

A visão do usuário de um serviço de terapia ocupacional: em busca da qualidade da assistência

User opinion of occupational therapy service: seeking the quality of assistance

Rosé Colom Toldrá¹, Maria José Comparini Nogueira de Sá²

TOLDRÁ, R. C.; SÁ, M. J. C. N. A visão do usuário de um serviço de terapia ocupacional: em busca da qualidade da assistência. *Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo*, v. 16, n. 2, p. 90-96, maio/ago., 2005.

RESUMO: Este estudo propõe, a partir da visão do usuário, analisar a qualidade do Programa de Adulto desenvolvido no Ambulatório de Terapia Ocupacional da Faculdade de Terapia Ocupacional da PUC - Campinas. Para a realização do mesmo foi construído e aplicado um questionário buscando informações qualitativas e quantitativas baseado em estudos de avaliação de serviços e programas de saúde. No desenvolvimento do estudo considerou-se uma das diretrizes do SUS que prevê a participação do usuário no serviço, assim buscou-se valorizar a opinião e satisfação deste visando qualificar a assistência. Obteve-se por parte da grande maioria dos usuários respostas positivas em relação à ajuda oferecida pelo serviço, tanto do ponto de vista técnico como interpessoal. Grande parte dos usuários não aponta necessidades de mudanças a serem implementadas *no programa*. Considera-se que o estudo contribuiu para o aperfeiçoamento do serviço nos aspectos assistenciais e de gestão.

DESCRITORES: Terapia ocupacional. Estudos de avaliação. Avaliação de programas. Programas nacionais de saúde/utilização. Indicadores de qualidade em assistência à saúde. Qualidade dos cuidados de saúde.

¹ Professora Titular da Faculdade de Terapia Ocupacional do Centro de Ciências da Vida da PUC-Campinas. Doutora em Sociologia pela Universidade de Barcelona.

² Psicóloga e Professora Assistente da Faculdade de Terapia Ocupacional do Centro de Ciências da Vida da PUC - Campinas. Especialista em Planejamento e Gerenciamento em Saúde pela PUC - Campinas.

Endereço para correspondência: Av. John Boyd Dunlop, s/nº - Jardim Ipaussurama, Campinas, SP. CEP: 13059-900. e-mail: fto@puc-campinas.edu.br

INTRODUÇÃO

O estudo busca, a partir da participação do usuário na avaliação de aspectos do serviço, qualificar a assistência oferecida no Programa de Adulto do Ambulatório de Terapia Ocupacional da PUC - Campinas. O interesse em estudar tal tema deve-se ao fato, de que não é prática comum nos serviços de saúde incluir, no processo avaliativo, a visão dos usuários. Os resultados de estudos recentes demonstram que a avaliação da qualidade deve considerar o grau de satisfação do usuário (ROCHA et al., 1986; CARVALHO; AMARANTE, 1996; SERAPIONI, 1999; PEREZ et al., 2000; TOLDRÁ et al., 2000a). Deste modo evidencia-se a necessidade de construção e aplicação de instrumentos de avaliação do impacto da intervenção junto ao usuário do serviço, assim como proceder-se à avaliação pelos critérios técnicos estabelecidos pelos profissionais de saúde.

Do ponto de vista do desenvolvimento e implementação da atual Política Nacional de Saúde, o programa objeto deste estudo faz parte da rede de serviços de complexidade secundária ou rede especializada de serviços contratados na cidade de Campinas – SP.

Trata-se de um Ambulatório da Faculdade de Terapia Ocupacional da PUC - Campinas, um serviço universitário de caráter docente-assistencial, que recebe demanda regional e possui como os demais serviços de Campinas um volume de demanda superior à capacidade assistencial (PÉREZ; TOLDRÁ, 2000a). O ambulatório desenvolve vários programas cujas práticas assistenciais são realizadas principalmente por alunos de graduação e aprimorandos de Terapia Ocupacional, supervisionados por docentes e, em menor proporção, realizadas por docentes. Os aprimorandos permanecem um ano no serviço e os graduandos quatro meses, o que significa que o usuário é atendido, em geral, por mais de uma pessoa do serviço. No período de férias acadêmicas existe grande diminuição dos atendimentos realizados, permanecendo no programa os casos mais urgentes. Cabe ressaltar que apesar das mudanças de alunos e aprimorandos, o docente é referência do programa.

