

NOTA Técnica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA: COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS DO PERÍODO 2017-2018

Brasília-DF, novembro de 2019

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha
Governador

Paco Britto
Vice-Governador

**SECRETARIA DE FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO
E GESTÃO DO DISTRITO FEDERAL - SEFP/DF**

André Clemente Lara de Oliveira
Secretário

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN

Jeansley Lima
Presidente

Juliana Dias Guerra Nelson Ferreira Cruz
Diretora Administrativa e Financeira

Daienne Amaral Machado
Diretora de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas
(Respondendo)

Daienne Amaral Machado
Diretora de Estudos e Políticas Sociais

Daienne Amaral Machado
Diretora de Estudos Urbanos e Ambientais
(Respondendo)

ELABORAÇÃO

- **Ana Maria Nogales Vasconcelos** - Diretora de Estudos e Políticas Sociais - DIPOS/Codeplan (05.08.2016 a 09.01.2019)
- **Elisete Rodrigues de Souza** - Gerente de Estudos e Análises de Promoção Social - GEPROM/DIPOS/Codeplan
- **Karoline Trindade Dutra** - Assistente Técnica da Gerência de Estudos e Análises de Proteção Social - GEPROT/DIPOS/Codeplan
- **Leslie Miho Nobayashi** - Estagiária da Diretoria de Estudos e Políticas Sociais - DIPOS/Codeplan

Revisão e copidesque

Eliane Menezes

Editoração Eletrônica

Maurício Suda

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. METODOLOGIA.....	6
3. RESULTADOS	7
3.1. Percepção da cobertura e avaliação do atendimento da ESF	7
3.2. O sistema de saúde pública do DF: avaliação e percepção do Converte APS	8
3.3. O uso e a avaliação dos serviços de atendimento à saúde no Distrito Federal	9
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	17

1. INTRODUÇÃO

O Governo do Distrito Federal, por meio da Portaria nº 77, de 14 de fevereiro de 2017, estabeleceu uma nova política de Atenção Primária da Saúde (APS), definindo que todas as Unidades Básicas de Saúde (UBS) seriam compostas por equipes do Saúde da Família.

A estratégia de organização da atenção primária é baseada na formação de equipes multiprofissionais que atuam nas UBS e são responsáveis por uma população específica, em uma área geográfica delimitada. Dessa forma, a equipe proporciona atenção integral com fortalecimento do vínculo, foco no indivíduo e alta resolutividade. No caso do Distrito Federal, esse projeto é chamado de Converte APS.

Com o intuito de avaliar a implementação da Estratégia Saúde da Família (ESF) no Distrito Federal, a Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan), com apoio do *Call Center* da Central Única de Atendimento ao Cidadão, realizou, no período de 7 de dezembro de 2017 a 11 de janeiro de 2018, a Pesquisa de Satisfação com a Estratégia de Saúde da Família. Os resultados desta pesquisa de opinião estão publicados no site da Codeplan.¹

Em um segundo momento, desta vez visando acompanhar e comparar a opinião dos cidadãos quanto à satisfação, uso, avaliação e outras informações sobre a ESF e também sobre o sistema de saúde do Distrito Federal, foi realizada a segunda rodada da mesma pesquisa, no período de 9 de outubro a 30 de outubro de 2018. Os resultados das duas rodadas são apresentados nesta nota técnica de forma comparativa.

¹ Pesquisa de Satisfação da Estratégia de Saúde da Família no Distrito Federal - Nota Técnica. Distrito Federal: Codeplan, 2018. Disponível em: <http://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/NT-Pesquisa-de-Satisfa%C3%A7%C3%A3o-da-Estrat%C3%A9gia-de-Sa%C3%BAde-da-Fam%C3%ADlia-no-DF.pdf>.

2. METODOLOGIA

Em ambas as rodadas foi selecionada uma amostra de 25.000 pessoas, extraída do cadastro de habilitados do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF). Esse cadastro possui um total de 1.335.313 registros, com informações como o número de telefone de contato, fixo e/ou celular e o endereço dos habilitados por Região Administrativa.

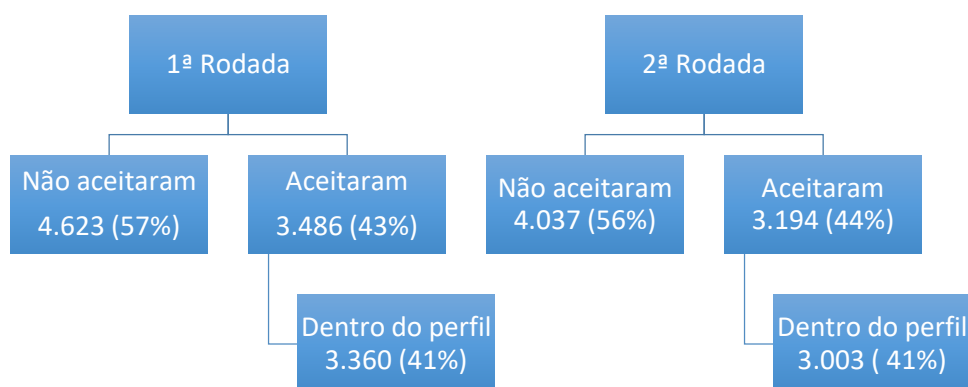
A amostra foi estratificada e alocada de forma proporcional à distribuição das pessoas com 18 anos ou mais, por Região Administrativa, registrada pela Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD), conduzida em 2015/2016 pela Codeplan.

