



OBSERVATÓRIO SOCIAL DO RIO DE JANEIRO

1º RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Novembro/ 2018 – Junho/2019

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2019.

1. Sumário

1.	Sumário	2
2.	Apresentação	4
3.	Metodologia.....	4
4.	Resultados.....	12
5.	Conclusões.....	30

Tabela 1.	Formulário de Avaliação da Atenção Primária à Saúde - Marcação de Consulta.....	5
Tabela 2.	Formulário de Avaliação da Atenção Primária à Saúde - Consulta	8
Tabela 3	Distribuição dos Voluntários pelas AP's	10
Tabela 4	Controle da Atividade de Comunicação	11
Tabela 5	Unidades Visitadas.....	12
Tabela 6	Unidades Visitadas na segunda etapa	25

Figura 1	Áreas de Planejamentos.....	13
Figura 2	Faixa Etária	14
Figura 3	Gênero.....	14
Figura 4	Satisfação quanto ao tempo para o atendimento no acolhimento.....	14
Figura 5	Satisfação quanto à estrutura das Unidades.....	15
Figura 6	Satisfação quanto às informações disponíveis.....	15
Figura 7	Tempo de espera para o Acolhimento	15
Figura 8	Grau de satisfação x Tempo de Espera	16
Figura 9	Satisfação quanto à estrutura x diversos itens sobre o que havia na unidade	16
Figura 10	Satisfação quanto às informações x itens sobre informações	17
Figura 11	Motivo pelo qual não foi atendido no Acolhimento	17
Figura 12	Solicitação Ativa para Atualização do Cadastro	18
Figura 13	Atualização do Cadastro.....	18
Figura 14	Obtenção de Consulta de Rotina.....	19
Figura 15	Dias até a consulta	19
Figura 16	Cruzamento de dados entre data da consulta e obtenção da consulta.....	19
Figura 17	O que havia na unidade.....	20
Figura 18	O que havia na Unidade por AP's.....	20
Figura 19	O que havia nos Quadros de Informações	21
Figura 20	O que havia no Quadro de Informações por AP's.....	21
Figura 21	Pontos Positivos	22
Figura 22	Pontos Positivos por AP's.....	22
Figura 23	Pontos Negativos.....	23
Figura 24	Pontos Negativos por AP's	23
Figura 25	Comentários	24
Figura 26	Faixa Etária do Formulário 02	25
Figura 27	Gênero do Formulário 02	25
Figura 28	Distribuição por AP na segunda etapa	26

Figura 29 Tempo de espera para atendimento no Acolhimento na segunda etapa	26
Figura 30 Tempo de espera para consulta médica após a liberação no acolhimento.....	26
Figura 31 Grau de satisfação quanto à consulta médica	27
Figura 32 Procedimentos durante a consulta médica	27
Figura 33 Procedimentos realizados durante a consulta por AP's	27
Figura 34 Procedimentos complementares	28
Figura 35 O que poderia melhorar.....	28
Figura 36 O que poderia melhorar por Ap's	29
Figura 37 Comentários Formulário 02	29

2. Apresentação

O Observatório Social do Brasil – Rio de Janeiro (OSB-Rio) é uma associação sem fins lucrativos, integrante do Sistema OSB, voltado à participação ativa da sociedade para a melhoria do uso dos recursos públicos e qualidade do serviço na cidade do Rio de Janeiro.

O foco de atuação do OSB-Rio é o trabalho preventivo ao mau uso dos recursos públicos, em colaboração com os órgãos de controle e com o gestor.

Fortalecendo o papel colaborativo da atuação do OSB-Rio, o Sistema OSB possui acordos de cooperação com CGU, TCU, MPERJ, CGE, TCERJ, CRC, CFC, CFOAB, OABRJ, CGERJ, além de integrar o GEFE/RJ, entre outros.

Considerando a complexidade e capilaridade da atenção primária na cidade do Rio de Janeiro, o projeto de avaliação da carta de serviços e satisfação da atenção primária foi um grande desafio e não seria possível sem o apoio da equipe da CGU.

Para a realização das diversas etapas do trabalho, o OSB-Rio contou com o apoio da Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro - Saúde, Ouvidoria da Saúde da Cidade do Rio de Janeiro, Secretaria de Saúde do município do Rio de Janeiro (SMS), Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro – CGM-Rio, Superintendência de Atenção Primária à Saúde do município do Rio de Janeiro, Hospital de Ipanema, Clínica da Família Maria do Socorro Silva e Souza, Clínica Municipal de Saúde Manoel José Ferreira e Pastoral da Saúde.

O objetivo da ação é a efetividade da carta de serviços da atenção primária (Lei 13.460/2017) e a validação do uso do aplicativo para avaliação do grau de satisfação na prestação de serviço da atenção primária, a partir da perspectiva do usuário voluntário.

Este relatório apresenta os resultados dos trabalhos realizados pelos voluntários do Observatório Social no período de 11 de março de 2019 a 4 de maio de 2019.

3. Metodologia

Considerando a complexidade da atenção primária e a ausência de experiência dos voluntários do OSB-Rio da área de saúde, o projeto foi elaborado a partir de entrevistas com a ouvidoria de saúde do Estado, ouvidoria de saúde do município do Rio de Janeiro, Secretaria Municipal de Saúde, Superintendência de Atenção Primária à Saúde do município do Rio de Janeiro, Hospital de Ipanema e Clínica da Família Maria do Socorro Silva e Souza.

Realizou-se uma avaliação da Carta de Serviço da SMS – RJ, de onde foram identificados quesitos que poderiam ser avaliados em um questionário. Este questionário passou por diversas reavaliações após reuniões e visitas à SMS – RJ, ao Hospital Federal do Rio de Janeiro, à Clínica da Família Maria do Socorro Silva e Souza e a Clínica Municipal de Saúde Manoel José Ferreira. Ainda, o questionário foi submetido à Superintendência de Atenção Primária à Saúde do município do Rio de Janeiro da Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de avaliação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). Para a coleta de dados foi utilizado o Aplicativo “Monitorando a Cidade”, desenvolvido pelo Centro de Mídia Cívica do *Massachusetts Institute of Technology (MIT Center for Civic Media)*.

Conforme os desenvolvedores, o aplicativo “é uma plataforma de monitoramento desenhada para ajudar comunidades, indivíduos e organizações da sociedade civil a monitorar

compromissos do poder público e, desta forma, demandar uma maior responsabilidade cívica dos gestores e políticos. As ferramentas do Monitorando a Cidade ajudam cidadãos a identificar temas importantes que afetam sua vida cotidiana, a organizar campanhas locais de coleta de dados e a criar visualizações interessantes para promover transformações sociais positivas.” (MONITORANDO A CIDADE, 2017)¹

Neste aplicativo foram criadas duas Campanhas com questões a serem respondidas pelos voluntários conforme apresentado na Tabela 1 e na Tabela 2.

Tabela 1. Formulário de Avaliação da Atenção Primária à Saúde - Marcação de Consulta.

1.	<p>Idade Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Até 18 anos<input type="radio"/> Entre 18 e 35 anos<input type="radio"/> Entre 36 e 60 anos<input type="radio"/> Acima de 60 anos
2.	<p>Gênero Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Feminino<input type="radio"/> Masculino<input type="radio"/> Não quero responder
3.	<p>Nome da Clínica da Família ou Centro Municipal de Saúde</p>
4.	<p>Localização da Clínica da Família ou Centro Municipal de Saúde</p>
5.	<p>Data da avaliação</p>
6.	<p>Qual o seu grau de satisfação em relação ao TEMPO de atendimento na unidade de saúde? Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Muito satisfeito (a)<input type="radio"/> Satisfeito (a)<input type="radio"/> Indiferente<input type="radio"/> Insatisfeito (a)<input type="radio"/> Muito insatisfeito (a)<input type="radio"/> Não fui atendido (a)
7.	<p>Quanto tempo você levou para ser atendido na recepção (acolhimento): Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Até meia hora<input type="radio"/> De meia hora a 1 hora<input type="radio"/> Acima de 1 hora

¹ MONITORANDO A CIDADE. Disponível em: <<http://monitor.promisetracker.org/?locale=pt-BR>>. Acesso em: 27/05/2019.

	<input type="radio"/> Não fui atendido (a)
8.	Caso não tenha sido atendido (a), marque a razão: Selecione uma: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Posto fechado <input type="radio"/> Minha equipe estava indisponível <input type="radio"/> Greve <input type="radio"/> Não era meu posto <input type="radio"/> Outro <input type="radio"/> Não se aplica
9.	O atendente solicitou para fazer o cadastro ou a atualização do cadastro? Selecione uma: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não fui atendido (a)
10.	Você conseguiu realizar ou atualizar seu cadastro na Unidade? Selecione uma: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sim, facilmente. <input type="radio"/> Sim, mas precisei insistir. <input type="radio"/> Não, por problemas no Sistema ou internet da unidade. <input type="radio"/> Não, por outros problemas. <input type="radio"/> Não fui atendido(a).
11.	Conseguiu marcar a CONSULTA MÉDICA DE ROTINA? Selecione uma: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Por ordem de chegada <input type="radio"/> Fiz agendamento <input type="radio"/> Não consegui marcar <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
12.	Qual a data da CONSULTA MÉDICA DE ROTINA? (Se for por ordem de chegada, selecionar a data de hoje).
13.	Qual o seu grau de satisfação em relação à ESTRUTURA da unidade de saúde? Selecione uma: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muito satisfeito(a) <input type="radio"/> Satisfeito(a) <input type="radio"/> Indiferente <input type="radio"/> Insatisfeito(a) <input type="radio"/> Muito insatisfeito(a) <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
14.	Havia na unidade de saúde? Selecione (pode ser mais de uma): <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Ambiente limpo <input type="radio"/> Cadeiras para todo(a)s na sala de espera <input type="radio"/> Água potável e copos (ou bebedouro)

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Banheiro funcionando <input type="radio"/> Preservativo masculino <input type="radio"/> Preservativo feminino <input type="radio"/> Funcionário(a)s com crachá de identificação <input type="radio"/> Ar condicionado funcionando <input type="radio"/> Distribuição de senhas <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
15.	<p>Qual o seu grau de satisfação em relação às INFORMAÇÕES disponíveis na unidade?</p> <p>Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muito satisfeito(a) <input type="radio"/> Satisfeito(a) <input type="radio"/> Indiferente <input type="radio"/> Insatisfeito(a) <input type="radio"/> Muito insatisfeito(a) <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
16.	<p>Havia informação disponível nos murais e quadros de aviso sobre:</p> <p>Selecione (pode ser mais de uma):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Horário de funcionamento da unidade <input type="radio"/> Número de telefone da unidade <input type="radio"/> E-mail da Unidade <input type="radio"/> Quadro de horário dos plantões com nome e escala <input type="radio"/> Contato da ouvidoria <input type="radio"/> Atividade de educação em saúde <input type="radio"/> Programas de apoio à gestante (Cegonha Carioca) <input type="radio"/> Programa de prevenção ao tabagismo <input type="radio"/> Campanhas de vacinação <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
17.	<p>Indique quais os pontos que pesaram de forma POSITIVA em seu grau de satisfação?</p> <p>Selecione (pode ser mais de uma):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tempo de atendimento na recepção (acolhimento) <input type="radio"/> Cortesia no atendimento <input type="radio"/> Orientações recebidas no atendimento <input type="radio"/> Limpeza <input type="radio"/> Infraestrutura (cadeiras, banheiros, bebedouros, etc) <input type="radio"/> Disponibilidade de preservativos <input type="radio"/> Informações sobre a unidade (horário, quadro de plantão, placar da saúde, etc) <input type="radio"/> Informações sobre serviços disponíveis na unidade (atividades físicas, atendimento às vítimas de violência, etc) <input type="radio"/> Acessibilidade <input type="radio"/> Nenhuma das anteriores <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
18.	<p>Indique quais os pontos que pesaram de forma NEGATIVA em seu grau de satisfação?</p>

	<p>Selecione (pode ser mais de uma):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tempo de atendimento na recepção (acolhimento) <input type="radio"/> Falta de cortesia no atendimento <input type="radio"/> Falta de orientações recebidas no atendimento <input type="radio"/> Falta de limpeza <input type="radio"/> Falta de infraestrutura (cadeiras, banheiros, bebedouros, etc) <input type="radio"/> Falta de preservativos <input type="radio"/> Falta de informações sobre a unidade (horário, quadro de plantão, placar da saúde, etc) <input type="radio"/> Falta de informações sobre serviços disponíveis na unidade (atividades físicas, atendimento às vítimas de violência, etc) <input type="radio"/> Falta de acessibilidade <input type="radio"/> Nenhuma das anteriores <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
19.	Comentários

Tabela 2. Formulário de Avaliação da Atenção Primária à Saúde – Consulta.