O programa recebe usuários encaminhados das especialidades de ortopedia, reumatologia, neurologia, dermatologia e saúde ocupacional da própria universidade em maior frequência, e de outros serviços de saúde do município e fora dele.

Embora este estudo situe-se no campo da avaliação de serviços de saúde, tanto o conceito como a modalidade de participação utilizadas apoiam-se em sistemas teóricos referenciais mais amplos.

Os autores justificam a participação de usuários na

análise de qualidade de um serviço de saúde apoiados no conceito gramsciano de “Estado ampliado” que prevê para a construção contra – hegemônica a inserção e a ampliação dos trabalhadores nas instituições (OFFE, 1984; HABBERMAS, 1987 apud CORTES, 1996, p. 75). Para Cortes (1996, p. 76) o conceito de usuário refere-se àquele que é detentor de direitos de cidadão em relação aos serviços prestados numa área definida em base territorial, e não à categoria de consumidor.

O conceito de qualidade da atenção à saúde, muitas vezes não é claro, ... “a busca de uma definição de qualidade na prestação de serviços em saúde, requer a divisão operativa do conceito de prestação em dois aspectos: técnico e interpessoal” (DONABEDIAN, 1980 apud SERAPIONI, 1999, p. 84). Segundo Serapioni (1999, p. 84), o primeiro está relacionado à aplicação dos conhecimentos e tecnologias médicas e de outras disciplinas. O segundo, baseia-se na maneira de gerir a interação social e psicológica entre o paciente e os profissionais de saúde.

Para o desenvolvimento de critérios de qualidade mais abrangentes, a relação entre o profissional e o usuário pressupõe a interação entre as duas partes. Isto implica em participação e compromisso por parte de quem está sendo tratado e de quem trata (TOLDRÁ, 1996, p. 80).

A noção de qualidade em serviços de saúde altera-se de acordo com os interesses de grupos distintos como elaboradores de políticas de saúde, administradores, prestadores de serviços e usuários, que podem ter diferentes visões sobre o seu significado. A qualidade é constituída por dois elementos: um objetivo relacionado com os componentes do produto e outro subjetivo relacionado com a satisfação do usuário (EIGLIER; LANGEARD apud SERAPIONI, 1999, p. 84). Como elemento objetivo temos a prestação do serviço de saúde com seus critérios técnicos estabelecidos e como elemento subjetivo a percepção e expectativas do usuário vistas pela sua opinião.

Almeida (1990, p. 150), cita que a satisfação do paciente é um componente importante da qualidade do serviço, instrumento valioso para a gestão e um dos objetivos da atenção. Ainda no que se refere à opinião dos usuários, deve-se considerar que esta é influenciada pela informação científica, a qual instrumentaliza sua participação no controle social dos serviços (CECÍLIO, 1999, p. 33). A gestão da qualidade deve ser uma meta institucional e exige uma atitude positiva de cada pessoa envolvida na atenção à saúde, atitude esta que pode ser obtida com formação, informação e participação.

Do ponto de vista técnico específico muitos autores consideram que a avaliação de serviços de saúde deve se diferenciar da avaliação de outros tipos de serviços, por ter

natureza própria. Serapioni (1999, p. 84) refere que tanto profissionais quanto usuários devem participar deste processo, levando-se em conta as objetividades e subjetividades envolvidas.

Destaca-se portanto a necessidade de avaliar o serviço e também de conhecer as relações que nele ocorrem (CARVALHO; AMARANTE, 1996, p. 81).