Para cada um dos indivíduos foram realizadas três tentativas de contato telefônico. Na primeira rodada, 8.109 chamadas foram atendidas, das quais 3.486 (43%) pessoas aceitaram participar da pesquisa. Na segunda, 3.194 pessoas aceitaram responder a pesquisa, entre as 7.231 chamadas atendidas, resultando em um índice de resposta de 44%. Ambos os índices de resposta estão dentro dos padrões internacionais (CURTIN, PRESSER, SINGER, 2005; YEAGER, 2011).

Vale ressaltar que a entrevista foi realizada com pessoa maior de idade que atendeu à chamada, o que faz com que o universo de respondentes não esteja limitado aos condutores de automóveis habilitados pelo Detran-DF.

A Figura 1 apresenta os níveis de participação na coleta de dados nas duas rodadas. É possível observar percentuais similares de pessoas que aceitaram e não aceitaram participar em cada uma das duas rodadas.

Figura 1 - Percentuais de participação na coleta de dados nas duas rodadas



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018.

3. RESULTADOS

As informações coletadas são apresentadas em três blocos: (i) percepção sobre a cobertura e a avaliação do atendimento da ESF; (ii) sistema de saúde pública do Distrito Federal: avaliação e percepção do Converte APS; (iii) o uso e a avaliação dos serviços de atendimento à saúde no Distrito Federal. Em todos os blocos são comparados os resultados das duas rodadas realizadas.

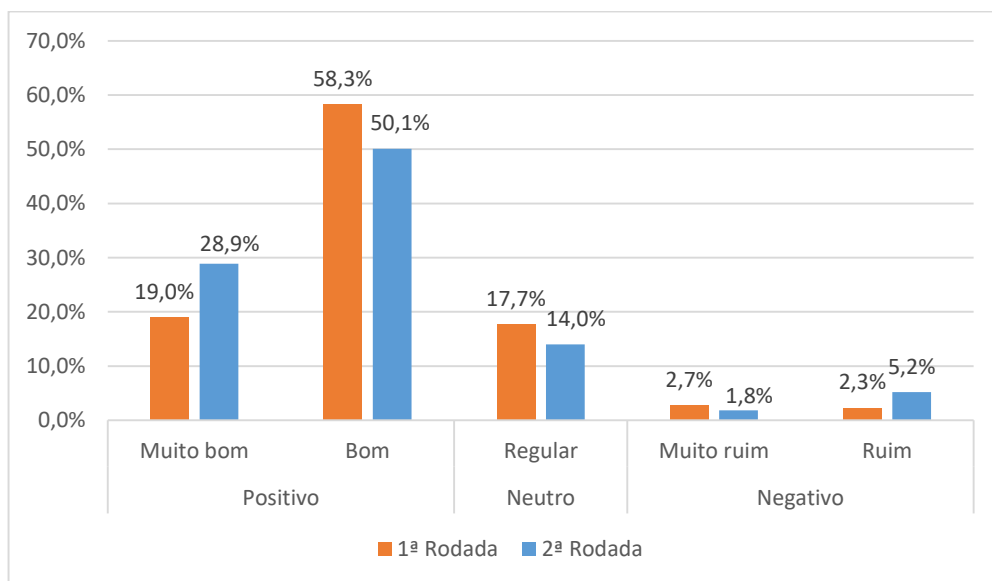
3.1. Percepção da cobertura e avaliação do atendimento da ESF

A visita da equipe da Saúde da Família inclui o cadastramento da população nessa nova estratégia da APS, com registro de informações a respeito de cada membro da família. Nove por cento dos entrevistados receberam visita da equipe no ano de 2017 (1ª rodada) e em 2018 (2ª rodada). Essa informação indica que a maior parte dos cidadãos ainda não recebeu a primeira visita, o que pode suscitar dúvida se esta parcela conhece a nova estratégia da APS no Distrito Federal.

Em geral, os entrevistados que receberam a equipe de Saúde da Família avaliaram a visita de forma positiva (muito bom e bom). Na primeira rodada, 77% dos entrevistados afirmaram que o trabalho realizado era bom ou muito bom; na segunda, este percentual aumentou para 79% (Gráfico 1).