1.	<p>Idade</p> <p>Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Abaixo de 18 anos <input type="radio"/> Entre 18 e 35 anos <input type="radio"/> Entre 26 e 60 anos <input type="radio"/> Acima de 60 anos
2.	<p>Gênero</p> <p>Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Não quero responder
3.	Nome da Clínica da Família ou Centro Municipal de Saúde
4.	Localização Clínica da Família ou Centro Municipal de Saúde
5.	Data da avaliação
6.	<p>Qual o tempo gasto no atendimento da recepção (desde a CHEGADA à Unidade de Saúde até a liberação para a consulta médica)?</p> <p>Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Até meia hora <input type="radio"/> De meia hora a 1 hora <input type="radio"/> Acima de 1 hora <input type="radio"/> Não fui atendido(a)

7.	<p>Qual o tempo de espera para a consulta médica após a liberação da recepção?</p> <p>Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Até meia hora <input type="radio"/> De meia hora a 1 hora <input type="radio"/> Acima de 1 hora <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
8.	<p>Qual o grau de satisfação em relação à sua CONSULTA MÉDICA?</p> <p>Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muito satisfeito(a) <input type="radio"/> Satisfeito(a) <input type="radio"/> Indiferente <input type="radio"/> Insatisfeito(a) <input type="radio"/> Muito insatisfeito(a) <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
9.	<p>Quanto tempo durou a sua consulta?</p> <p>Selecione uma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Menos de 5 minutos <input type="radio"/> Entre 5 minutos e meia hora <input type="radio"/> Mais de meia hora <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
10.	<p>Marque os exames e procedimentos realizados pelo médico DURANTE a consulta:</p> <p>Selecione (pode ser mais de uma):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Peso <input type="radio"/> Altura <input type="radio"/> Pressão sanguínea <input type="radio"/> Orientação sobre alimentação saudável <input type="radio"/> Orientação sobre Programa de Prevenção (álcool/drogas/tabagismo) <input type="radio"/> Orientação sobre métodos anticoncepcionais <input type="radio"/> Orientações sobre atividade física <input type="radio"/> Nenhuma das anteriores <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
11.	<p>Marques os procedimentos indicados para realização APÓS a consulta:</p> <p>Selecione (pode ser mais de uma):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Exames complementares (sangue, raio-x, tomografia, etc) <input type="radio"/> Consulta com médico especialista <input type="radio"/> Receita para uso de medicação <input type="radio"/> Consulta de retorno <input type="radio"/> Nenhuma das anteriores <input type="radio"/> Não quero responder <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
12.	<p>Na sua OPINIÃO, o que poderia ser melhorado?</p> <p>Selecione (pode ser mais de uma):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tempo de espera para ser atendido(a) pela recepção <input type="radio"/> Tempo de espera para ser atendido(a) pelo(a) médico(a)

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tempo de duração da consulta <input type="radio"/> Qualidade das informações prestadas pela recepção <input type="radio"/> Cortesia no atendimento da recepção <input type="radio"/> Qualidade das informações recebidas durante a consulta (uso de drogas, prática esportiva, etc) <input type="radio"/> Clareza no atendimento médico <input type="radio"/> Exames básicos efetuados na consulta (peso, altura e pressão arterial) <input type="radio"/> Cortesia no atendimento médico <input type="radio"/> Recebimento do medicamento desejado <input type="radio"/> Acessibilidade da unidade de saúde <input type="radio"/> Estrutura do posto (equipamentos, banheiro, mobiliário, etc) <input type="radio"/> Condições de limpeza e higiene da unidade <input type="radio"/> Informações disponíveis (quadros de aviso, prospectos, cartazes, etc) <input type="radio"/> Uso de crachá pela equipe, inclusive o(a) médico(a) <input type="radio"/> Nenhuma das anteriores <input type="radio"/> Não fui atendido(a)
13.	Por favor, bater FOTO do quadro de aviso com a relação nominal e horários dos plantões das equipes
14.	Comentários

O intuito inicial do Observatório Social do Brasil - do Rio de Janeiro era que a avaliação ocorresse nas dez Áreas de Planejamento da Saúde (AP) com representação estatística. Para tal utilizou o seu próprio “mailing” e a plataforma “Atados”. Com isso, recebeu 236 formulários, através do *google.forms*, de voluntários indicando interesse em participar da pesquisa, a qual deveriam ir à Unidade de Saúde indicada pelo “Onde ser Atendido” da Prefeitura (<http://www.subpav.org/ondesaratendido/>) para seu respectivo CEP de residência. Destes 236, houve 39 cadastros repetidos, sobrando 197 formulários, com abrangência em todas as AP’s, conforme Tabela 3. O cadastramento de voluntários permaneceu aberto de 23 de novembro de 2018 até o final da pesquisa em 4 de maio de 2019.

Tabela 3 Distribuição dos Voluntários por AP’s

Área	Quantidade de voluntários inscritos
AP 1.0	09
AP 2.1	48
AP 2.2	15
AP 3.1	18
AP 3.2	22
AP 3.3	32
AP 4.0	14
AP 5.1	12
AP 5.2	18
AP 5.3	09
Total	197

Estes inscritos receberam mensagens via WhatsApp e e-mail para adicionar contato do Observatório, para que este pudesse se utilizar da ferramenta “Lista de Transmissão” disponível neste aplicativo. Devido à grande incerteza deste procedimento, esta possibilidade de comunicação foi descontinuada. A comunicação com os voluntários tornou-se ativa após o envio da capacitação, via e-mail, na qual o voluntário recebeu detalhes da atividade e o que deveriam observar durante os atendimentos, em dois vídeos disponibilizados na plataforma “youtube”. Este e-mail foi monitorado através da ferramenta “mailchimp”, que possibilita acompanhar a abertura e clique nos e-mails. Para os voluntários que não abriram este e-mail, dentro de uma semana, o OSB-Rio entrou em contato via WhatsApp e, na falta deste, via telefone. Devido à baixa adesão para a efetiva atividade, optou-se por fazer ligações àqueles que ainda não haviam aberto o e-mail, com posterior envio de um segundo e-mail. Ainda com baixa adesão à atividade, o OSB-Rio entrou em contato com toda a lista de cadastro, quando se identificou problemas na comunicação e da situação da adesão à atividade por parte dos voluntários. Por causa, de um grande quantitativo de horas despendido para este trabalho e com baixa efetividade, escolheu-se pela criação de um grupo no WhatsApp até o fim da coleta dos dados, 05 de maio de 2019. O que nos mostrou, novamente, a realidade da adesão à atividade. A Tabela 4 traz os números sobre este trabalho de comunicação.

Tabela 4 Controle da Atividade de Comunicação.

Data	Ação	Quantidade	Resultados diretos	
			Clicaram na Atividade	Abriram
07/03/2019	Envio de e-mail com a capacitação	181	45	Clicaram na Atividade
			71	Abriram
			64	Não Abriram
12/03/2019	Mensagem por WhatsApp sobre o e-mail do dia 07/03 para os 64 voluntários que não abriram o primeiro e-mail	181	60	Clicaram na Atividade
			67	Abriram
			53	Não Abriram
19/03/2019	Ligação para os que continuaram sem abrir o e-mail	53	23	Tem interesse ainda
			5	Não tem mais interesse
			25	Não conseguimos contato
19/03/2019	2º Envio de e-mail com a capacitação para os que não abriram e novos cadastros	55	12	Clicaram na Atividade
			16	Abriram
			27	Não Abriram
29/03/2019	Ligação para a lista dos cadastrados	177	63	Tem interesse ainda
			27	Não tem mais interesse
			87	Não conseguimos contato
03/04/2019	Criação do grupo de WhatsApp com envio de mensagem para compartilhamento	131	28	Saíram do Grupo
16/04/2019	Envio de mensagem via WhatsApp lembrando do prazo	103	12	Saíram do Grupo

30/04/2019	Envio de mensagem via WhatsApp lembrando do prazo	91	8	Saíram do Grupo
------------	---	----	---	-----------------

Com o fim da coleta de dados passou-se para a análise dos resultados.

4. Resultados

Foram recebidos 41 formulários da Avaliação da Atenção Primária – Marcação de Consulta, destes 1 recebido antes do início da campanha, 3 de voluntários que já haviam enviado o formulário, 1 fora da abrangência de localidade da pesquisa, município do Rio de Janeiro, e 1 fora da abrangência do tipo de Unidade de Saúde.

Foram recebidos 15 formulários da Avaliação da Atenção Primária – Consulta, sendo um fora da área de abrangência da pesquisa, um de voluntário que já havia enviado o formulário e dois de voluntários que já haviam enviado formulário da marcação de consulta informando que não haviam conseguido agendar consulta. Desta forma, com base em 35 formulários válidos de Marcação de Consulta tivemos uma abrangência de 27 das 230 Unidades de Atenção Primária à Saúde, representando 12% do total, conforme Tabela 5.

Tabela 5 Unidades Visitadas.

Nome da Unidade	Quantidade de Formulários Recebidos
CF AGENOR DE MIRANDA ARAUJO NETO	1
CF ANA MARIA CONCEICAO DOS SANTOS CORREIA	1
CF DAVID CAPISTRANO FILHO	2
CF ERIVALDO FERNANDES NOBREGA	1
CF FELIPPE CARDOSO	1
CF HEITOR DOS PRAZERES	1
CF HELENA BESSERMAN VIANNA	1
CF HERBERT JOSE DE SOUZA	1
CF IVANIR DE MELLO	1
CF JOSE ANTONIO CIRAUZO	2
CF JOSE DE SOUZA HERDY	1
CF LECY RANQUINE- AP 52	1
CF SERGIO AROUCA	1
CF WILMA COSTA	1
CMS ATHAYDE JOSE DA FONSECA	1
CMS BELIZARIO PENNA	1
CMS CARMELA DUTRA	2
CMS CECILIA DONNANGELO	1
CMS CESAR PERNETTA	1
CMS DOM HELDER CAMARA	1
CMS HEITOR BELTRAO	2
CMS JOAO BARROS BARRETO	2

CMS JORGE SALDANHA BANDEIRA DE MELLO	1
CMS MANOEL JOSE FERREIRA	3
CMS NEWTON ALVES CARDozo	1
CMS PINDARO DE CARVALHO RODRIGUES	2
CMS ROCHA MAIA	1
Total	35

Foi feita uma análise cuidadosa das informações de cada formulário, onde se identificou um problema no sistema “onde ser atendido”. Quando inserindo o CEP da unidade o sistema indica outra unidade para atendimento. Por exemplo, inserindo o CEP 21220-301, referente à Clínica da Família Herbert José de Souza, o sistema, “onde ser atendido”, indica a Clínica da Família Amauri Bottany, ou o CEP 23555-024, referente à Clínica da Família Sergio Arouca, o sistema indica a Clínica da Família José Antônio Ciraudo.

Para análise dos dados as Áreas de Planejamento foram agrupadas em Grandes Áreas de Planejamento. Assim, os formulários validos recebidos ficaram divididos conforme Figura 1.