Deste modo, os clássicos modelos de avaliação dos serviços de saúde que pressupõem estrutura, processo e resultado e que trabalham dados objetivos tendem a ser combinados ou mesmo substituídos por outros modelos avaliativos. Estes outros modelos tendem a considerar o profissional e o usuário como atores da avaliação e cada serviço como singular ao sistema (PITTA, 1992, p. 48).

Como serviço contratado num município em Gestão Plena do Sistema de Saúde, conforme Norma Operacional de Assistência à Saúde (NOAS/2001), o programa objeto deste estudo vem sendo avaliado do ponto de vista da respondência e oferta às necessidades do SUS municipal pela Secretaria Municipal de Saúde de Campinas. No entanto, o retorno desta avaliação ao serviço é pouco específico não favorecendo a compreensão das subjetividades e relações desenvolvidas no cotidiano, acerca da qualidade.

Deste modo justifica-se a implementação de avaliação de qualidade considerando a atual política de saúde e a natureza do serviço universitário.

MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de pesquisa empírica considerada no campo da investigação social que utiliza instrumentos já desenvolvidos para avaliação de programas de saúde (ROCHA et al., 1986; FILHO et al., 1996). O instrumento foi respondido pelos usuários adultos e idosos do programa nos anos de 2001, 2002 e 2003 perfazendo um total de 218 questionários.

O questionário buscou informações quantitativas e qualitativas em relação ao serviço. As informações quantitativas referiram-se aos seguintes aspectos: características do usuário, estrutura e funcionamento do serviço e aspectos a serem melhorados no mesmo; e as informações qualitativas: ajuda do serviço percebida pelo usuário e expectativas dos usuários em relação ao pós-tratamento.

O instrumento foi aplicado, por alunos da 4ª série do curso e aprimorandos do programa que não tinham contato direto com os usuários, pois objetivou-se diminuir a inibição ou influência nas respostas caso os aplicadores fossem os próprios terapeutas. Antes da aplicação o instrumento foi

apresentado aos usuários pelos aplicadores para prévio conhecimento e consentimento.

Para a análise dos dados utilizou-se de elementos definidos como pesquisa avaliativa, ou seja, conhecer as relações existentes entre alguns aspectos de uma dada intervenção (CONSTANDRIOPOULOS et al., 1997, p. 31). Neste caso, buscou-se compreender as relações entre as informações quantitativas, respectivas às características dos usuários e aspectos da estrutura e funcionamento do serviço com as informações quantitativas, respectivas à satisfação dos usuários em relação ao serviço, reconhecimento do tratamento e relações interpessoais.

Considerando que nesta pesquisa o objetivo foi qualificar a assistência oferecida, utilizou-se como ponto de suporte avaliar a satisfação do usuário com o serviço (HARTZ et al., 1997, p. 123). Através deste método objetivou-se construir pistas e indicações como base para a avaliação e o planejamento do programa/serviço (MINAYO, 1993, p. 238). O método empregado permitiu a análise do ponto de vista técnico e interpessoal na avaliação deste serviço de saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo permitem refletir sobre as atividades desenvolvidas no serviço, auxiliam na sua análise e contribuem para o desenvolvimento de modelos assistenciais específicos como indicam outros estudos anteriormente realizados (PEREZ et al., 2000; TOLDRÁ et al., 2000b).

Apresenta-se a seguir alguns dos resultados obtidos em relação à gênero, distribuição de faixa etária e tempo de doença dos usuários do programa.

Quanto à característica gênero, conforme Gráfico 1, observou-se entre os usuários maioria do sexo feminino (53%) em relação ao sexo masculino (47%).

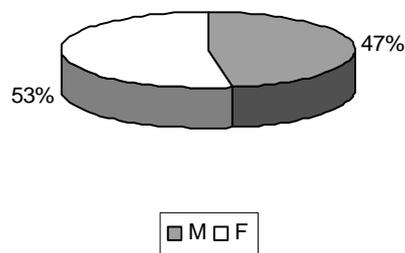


Gráfico 1 - Distribuição por gênero dos usuários do Programa de Adulto.

