de R\$ 4.080,00)
9. Recusa