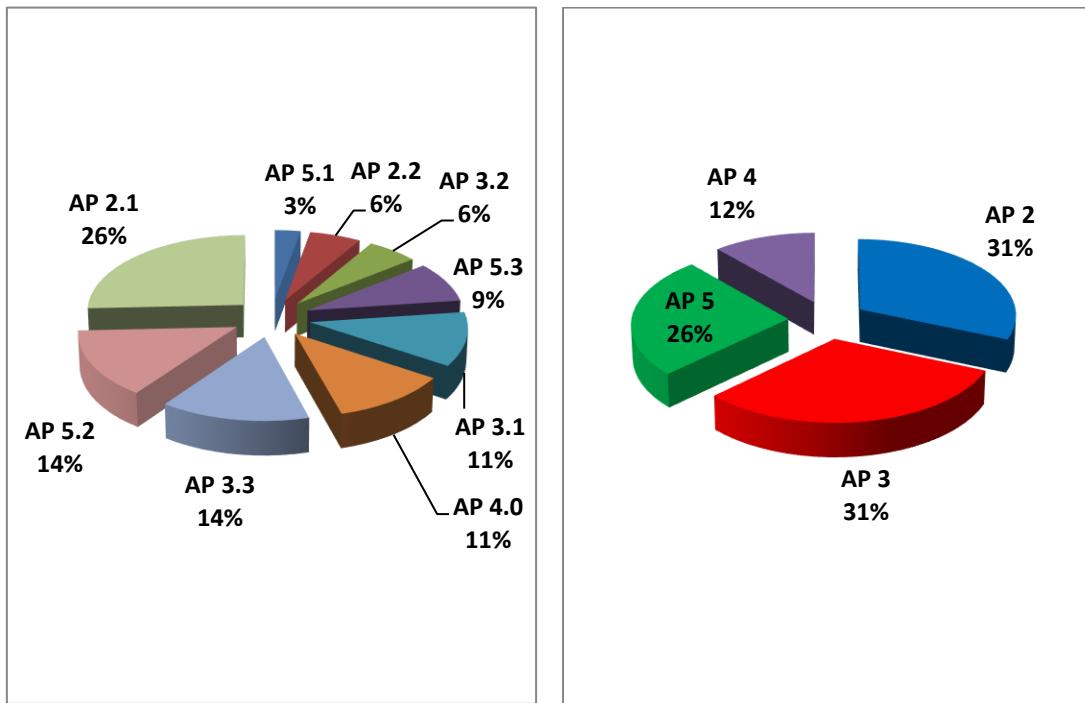


Figura 1 Áreas de Planejamentos

Observamos também que a maior parte dos voluntários se encontra na faixa dos 18 aos 60 anos, representando 88% do total e na sua maioria mulheres, o que nos demonstra, como maior clareza, o público que conseguimos atingir e nos dá uma diretriz para as próximas campanhas.

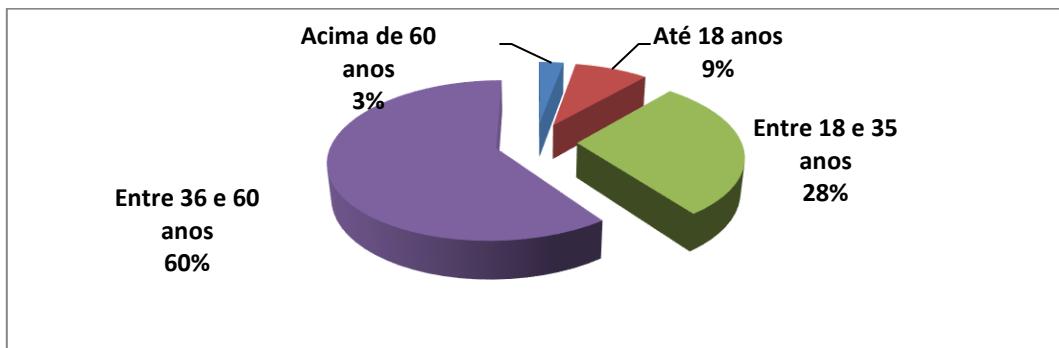


Figura 2 Faixa Etária

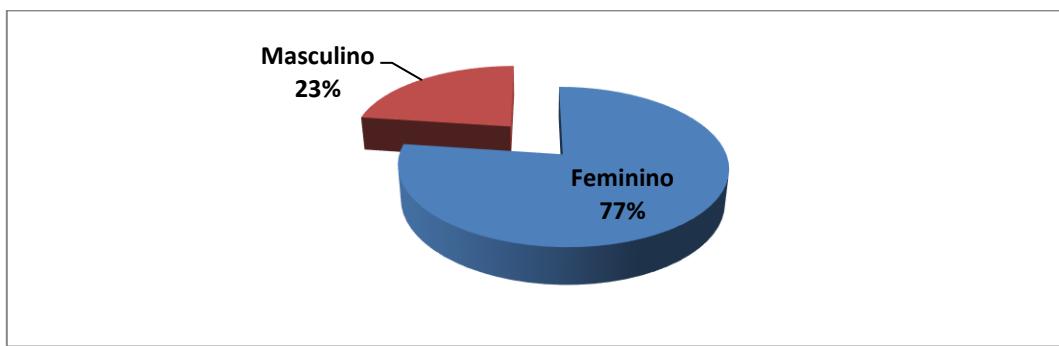


Figura 3 Gênero

Em questão à satisfação quanto ao tempo para atendimento no acolhimento, obtivemos que 60% dos voluntários que responderam à pergunta, ou seja, excluindo os que indicaram não terem sido atendidos, se mostraram muito satisfeitos ou satisfeitos com o tempo de atendimento. Já na AP 5 esse índice é de 76% dos voluntários atendidos naquela AP.

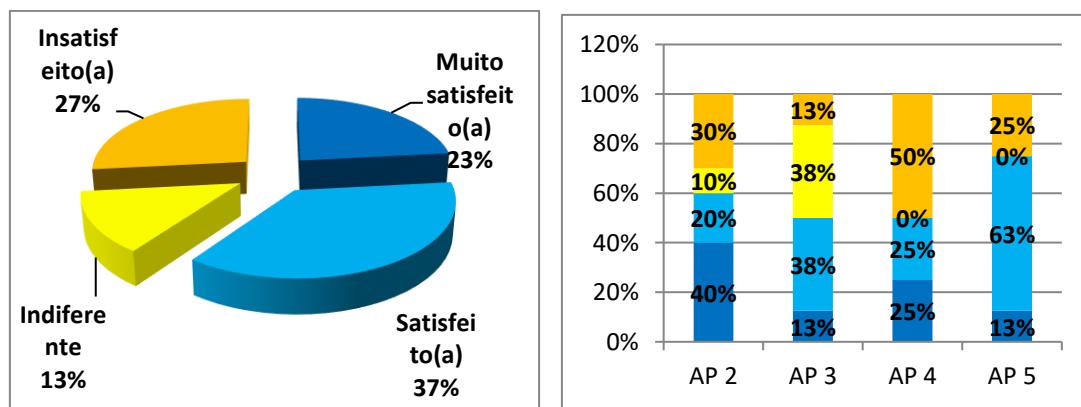


Figura 4 Satisfação quanto ao tempo para o atendimento no acolhimento.

Já em relação à estrutura das Unidades notamos que 52% dos que responderam a pergunta, se mostraram muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Na AP 3, o grau de insatisfação chega a 70%. Conforme Figura 5.

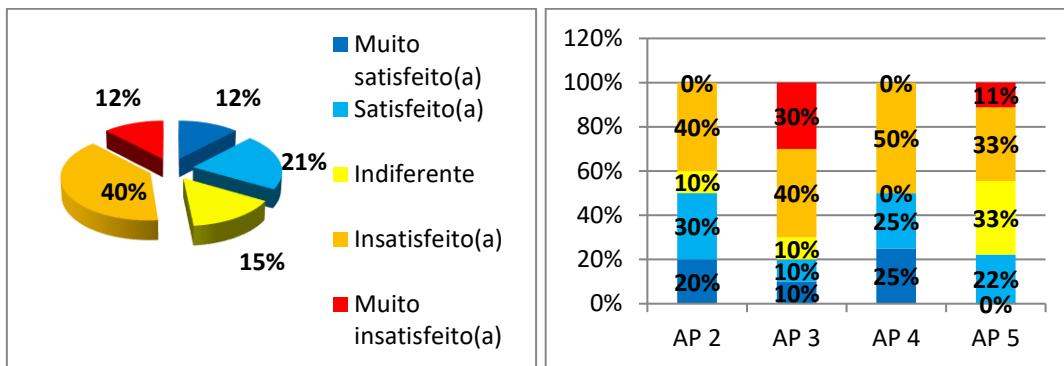


Figura 5 Satisfação quanto à estrutura das Unidades

Quanto ao grau de satisfação às informações disponíveis nas Unidades observamos que 52% dos voluntários que responderam à pergunta, se mostraram muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Na AP 3, chega a 60% e, na AP 5, sobe para 66%. Conforme Figura 6.

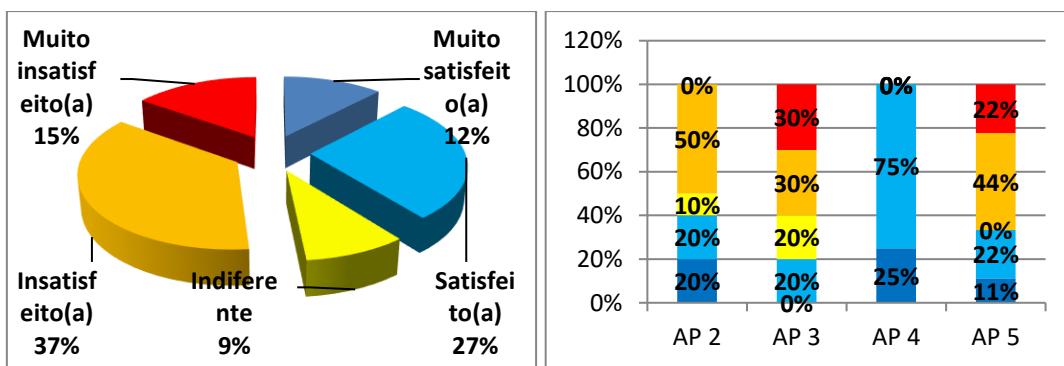


Figura 6 Satisfação quanto às informações disponíveis

Sobre os quesitos analisados da Carta de Serviços da SMS-RJ de 2016, começamos pelo primeiro contato que o cidadão teria com o sistema de saúde que seria no acolhimento. Assim obtivemos que 71% foram atendidos dentro de trinta minutos. Conforme

Figura 7.

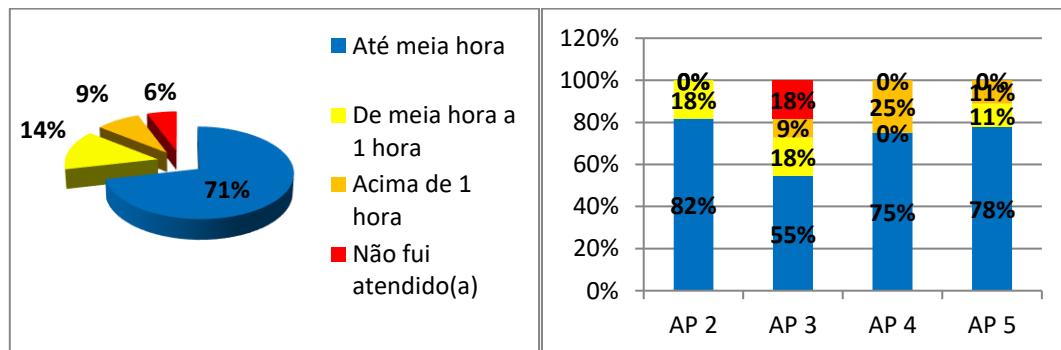


Figura 7 Tempo de espera para o Acolhimento

Retirando os dados dos voluntários que não responderam a pergunta de satisfação e cruzando os dados com o tempo de espera, podemos observar que um tempo de espera inferior a trinta minutos gera um alto grau de satisfação. No entanto, 38% dos que indicaram estarem insatisfeitos, mas tiveram atendimento em até meia hora, verificou-se que esses não obtiveram o serviço desejado ou indicaram que o atendimento não foi satisfatório. Conforme Figura 8.