A distribuição da faixa etária dos usuários de acordo com o Gráfico 2, demonstra a presença predominante de um grupo caracterizado por população na faixa etária

produtiva e economicamente ativa (82%) e outro grupo minoritário composto por população idosa (13%).

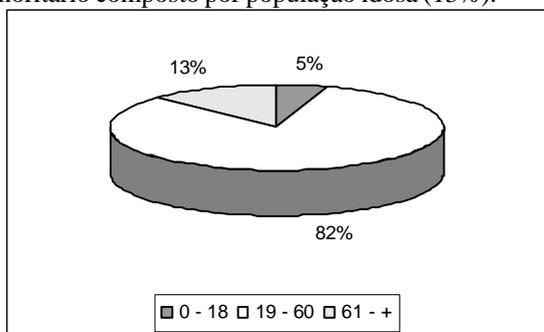


Gráfico 2 - Distribuição etária dos usuários do Programa de Adulto.

Embora trate-se de um Programa de Adulto, o grupo na faixa etária de 0 à 18 anos (5%), está incluído devido a apresentação de quadros clínicos relacionados à oferta terapêutica específica deste programa.

Os dados indicam a necessidade de construção de estratégias terapêuticas que possam ir além dos procedimentos clássicos de reabilitação funcional dos usuários. Para o grupo em fase produtiva o programa deve desenvolver estratégias voltadas aos aspectos laborais e sócio-culturais. Estas estratégias poderão ser implementadas na dinâmica do programa do serviço, pela carência de outros recursos sociais em Campinas (PÉREZ et al., 2000, p. 322, TOLDRÁ et al., 2000b, p. 19). Pode-se também propor encaminhamentos para outros equipamentos sociais quando existentes, ou ainda, estabelecer parceria entre a Universidade e outras instituições buscando ampliar as possibilidades para a inclusão laboral e social destes usuários.

Quanto ao tempo de doença dos usuários, conforme Gráfico 3, 30% que apresentam a mesma a menos de 1 ano referem-se, sobretudo, a portadores de lesão traumática e não traumática de membros superiores, o que implica na maioria das vezes em processo de reabilitação mais breve. Estes usuários são provenientes do sistema de referência e contra-referência entre o Ambulatório de Terapia Ocupacional e o Serviço de Ortopedia do Hospital e Maternidade Celso Pierro da PUC - Campinas.

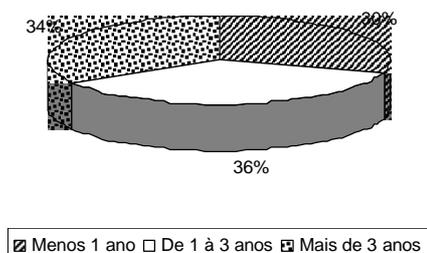


Gráfico 3 - Tempo de doença/incapacidade dos usuários do Programa de Adulto.

Os usuários que apresentam a doença de 1 a 3 anos (36%) referem-se à diferentes quadros clínicos; ressalta-se neste caso a perspectiva de obter melhores resultados terapêuticos com o tratamento. Os que apresentam a doença de 03 anos para mais (34%), referem-se à uma população diversa com doenças reumáticas, neurológicas e dermatológicas que muitas vezes caracterizam doenças crônicas.

De modo geral, os dados apontam para um programa que não se caracteriza por atender clientela crônica, como muitas vezes ocorre em serviços desta natureza, ou seja, 66% dos usuários apresentam a doença a menos de 03 anos e 34% a mais de 3 anos.

Quanto à estrutura e funcionamento do serviço analisou-se os seguintes elementos: ingresso no programa, percepção do usuário em relação à ajuda oferecida, aspectos do programa a serem melhorados, satisfação do usuário com o tratamento recebido.

