



Evento	Salão UFRGS 2014: X SALÃO DE ENSINO DA UFRGS
Ano	2014
Local	Porto Alegre - RS
Título	Cuidado com o avaliador, qualidade na avaliação
Autores	Jeanine Porto Brondani Gimerson Erick Ferreira ELIANE TERESINHA GONCALVES Matheus Neves FERNANDO NEVES HUGO ALCINDO ANTONIO FERLA

O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB), do Ministério da Saúde é composto de quatro fases (Adesão e Contratualização, Desenvolvimento, Avaliação Externa e Recontratualização) e atualmente encontra-se no Segundo Ciclo⁽¹⁾. Cada etapa do Programa assume particularidades, e dentre elas, a Avaliação Externa destaca-se por ser o momento em que as equipes de saúde têm maior contato com as equipes de avaliação. É o período em que o trabalho realizado pela gestão municipal e pelas equipes de saúde será verificado. A avaliação de serviços de saúde é pauta de muitas discussões e diferentes estudos. Na maioria dos casos, ainda é vista pelos serviços como punitiva, o que pode causar constrangimentos naqueles que não conseguem atingir as metas, podendo inclusive, comprometer a avaliação⁽¹⁾. Assim, esse trabalho tem o objetivo de relatar a experiência da Avaliação Externa do PMAQ-UFRGS no Rio Grande do Sul, na perspectiva do educar-cuidar do avaliador, pressupondo que, desse modo, é possível agregar mais qualidade ao processo de avaliação. Sob este enfoque, foi realizado um trabalho educativo com os avaliadores de qualidade, responsáveis pelo trabalho de campo, objetivando o estudo de conceitos e métodos de avaliação, abordando as várias dimensões na produção de saúde: promoção, prevenção, proteção, tratamento, recuperação, relacionando com o cuidado e enfatizando a mudança do paradigma punitivo para intervenção, pois se entende avaliação dos serviços, como cuidado dos mesmos. Assim, diversas oficinas, reuniões e atividades grupais foram realizadas pelos supervisores e equipe de coordenação, com os atores envolvidos nesse processo, antes e durante a avaliação externa, para que, quando os mesmos tivessem frente a frente com os profissionais das equipes de saúde pudessem fazer uso de ferramentas que contribuíssem para a racionalização do processo e tomada de decisões, como a capacidade ampliada de escuta e habilidade para lidar com a complexidade das situações e demandas dos profissionais de saúde, gestores e usuários, contribuindo para uma análise dinâmica e de qualidade. Percebeu-se que, os relatos dos avaliadores de qualidade assumiam, cada vez mais, a perspectiva de cuidado, bem como aumentava a seriedade e o comprometimento do trabalho. Consequentemente, a melhora gradativa na qualidade dos dados coletados, a disseminação de esclarecimentos que a avaliação permite e o fazer com a mesma importância de uma intervenção em saúde, foram responsáveis pela avaliação se aproximar do caráter de cuidado, da estratégia de qualidade das ações, e de dispositivo de aprendizagem individual e coletiva. Com isso, foi capaz de ir além do fornecimento de informações científicas, na medida em que possibilitou a mudança de comportamentos e melhoria contínua das intervenções nos serviços de saúde. Portanto, considera-se que o trabalho realizado pela equipe do Centro de Pesquisa de Odontologia Social/ UFRGS (COPS/UFRGS) com os avaliadores de qualidade envolvidos no processo de avaliação externa foi um diferencial neste ciclo, não só na qualidade da coleta de dados, como no crescimento profissional do grupo, na medida em que as atividades de educação permanente em saúde ocorreram paralelamente à avaliação externa. Destaca-se ainda a riqueza deste trabalho para intervenções multiprofissionais e interdisciplinares, pois o mesmo foi construído e realizado por diferentes profissionais de saúde numa busca contínua da melhoria de qualidade, por meio da troca de saberes e práticas voltadas para o Sistema Único de Saúde.

Referência:

BRASIL (2012). Ministério da Saúde. Saúde mais perto de você – acesso e qualidade. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade na Atenção Básica (PMAQ). Documento síntese para Avaliação Externa. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 55 p.: il.