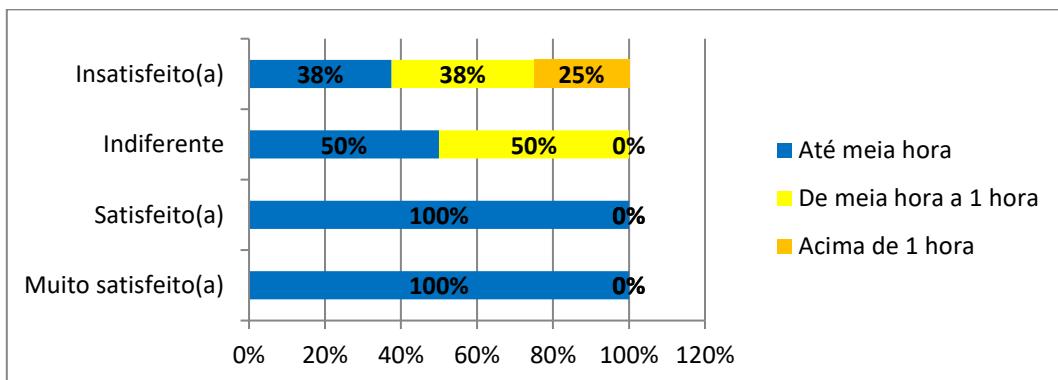


Figura 8 Grau de satisfação x Tempo de Espera

Retirando os que não responderam à pergunta de satisfação e cruzando dados de satisfação em relação à estrutura com os quesitos sobre o que havia na unidade, obtemos que a baixa frequência desses quesitos gera um nível de muita insatisfação. Enquanto a curva de muita satisfação se encontra abaixo da de satisfação com a presença destes itens. O que nos leva a reconsiderar os itens propostos.

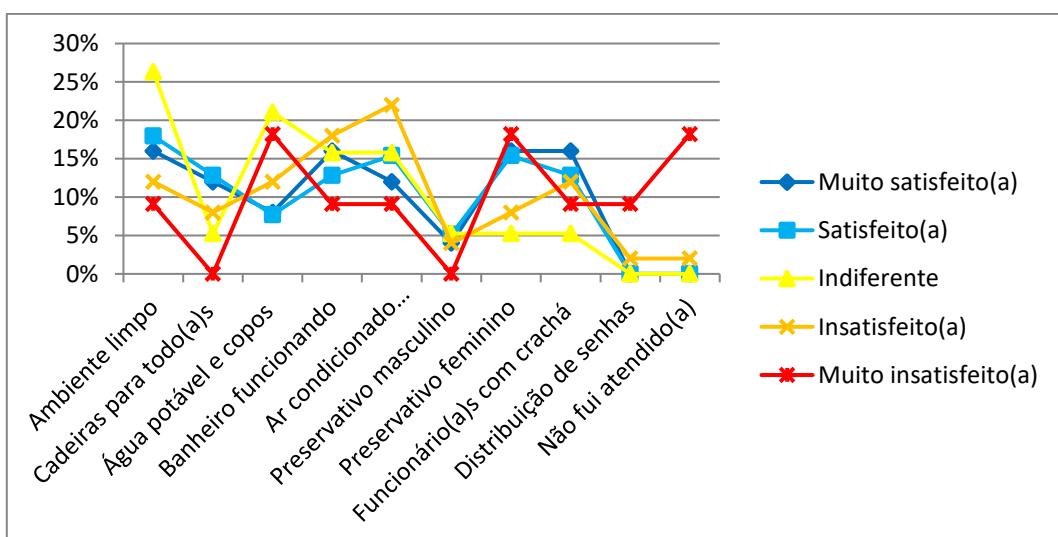


Figura 9 Satisfação quanto à estrutura x diversos itens sobre o que havia na unidade

Retirando os dados dos que não responderam à pergunta de satisfação das informações e cruzando os dados com os itens informativos, observamos que informações sobre atividade em educação em saúde, campanhas de vacinação, programa à gestante e programa de prevenção ao tabagismo influenciam no bom nível de satisfação.

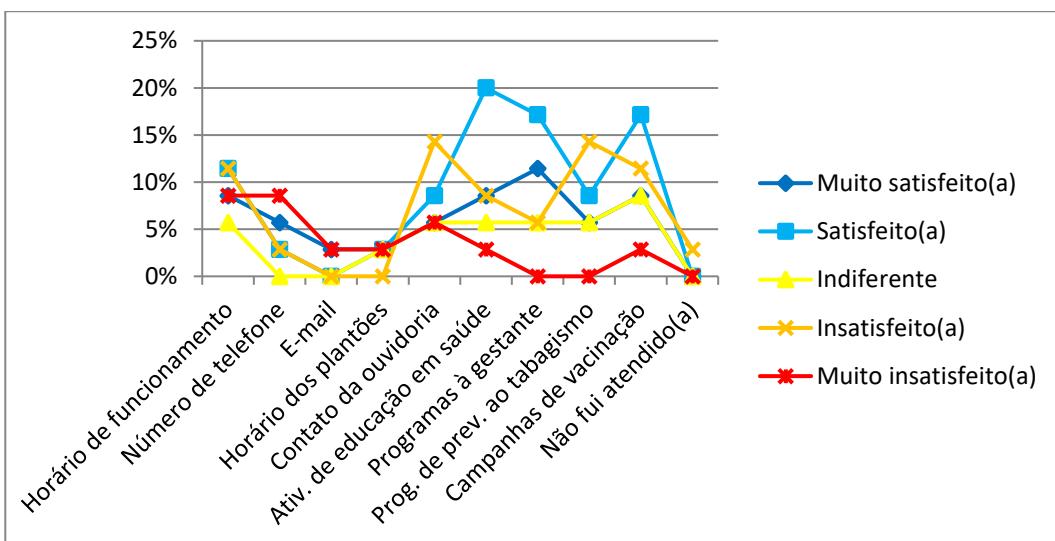


Figura 10 Satisfação quanto às informações x itens sobre informações

Também perguntamos o motivo pelo qual não foi atendido no Acolhimento, devido à discrepância de dados entre os que foram atendidos e responderam não se aplica, entendemos que a pergunta não foi bem compreendida. Conforme Figura 11.

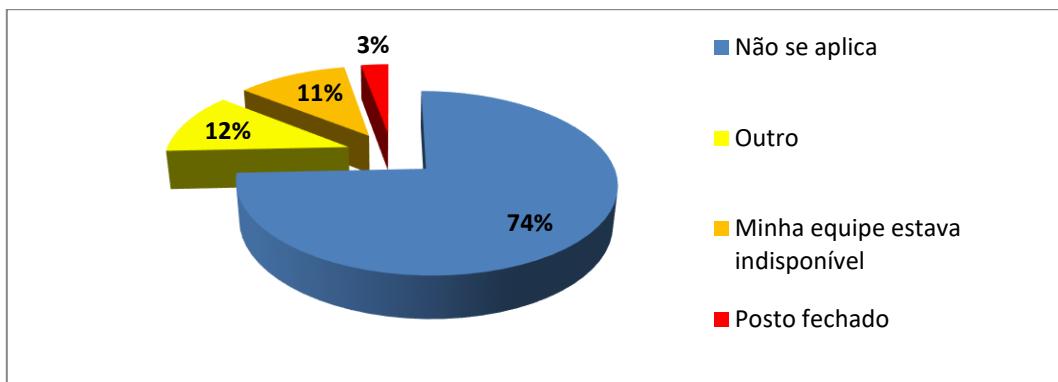


Figura 11 Motivo pelo qual não foi atendido no Acolhimento

Depois passamos ao que entendemos como sendo de suma importância para o bom funcionamento do sistema, o cadastro do usuário no sistema de saúde, pois como é a partir dele que a administração consegue informar aos usuários sobre consultas, exames, etc., se estes dados não estiverem atualizados é possível ser gerado um absenteísmo maior do que o esperado.

Primeiramente, foi questionado se a atualização do cadastro ocorreu de forma ativa por parte do atendente, consta que 49% dos formulários válidos a resposta é não, o que nos chama atenção devido à grande importância de manter estes dados atualizados. Observamos que, na AP 3, para 64% dos voluntários dessa AP, não foi solicitado de forma ativa a atualização do cadastro, e esse índice sobe para 67% na AP 5. Conforme Figura 12.

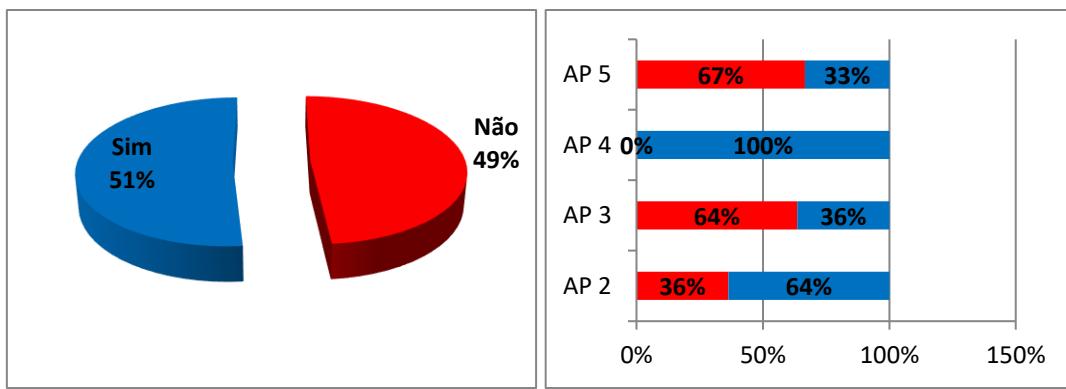


Figura 12 Solicitação Ativa para Atualização do Cadastro

Os voluntários foram instruídos a solicitarem atualização do cadastro e assim obtivemos que 66% conseguiram atualizar, mesmo sendo um número bastante expressivo, nos preocupa que 34% tiveram que insistir ou não conseguiram atualizar seu cadastro de todos os formulários válidos. Nas AP 3, esse número sobe para 36%.

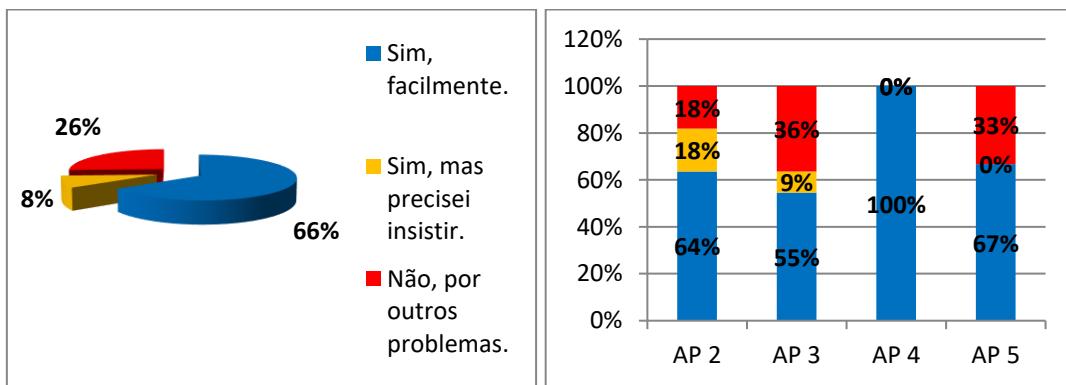


Figura 13 Atualização do Cadastro

Os voluntários também foram instruídos a solicitarem uma consulta médica de rotina, com isso observarmos que 54% deles não conseguiram agendar uma consulta. Conforme Figura 14. Vale ressaltar que dos 12 que conseguiram agendamento, 5 deles o prazo para consulta foi superior a 30 dias corridos. Ainda temos que a média de dias para a consulta na AP 2 ficou acima de 30 dias. Conforme Figura 15. Também obtivemos que a maior parte das não obtenções de consulta foram nas AP's 5 e 3.