No que se refere ao ingresso no serviço, conforme Gráfico 4, observou-se que 79% dos usuários começaram a ser atendidos após a triagem e 21% ficaram em lista de espera antes de iniciar o tratamento. Não estão incluídos na pesquisa aqueles usuários que foram triados e que ainda permanecem em lista de espera.

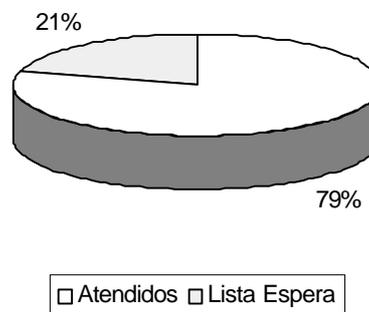


Gráfico 4 - Distribuição de usuários atendidos e em lista de espera no Programa de Adulto.

A existência de 21% de usuários em espera no serviço, corrobora os dados de demanda reprimida de usuários portadores de deficiência nos serviços de saúde de Campinas, assinalados pela maioria dos profissionais que atuam de forma direta ou indireta com os mesmos (PÉREZ et al., 2000, p. 321, TOLDRÁ et al., 2000a, p. 74).

No que diz respeito à percepção do usuário em relação à ajuda oferecida pelo serviço, de acordo com o Gráfico 5, observa-se que a grande maioria (89%) percebe que o serviço oferece ajuda, 8% percebe ajuda parcial, 3% não percebe ajuda.

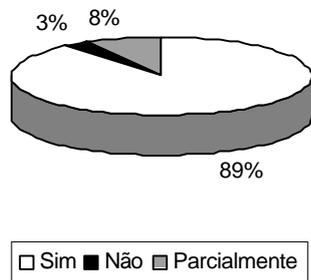


Gráfico 5 - Percepção do usuário em relação à ajuda oferecida no Programa de Adulto.

Quando perguntados sobre aspectos do programa a serem melhorados (Gráfico 6), 10% apontam falhas no que se refere ao tempo de espera para começar o tratamento, 3% em relação ao tratamento propriamente dito, 2% em relação às instalações, 1% em relação à recepção e 10% falhas em outros aspectos.

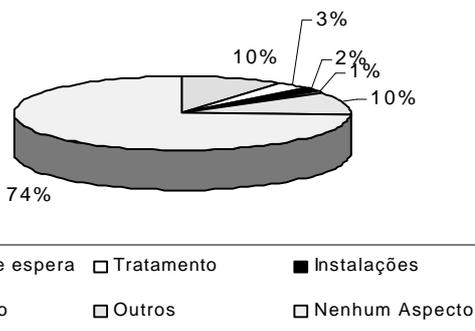


Gráfico 6 - Aspectos do Programa de Adulto a serem melhorados segundo os usuários.

O fato da maioria das respostas (74%) não apontar aspectos a serem melhorados no serviço decorre possivelmente da influência histórico-cultural de não participação da população na avaliação de serviços de saúde e do possível impacto positivo da nova estrutura física do ambulatório, quando comparada com outros serviços públicos, em geral, sucateados.

A grande maioria dos usuários manifesta satisfação em relação ao tratamento recebido no Ambulatório de Terapia Ocupacional (98%), apenas 2% satisfação parcial e nenhum usuário aponta insatisfação, conforme Gráfico 7.

A satisfação manifesta pelos usuários pode ser identificada pelo reconhecimento dos aspectos técnicos do tratamento com respostas como: “grande melhora”, “diminuição da dor”, “volta dos movimentos”, “recuperação rápida”, “diminuição das dificuldades no trabalho”, “mais disposição”, “aprender a realizar os serviços de casa”, “aprender muitas coisas para ajudar a si mesmo”, “ensina a conviver com a doença”.