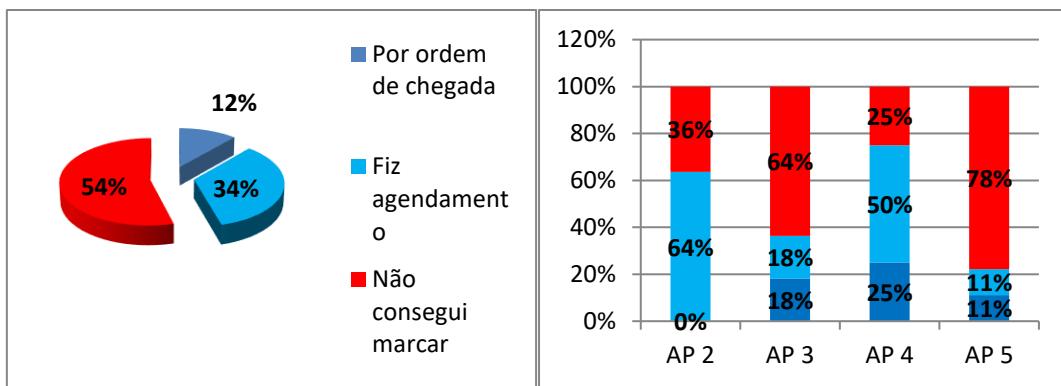


Figura 14 Obtenção de Consulta de Rotina

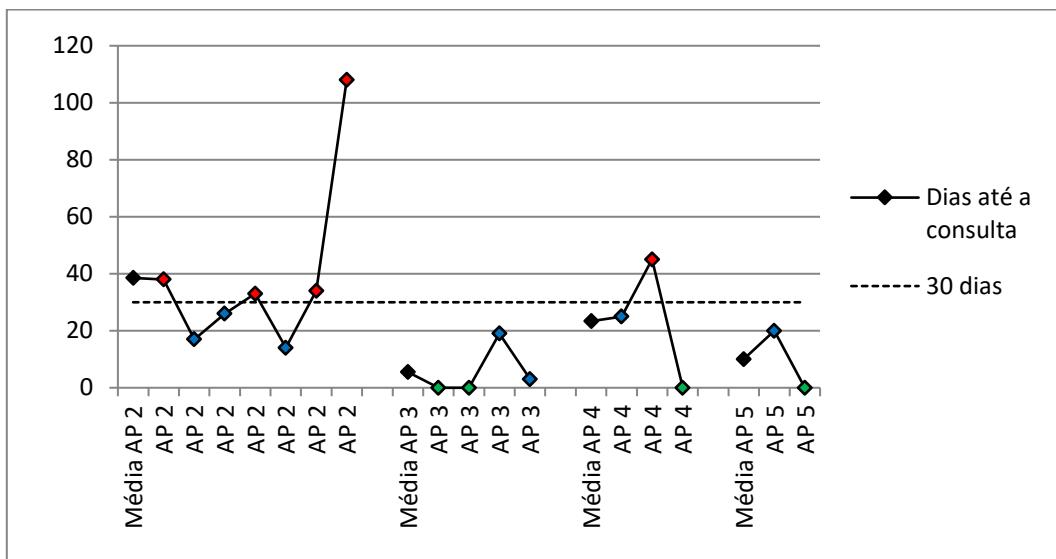


Figura 15 Dias até a consulta

O que nos leva aos dados da

Figura 16, onde obtivemos que 68% dos voluntários não conseguiram marcar uma consulta ou a obtiveram acima do prazo de 30 dias corridos. Na AP 5, esse índice sobe para 78%.

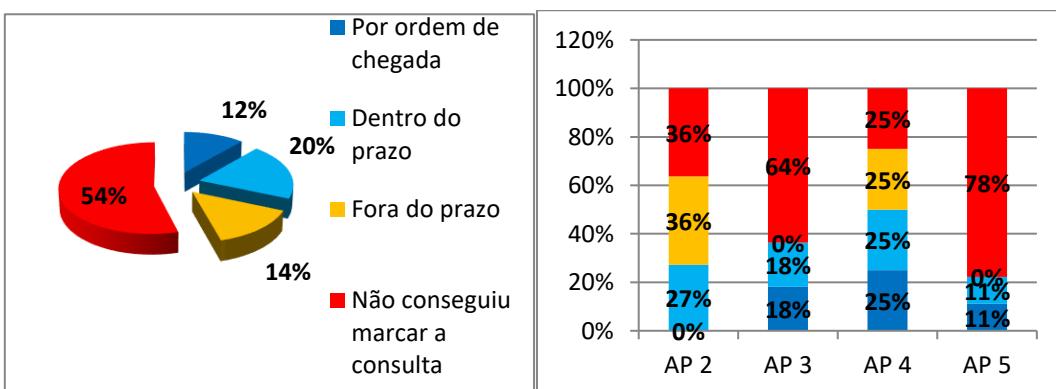


Figura 16 Cruzamento de dados entre data da consulta e obtenção da consulta

Aqui, retirando os dados daqueles que indicaram não terem sido atendidos, passamos para o que os voluntários observaram que havia na unidade. Quase 70% disseram ter preservativos masculinos disponíveis, no entanto somente 14% disseram ter preservativos femininos disponíveis. Quando falamos sobre a identificação dos funcionários com o uso de identificação, apenas 51% dos voluntários perceberam o uso deste. Sobre a disponibilidade de água e banheiros ficamos na faixa de 54% e 62%, respectivamente. Cadeiras para todos na sala de espera ficaram em torno de 57% e a percepção de um ambiente limpo ficou em 65%. Assim temos que todos os itens observados ficaram abaixo de 70%.

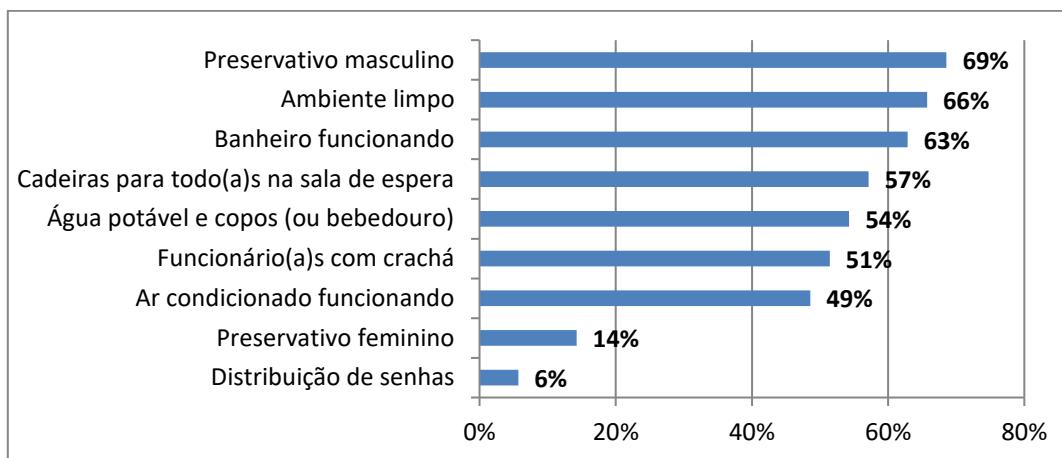


Figura 17 O que havia na unidade

Quando passamos a analisar por Área de Planejamento, podemos verificar que a percepção dos quesitos analisados na AP 3 fica abaixo ou igual das demais áreas em cinco dos nove quesitos, sendo que todos os quesitos foram notados por menos de 60% dos voluntários.

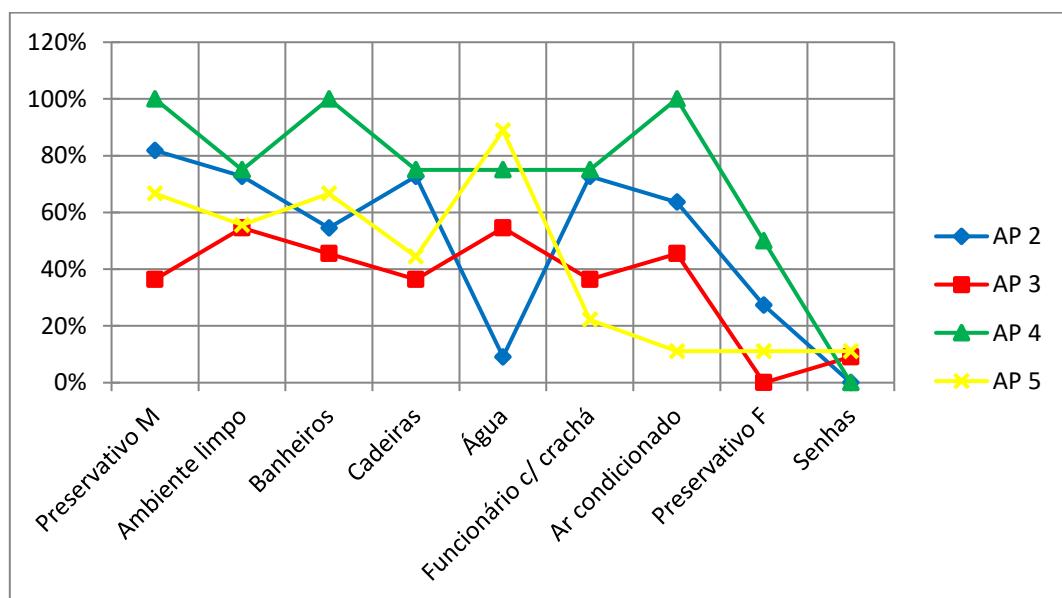


Figura 18 O que havia na Unidade por AP's

Sobre as informações disponíveis nos quadros de aviso, que consideramos a forma mais ativa de comunicação com os usuários depois do contato direto com algum profissional da saúde, temos que todas as informações solicitadas chegaram a menos de 51% dos voluntários. Conforme Figura 19.

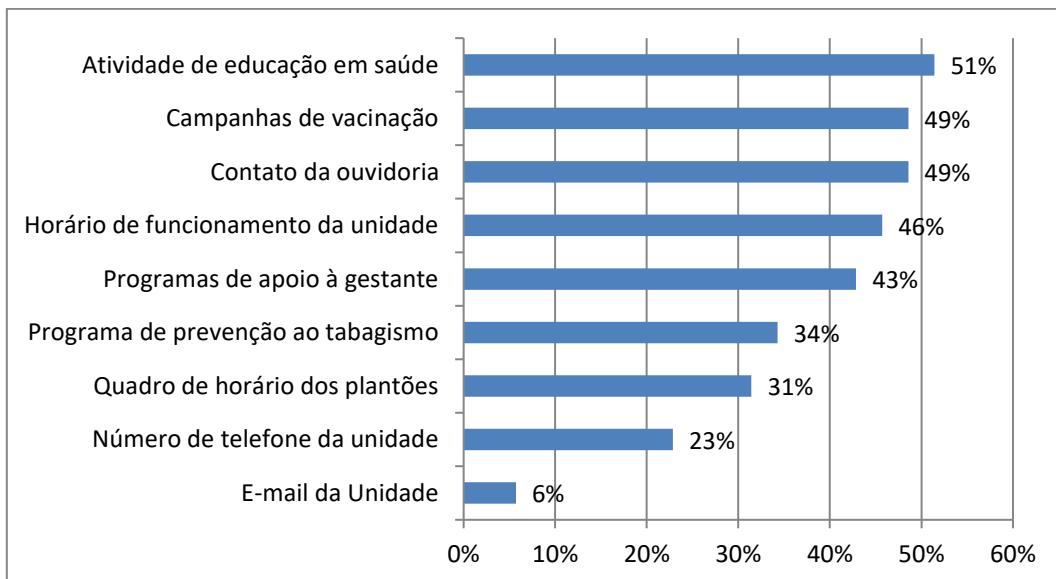


Figura 19 O que havia nos Quadros de Informações

Quando analisamos as informações disponíveis, observamos que na percepção dos voluntários a AP 4 fica abaixo ou igual aos 50% em todos os quesitos, o mesmo acontece com a AP 5, exceto pelo quesito Atividades de Educação em Saúde.

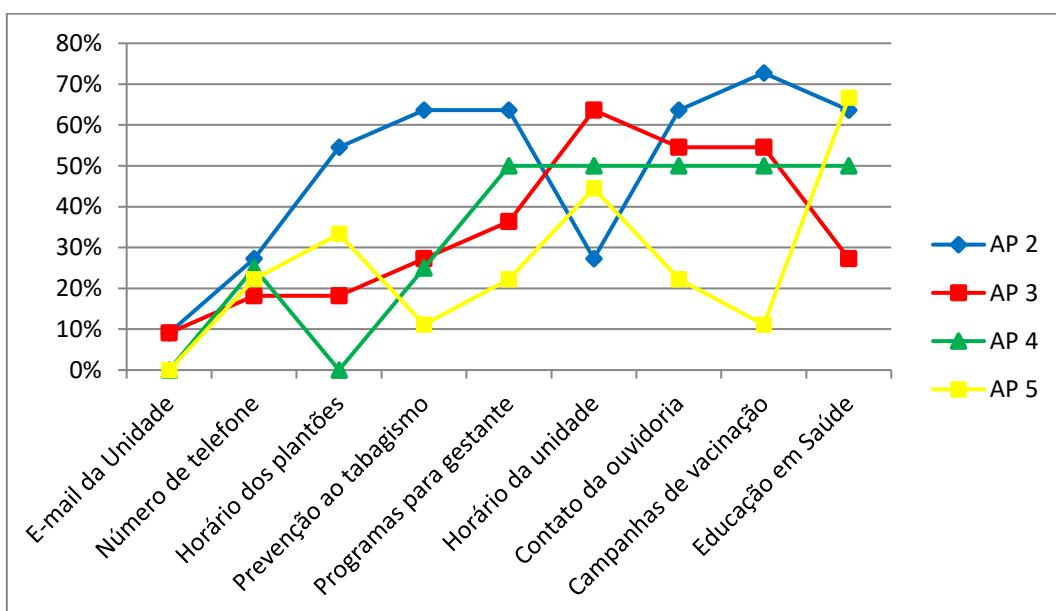


Figura 20 O que havia no Quadro de Informações por AP's

Sobre os pontos que influenciaram positivamente os voluntários temos “tempo de atendimento no acolhimento” influenciando de forma positiva quase 70% dos voluntários, os demais quesitos ficaram abaixo dos 55%.

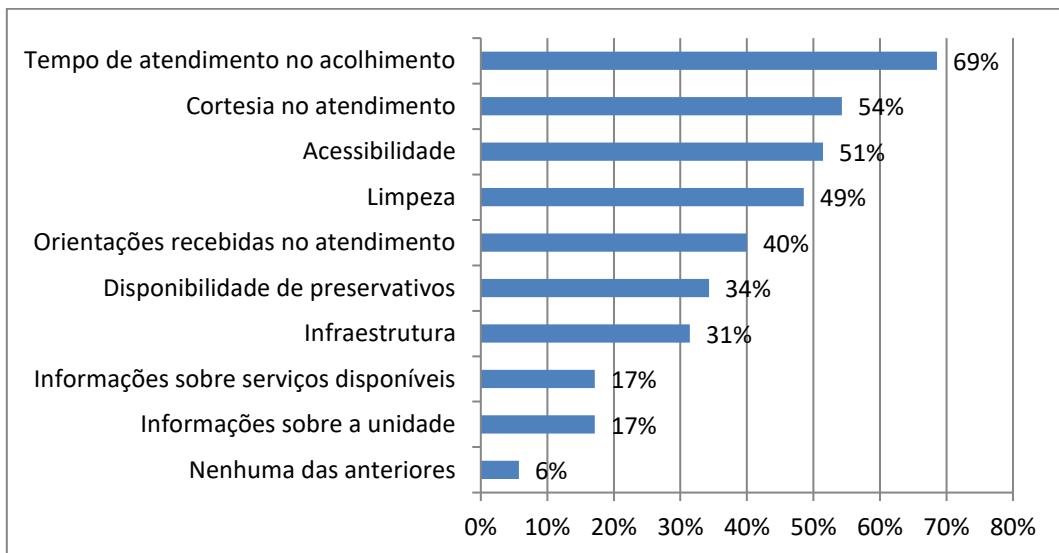


Figura 21 Pontos Positivos

Quando separamos por Áreas de Planejamento, observamos que a acessibilidade e o tempo para o acolhimento influenciaram mais de 50% dos voluntários na AP 5. No entanto, a AP 5, ficou abaixo em 4 dos 10 quesitos. Já na AP 2, apenas o tempo para o acolhimento influenciou positivamente mais de 60% dos voluntários, sendo que todos os demais ficaram abaixo dos 50%.

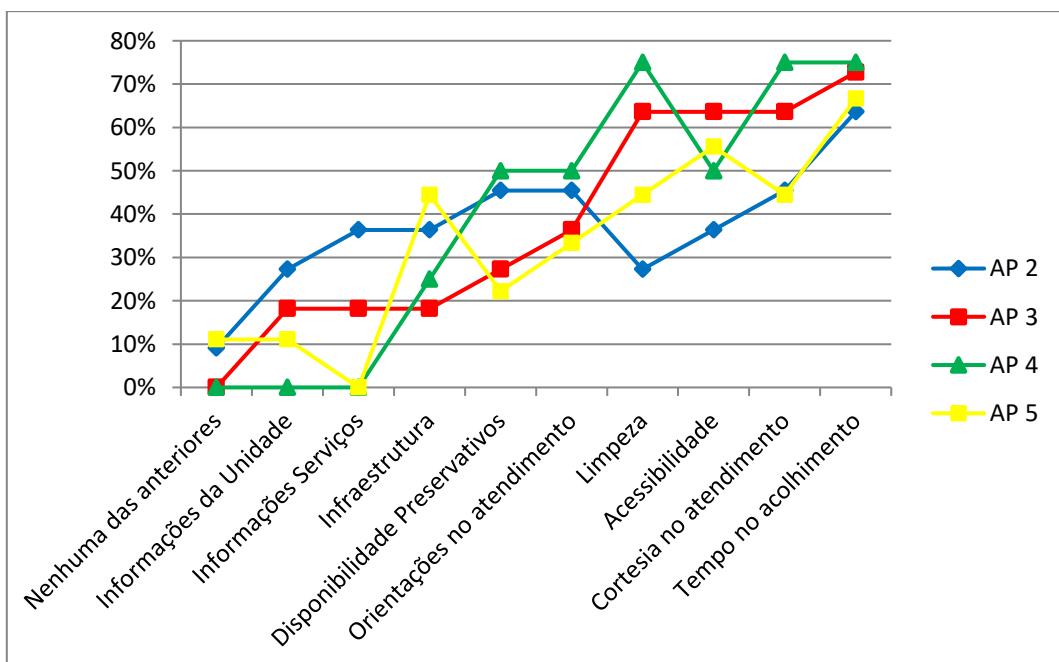


Figura 22 Pontos Positivos por AP's

Sobre os pontos que influenciaram negativamente os voluntários, temos que a falta de informações sobre a unidade e a falta de informações sobre serviços disponíveis influenciaram 57% e 48%, respectivamente. E temos que a AP 5 e AP 3 ficaram acima em 3 dos 10 quesitos analisados.

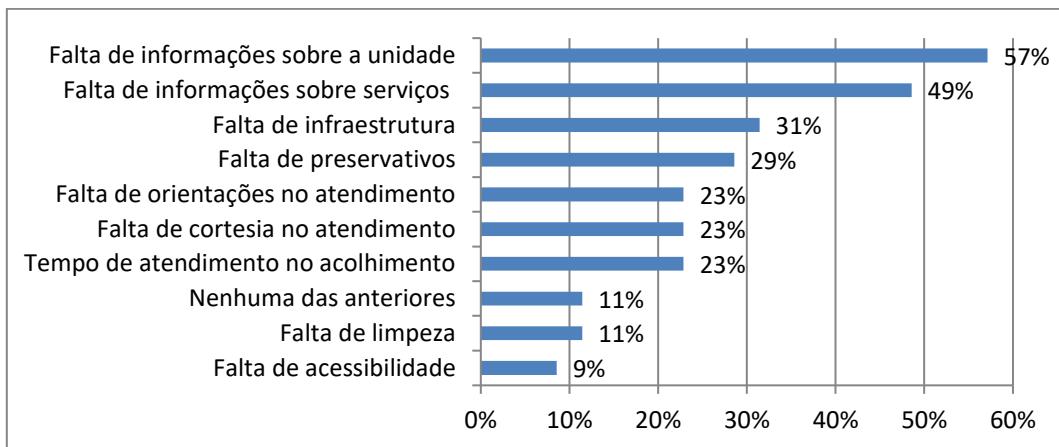


Figura 23 Pontos Negativos

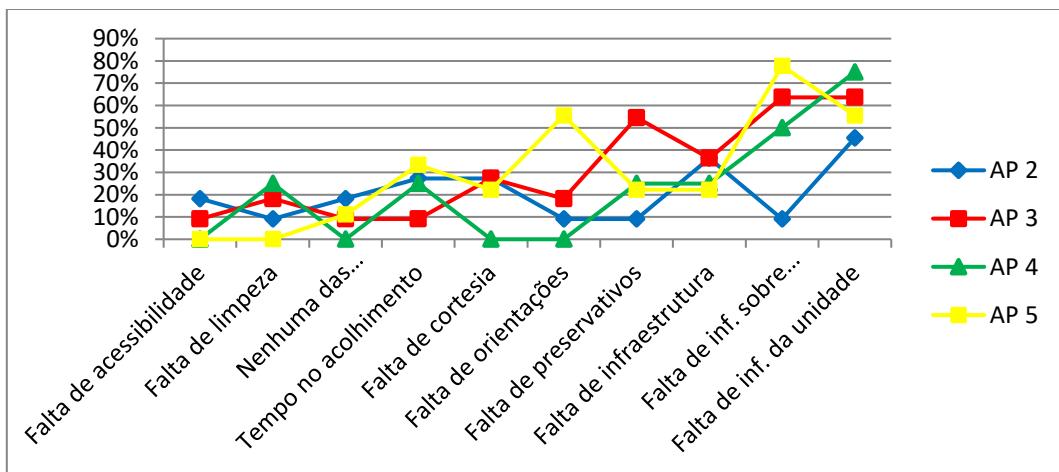


Figura 24 Pontos Negativos por AP's

Nos comentários podemos destacar que a indisponibilidade para marcação de consultas foi uma das maiores citações, aparecendo em 37% dos comentários. O bom atendimento apareceu em 9%, no entanto o atendimento ruim apareceu em 11%, o que se agrava quando observamos que a prestação de informações ruins aparece em 23% dos comentários. A falta de senhas para melhorar a organização foi citada por 9%. Observou-se que 6% comentaram sobre a impossibilidade de atualização do cadastro. O mesmo valor para a falta do uso de crachá por parte dos funcionários das unidades. A indisponibilidade de água potável apareceu em 14%. A falta de banheiro em bom estado de higiene ou com funcionalidade foi citada por 9% dos voluntários, agregando este valor a falta de manutenção foi mencionada por 6%, e a falta de infraestrutura por 3% dos participantes. O fato de elevadores estarem fora de funcionamento foi citado por 9% como dificultando a acessibilidade das unidades. A falta de preservativos foi citada por 6%. O que mais nos surpreendeu foi o fato de que unidades que, apesar de constar no seu horário de funcionamento como abertas, estavam fechadas. Abaixo alguns comentários.