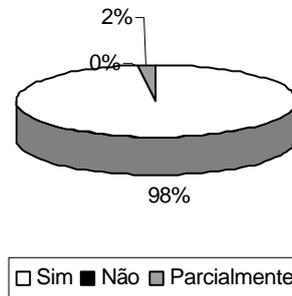


Gráfico 7 - Manifestação da satisfação do usuário em relação ao tratamento recebido no Programa de Adulto

Considera-se também, que a relação interpessoal é elemento que o usuário utiliza para manifestar satisfação com a assistência: “tratado com carinho”, “atenção”, “bem tratado”, “ser bem cuidado”, “ser tratado como gente”, “profissionais atenciosos”, “atendimento humano”.

Por último, apontam expectativas futuras de voltar ao trabalho, estudo e/ou realizar atividades cotidianas: “pegar objetos”, “realizar tarefas domésticas e de lazer”, “continuar os trabalhos do dia-a-dia e “continuar a fazer o que aprendeu no ambulatório”.

Com o estudo obteve-se por parte da grande maioria uma avaliação subjetiva positiva em relação ao serviço, tanto do ponto de vista clínico, quanto da relação interpessoal.

Nota-se que existe personalização do serviço identificando-se o estabelecimento de relação interpessoal entre usuários, acadêmicos e terapeutas. Assim, considera-se incluídas as objetividades e subjetividades do serviço.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não é prática comum dos serviços de saúde realizar e considerar a avaliação dos resultados na visão dos usuários. Aponta-se num estudo realizado no município de Campinas, uma cultura excludente dos serviços, que não estimula a participação da população na avaliação (TOLDRÁ; SÁ, 2003, p. 157). Do ponto de vista terapêutico a participação valoriza o usuário e estimula o desenvolvimento da autonomia tão almejada no contexto da Terapia Ocupacional e preconizada pelo Sistema Único de Saúde.

Por tratar-se de um serviço universitário, onde basicamente o atendimento é realizado por alunos que se revezam e com pausas no período de férias, tanto o reconhecimento da ajuda do serviço (89% conforme Gráfico 5) quanto o alto grau de satisfação (98% conforme Gráfico 7) não eram esperados. Os resultados do estudo assinalam

a satisfação do usuário com a assistência oferecida e a contribuição do serviço para lidar com suas dificuldades, considerando-se as características de um serviço universitário.

O conhecimento da visão do usuário em relação à atenção permite re-planejar o serviço na busca de maior eficiência e qualidade e conseqüentemente levará ao aperfeiçoamento de programas em Terapia Ocupacional.

TOLDRÁ, R. C.; SÁ, M. J. C. N. User opinion of occupational therapy service: seeking the quality of assistance. **Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo**, v. 16, n. 2, p. 90-96, maio./ago., 2005.

ABSTRACT: Based on the user's opinion, this study proposes to analyze the quality of the Adult Program developed at the Occupational Therapy Outpatient Department of the School of Occupational Therapy of PUC-Campinas. For this purpose, a questionnaire was elaborated and applied in order to collect qualitative and quantitative information, based on studies about the assessment of health services and programs. The present study takes into account the implementation of SUS that foresees the participation of the users. Thus, it sought to value their opinion and satisfaction in order to improve assistance. Most of the users made a positive evaluation about the help provided by the service, both from the technical and the interpersonal points of view. The majority of users did not manifest any need for changes to be implemented in the program. The study therefore contributed to the improvement of the service in aspects related to the assistance provided and its administration.