"Ao ser atendida, após 5h de espera, a atendente me passou um pedido de exame de sangue e urina, que eu deverei realizar e trazer no dia da consulta. Ela informou q, se agendada, a data seria para Agosto e q o melhor e comum procedimento é q eu retornasse em qualquer dia da semana, entre 4 e 5h da manhã, e entrasse na fila da desistência."

“A Clínica está cada vez mais abandonada. As salas onde eram realizados os acolhimentos estavam fechadas e atualmente o acolhimento é realizado na sala dos agentes. Sala de curativo estava interditada. Há um bom tempo a clínica não possui condições de limpeza adequadas. Fui informada hoje de que não seria possível receber atendimento porque era dia de reunião de equipes, informaram para não ir às quartas-feiras na clínica.”

"Estive no posto de saúde no dia 14/3/2019 e não pude fazer meu cadastro porque a atendente se recusou pelo fato de eu ter levado uma conta de luz em nome do meu esposo, ela disse que somente seria aceito uma conta em meu nome pra poder comprovar a minha residência, não foi ríspida mas também não houve nenhuma cordialidade, houve também falta de informação, pois por lei basta a declaração da própria pessoa atestando sua residência, mesmo assim eu não quis causar polêmica e voltei no dia seguinte com uma conta em meu nome. Fui atendida por um outro atendente que prontamente fez meu cadastro e sem exigência nenhuma de comprovação de residência, apenas me alertou que eu poderia receber a visita de um agente sanitário para a comprovação de residência. Procurei em todos os quadros disponíveis na entrada da unidade e em nenhum consegui ver endereço, número de telefone ou e-mail da referida unidade. No dia da minha consulta, 21/4, irei observar se essas informações se encontram em outras áreas da unidade que eu não tive acesso em minhas duas visitas ao local."

“Já sou cadastrada na Unidade, e só tenho elogios de como tudo funciona. Até mesmo sem emergência, em casos que podem ser resolvidos ali mesmo, são prontamente resolvidos, e não somos mandados para demais hospitais da região. Só não funciona quando os médicos estão em greve, como ocorre desde Janeiro desse ano. Estava com vonsulta marcada APENAS para pegar um encaminhamento para um oftalmologista, e quando cheguei na Clínica, me informaram que os médicos estavam em greve. Hoje, liguei antes de sair de casa, e me informaram que poderia marcar o atendimento. Mas ao chegar lá, fui informada que somente a partir de 01/04 estarão marcando consultas. Mas quando não há greve, o atendimento é sempre muito bom, por todos os funcionários.”

Abaixo temos um wordcloud dos comentários do formulário marcação de consulta.



Figura 25 Comentários

Sobre o formulário da avaliação da consulta, ficamos com 11 formulários válidos, mas ainda se mantém a distribuição de faixa etária e gênero do primeiro formulário. Conforme figuras abaixo.

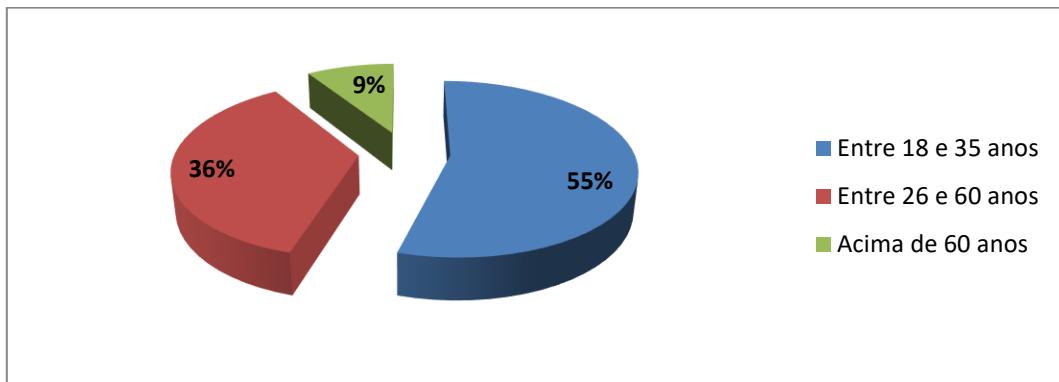


Figura 26 Faixa Etária do Formulário 02

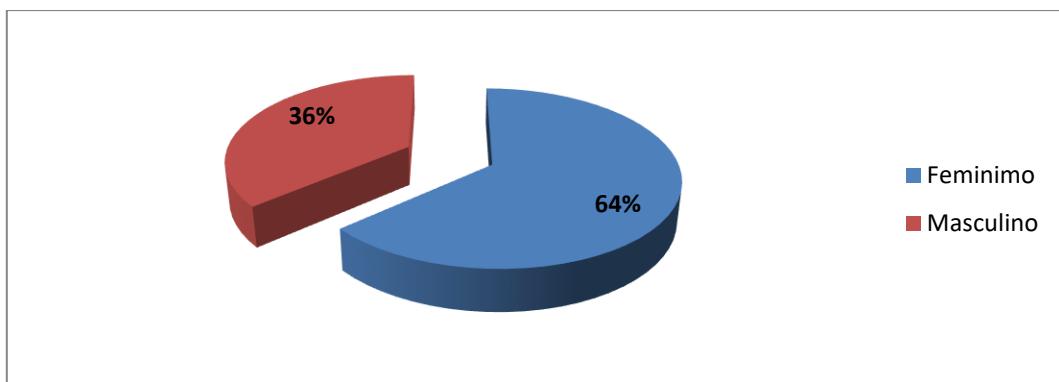


Figura 27 Gênero do Formulário 02

As unidades de saúde visitadas nesta segunda etapa estão demonstradas na Tabela 6.

Tabela 6 Unidades Visitadas na segunda etapa

CF ANA MARIA CONCEICAO DOS SANTOS CORREIA	1
CF DAVID CAPISTRANO FILHO	1
CF FELIPPE CARDOSO	1
CF IVANIR DE MELLO	1
CF WILMA COSTA	1
CMS CECILIA DONNANGELO	1
CMS DOM HELDER CAMARA	1
CMS HEITOR BELTRAO	1
CMS MANOEL JOSE FERREIRA	2
CMS MASAO GOTO	1
Total Geral	11

E ficaram distribuídas pelas Grandes Áreas de Planejamento, conforme Figura 28.

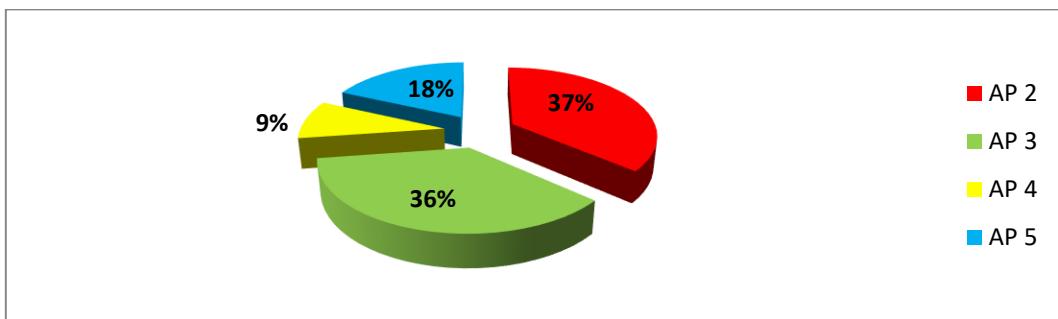


Figura 28 Distribuição por AP na segunda etapa

O tempo de espera para atendimento no acolhimento nesta segunda etapa também em sua grande maioria ficou em até trinta minutos. Conforme Figura 29.

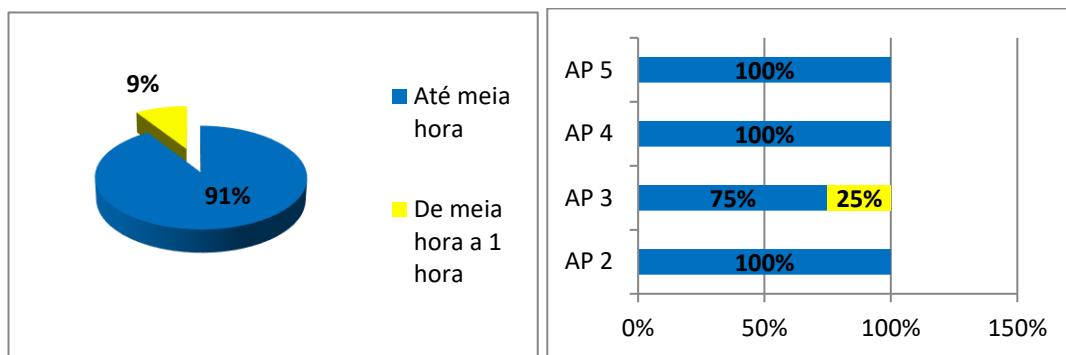


Figura 29 Tempo de espera para atendimento no Acolhimento na segunda etapa

Observamos que apesar de 46% terem dito que para a consulta médica tiveram que esperar menos de meia hora, ainda temos que 36% tiveram que esperar mais de meia hora e 18% tiveram que esperar acima de uma hora. Conforme Figura 30.

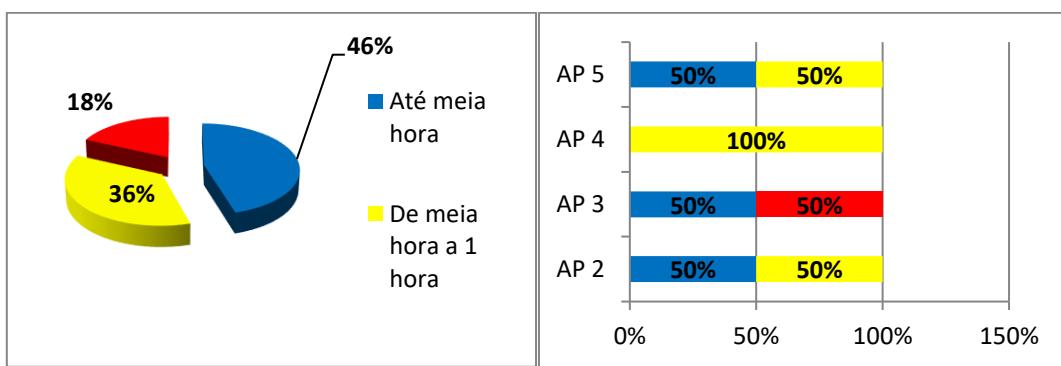


Figura 30 Tempo de espera para consulta médica após a liberação no acolhimento

Quanto ao grau de satisfação sobre a consulta médica 82% se mostraram satisfeitos. Conforme Figura 31, sendo que 100% dos voluntários responderam que a consulta demorou entre 5 minutos e meia hora.

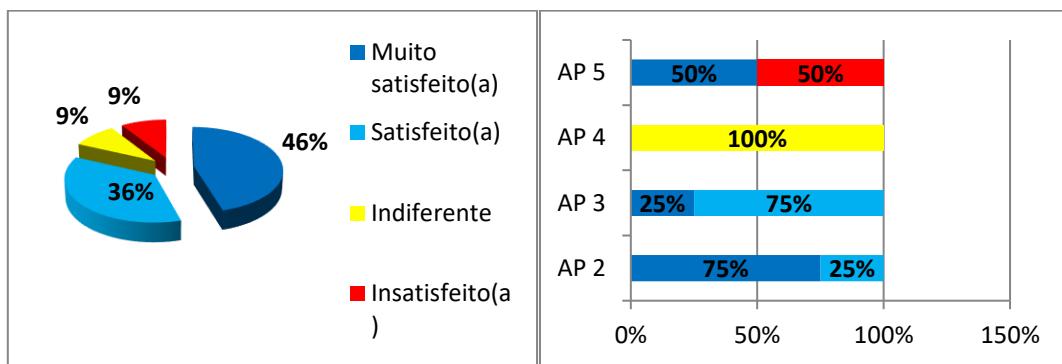


Figura 31 Grau de satisfação quanto à consulta médica

Sobre os procedimentos durante a consulta, observamos que nem todos os procedimentos estabelecidos na Carta de Serviços da SMS foram realizados. E que as AP's 4 e 5 tiveram a incidência mais baixa em 5 dos 7 quesitos observados. Conforme

Figura 32.

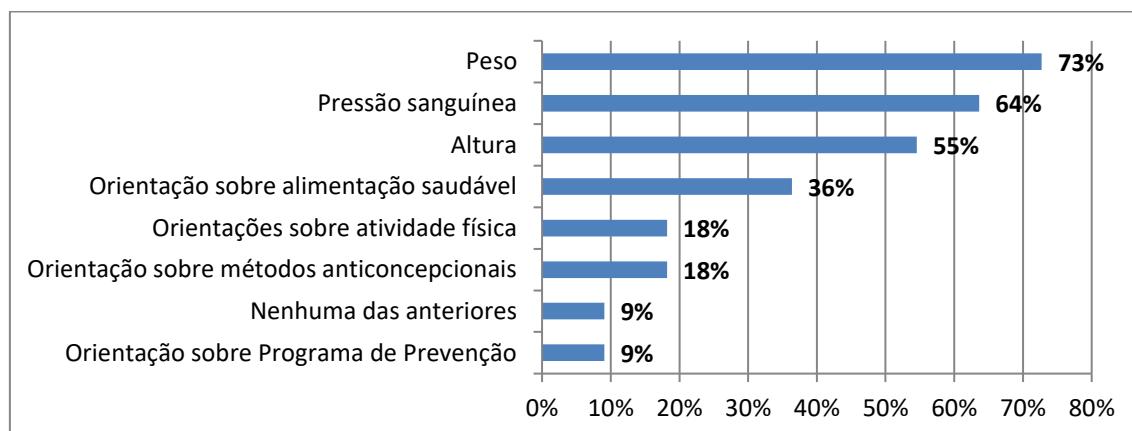


Figura 32 Procedimentos durante a consulta médica

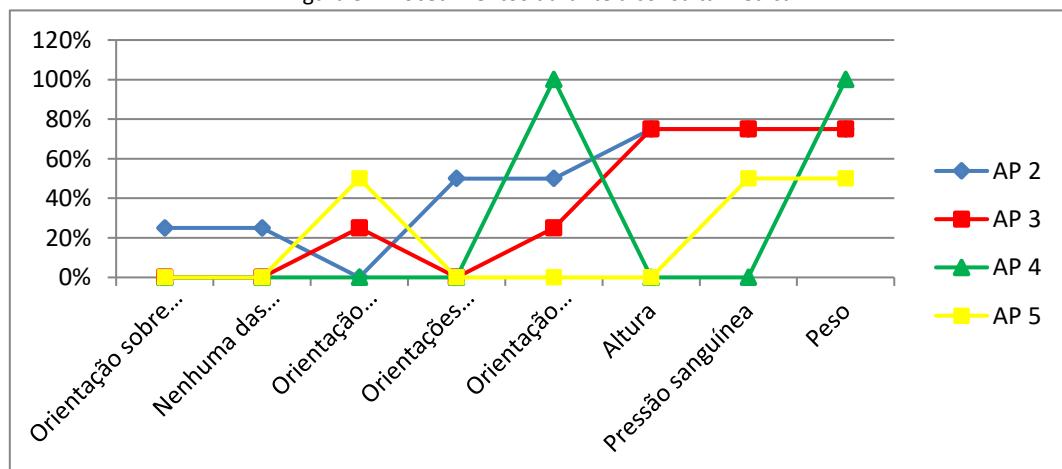


Figura 33 Procedimentos realizados durante a consulta por AP's
 Sobre solicitação de procedimentos complementares temos a demonstração na Figura 34, o que nos direciona para futuras campanhas.

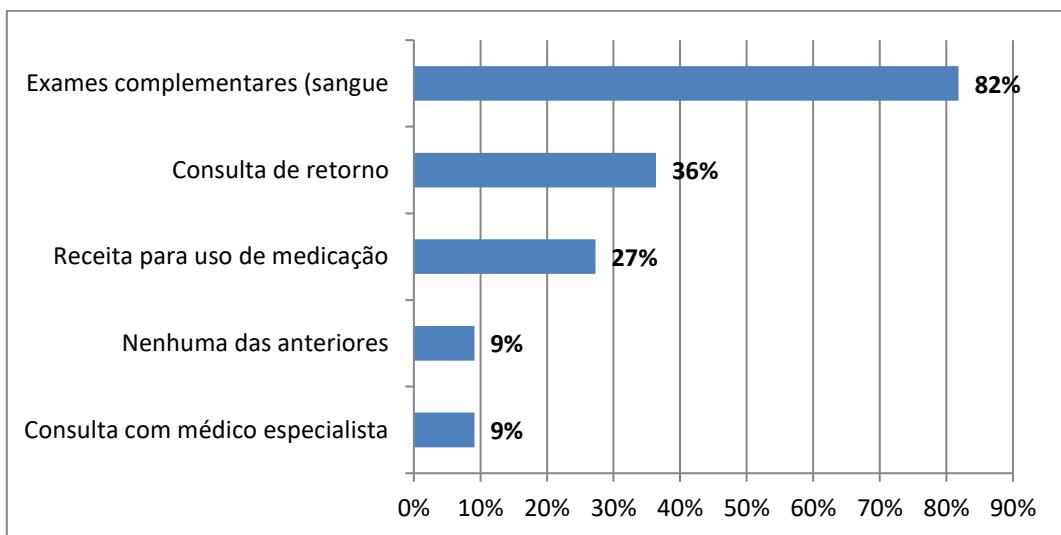


Figura 34 Procedimentos complementares

Sobre o que poderia melhorar os voluntários citaram, em sua maioria, que seria a qualidade das informações recebidas durante a consulta e os exames básicos. E a AP 2 ficou acima em 5 dos 11 quesitos observados. Conforme Figuras abaixo.

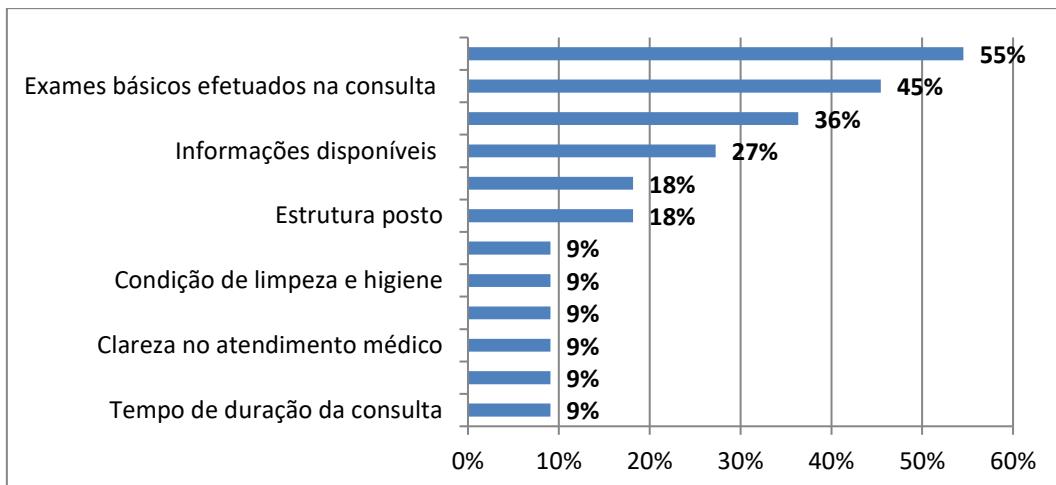


Figura 35 O que poderia melhorar

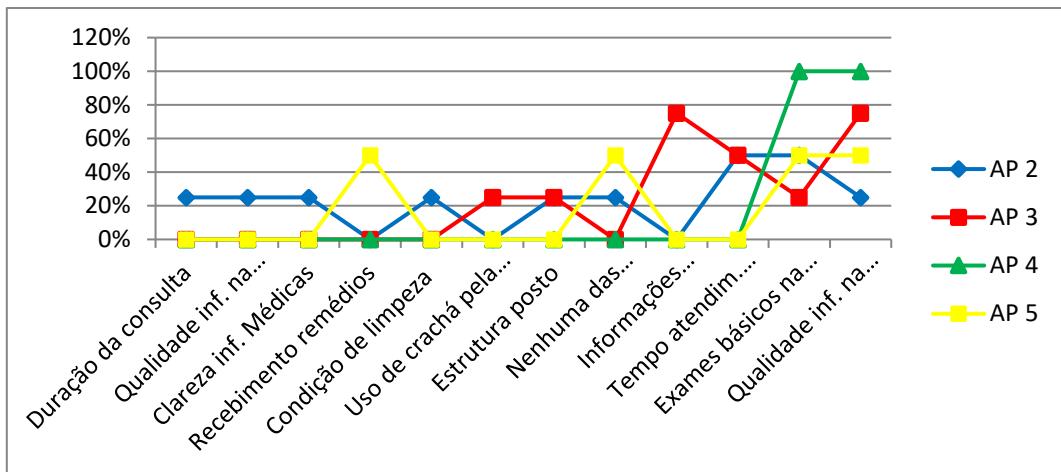


Figura 36 O que poderia melhorar por Ap's

Abaixo trazemos os comentários do formulário 02 usando a ferramenta *wordcloud*.



Figura 37 Comentários Formulário 02

5. Conclusões

O intuito do Observatório Social do Brasil - Rio de Janeiro com este trabalho foi fazer um **mapeamento dos principais pontos da Carta de Serviço da Atenção Primária e do grau de satisfação em relação à Atenção Primária à Saúde no município do Rio de Janeiro** e, ao final, apresentar os resultados à Secretaria Municipal de Saúde do Rio para que ações sejam tomadas.

Considerando a impossibilidade de avaliação estatística do grau de satisfação em conformidade com § 1º do Art. 23 da Lei 13.460/17 (Código do Usuário do Serviço Público), os resultados obtidos foram avaliados sob a perspectiva individual da experiência do voluntário, tendo em vista ser esta também a característica do atendimento na área de saúde.

Além disso, nesta primeira experiência apenas um quinto dos voluntários cadastrados efetivamente concluiu a atividade, diante do que novas estratégias de marketing para campanhas futuras se fazem necessárias.

Em relação aos resultados obtidos, os seguintes pontos merecem ressalva, com especial destaque para a **dificuldade encontrada pelos nossos voluntários de conseguir uma consulta**:

- Sobre a possibilidade de **atualização do cadastro apenas metade é feita de forma ativa pelo agente de saúde**, o que é agravado pelo fato de um terço dos voluntários não ter conseguido ou precisar insistir para fazer a atualização. Entendemos que essa “impossibilidade de realização ou atualização do cadastro” impacta na qualidade do banco de dados da prefeitura, o que é de suma importância para a agilidade do sistema de saúde. Um cadastro atualizado e preenchido corretamente auxilia os processos de marcação de consulta, exames e até mesmo na regulação dos leitos na cidade.
- Quanto à **satisfação em relação às informações disponíveis** na unidade de saúde, **observa-se uma relação entre o grau de satisfação e as informações sobre atividades** relacionadas à saúde, programas à gestante, campanhas de vacinação, programas de prevenção ao tabagismo. Esse indicativo, entretanto, deverá ser aprofundado em pesquisa futura.
- No que tange à **marcação de consulta de rotina**, observamos que **mais da metade dos voluntários não conseguiram uma consulta**, sendo que na AP 5 esse índice é de 78% ao passo que na AP 2 72% dos voluntários não conseguiu agendar uma consulta ou a consulta foi agendada em prazo superior a 30 dias. Consideramos que esses índices impactam diretamente na experiência do usuário.

Por fim, verificou-se ainda a importância do monitoramento permanente do serviço de atenção primária, em virtude do que o OSB-Rio está em busca de parceiros para a continuidade da atividade.