KEY WORDS: Occupational therapy. Evaluation studies. Program evaluation. National health programs/utilization. Quality indicators, health care. Quality of health care.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA C. M. **Avaliação de serviços de saúde.** (Versão preliminar, dezembro). Brasília: Organização Panamericana da Saúde/Organização Mundial da Saúde, 1990.
- CARVALHO, A. L.; AMARANTE, P. Avaliação de qualidade dos novos serviços de saúde mental: em busca de novos parâmetros. **Saúde Debate**, Londrina, v. 52, p. 74-82, 1996.
- CECÍLIO L. C. O. Pensando mecanismos que facilitem o controle social como estratégia para a melhoria dos serviços públicos de saúde. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 53, p. 30-36, 1999.
- CONTANDRIOPOULOS, A. P.; CHAMPAGNE, F.; DENIS, J. L.; PINEAUT, R. A avaliação na área da saúde: conceitos e métodos. In: HARTZ, Z. M. A. **Avaliação em saúde: dos modelos à prática na análise da implantação de programas.** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 1977. p.29-48.
- CORTES, S. M. V. Fóruns participatórios na área de saúde: teorias do estado, participantes e modalidades de participação. **Saúde Debate**, n. 49/50, p. 73-79, dez. 1995/ mar 1996.
- FILHO, J. F. da S.; CAVALCANTI, M. T.; CADILHE, G. R.; VILAÇA, A. T.; AVANCINI, E.; MACHADO, H. O.; PERECMANIS, L.; MAISONNETTE, M. J.; ROCHA, E. C.; CARRETEIRO, R. O.; MOZINHO, G. M. P.; PITTA, A. M. Avaliação de qualidade de serviços de saúde mental no Município de Niterói – RJ – A satisfação dos usuários como critério avaliador. **J. Bras. Psiquiatr.**, v. 45, n. 7, p. 393-402, 1996.
- HARTZ, Z. M. A.; CHAMPAGNE, F.; CONTANDRIOPOULOS, A. P.; LEAL, M. A. C. Avaliação do programa materno-infantil. In: HARTZ, Z. M. A. **Avaliação em saúde: dos modelos à prática na análise da implantação de programas.** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 1977. p.29-48.
- MINAYO, M. C. S. **O Desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 2ª ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1993.
- PÉREZ M. A. G.; TOLDRÁ R. C.; MATTA M. A. P. A construção de uma ação interinstitucional por meio da pesquisa: limites, possibilidades e produção do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE SERVIÇO SOCIAL E SEGURIDADE, 2., Porto Alegre, 2000. **Anais do Caderno de Comunicações.** Porto Alegre, 2000. p. 319-322.
- PITTA, A. A avaliação como processo de melhoria da qualidade dos serviços públicos de saúde. **Rev. Adm. Pub.**, FGV, Rio de Janeiro, v. 26, n. 4, p. 44-61, 1992.
- ROCHA, J. S. Y.; SIMÕES, B. J. G. Avaliação de Assistência médica baseada na opinião dos pacientes. **Medicina**, Ribeirão Preto, v. 19, n. 2, p. 89-98, 1986.

TOLDRÁ, R. C.; SÁ, M. J. C. N. A visão do usuário. **Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo**, v. 16, n. 2, p. 90-96, maio./ago., 2005.

SERAPIONI, M. Avaliação da qualidade em saúde: a contribuição da sociologia da saúde para a superação da polarização entre a visão dos usuários e a perspectiva dos profissionais de saúde. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 53, p. 81-92, 1999.

TOLDRÁ, R. C.; PÉREZ, M. A. G.; MATTA, M. A. P. Acesso e qualidade da atenção à pessoa portadora de deficiência física em serviços públicos de saúde do município de Campinas. **Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo**, v. 11 n. 2/3, p.72-78, 2000a.

TOLDRÁ, R. C.; PÉREZ M, A. G.; MATTA, M. A. P. Caracterização da assistência aos portadores de deficiência física

nos serviços públicos de saúde em Campinas. **Cad. Ter. Ocup. Univ. Fed. São Carlos**, São Carlos, v. 8, n.1, p. 13-17, 2000b.

TOLDRÁ, R. C. **Aprender e vivir**: la construcción de la identidad de la persona com discapacidad física. 1996. Tese (doutorado) - Tese de doutorado. Universitat de Barcelona, Barcelona, 1996.

TOLDRÁ, R. C.; SÁ, M. J. C. N. Análise da qualidade da assistência no serviço de terapia ocupacional na visão do usuário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA BOMÉDICA, 18., São José dos Campos, 1993. Anais. São José dos Campos, 1993. p. 157-160.

Recebido para publicação: 05/06/2005

Aceito para publicação: 05/07/2005