Também houve crescimento de atendimentos avaliados como muito bom e 19% na primeira e rodada para, aproximadamente, 29% na segunda.

Gráfico 1 - Avaliação do trabalho da equipe do Saúde da Família



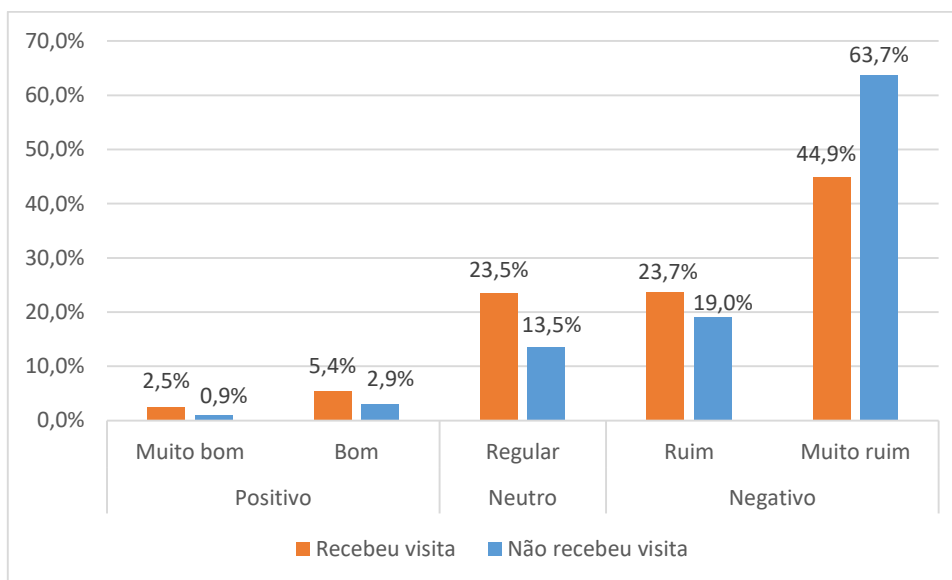
Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

3.2. O sistema de saúde pública do Distrito Federal: avaliação e percepção do Converte APS

Ainda que o atendimento da equipe tenha obtido uma boa avaliação, o sistema de saúde pública do Distrito Federal não foi avaliado da mesma forma entre as pessoas que receberam visita da equipe da Saúde da Família. A maioria avaliou negativamente o sistema de saúde nas duas rodadas, contudo, na segunda os percentuais de avaliações negativas diminuíram de 69% para 60% (Gráficos 2 e 3). Já entre as pessoas que não receberam visita houve redução de 83% para 75% de avaliações negativas da percepção do sistema de saúde pública do Distrito Federal.

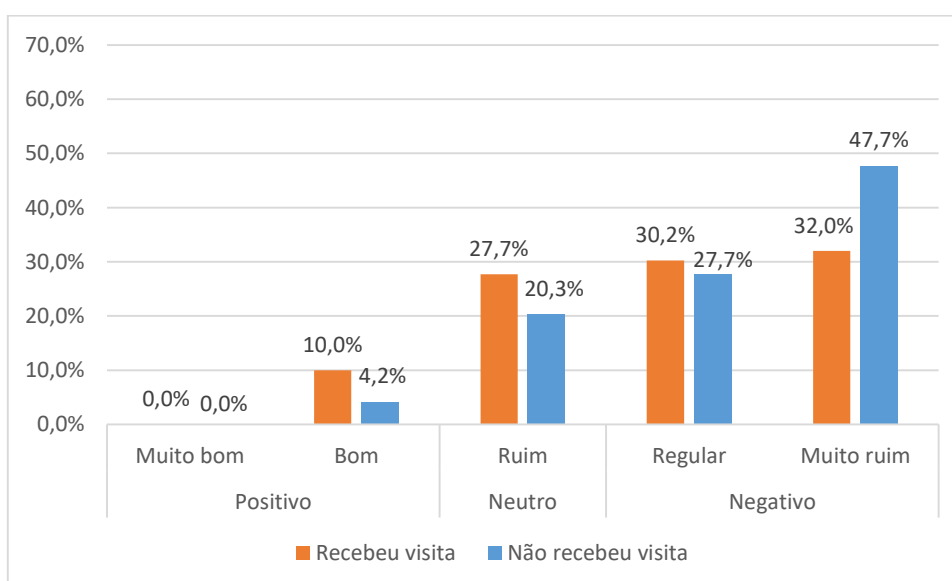
Observa-se, da mesma forma, que o percentual de avaliações positivas do sistema de saúde pública foi ligeiramente superior entre os que receberam a visita das equipes de saúde, em comparação com as pessoas que não receberam, em ambas as rodadas.

Gráfico 2 - Avaliação do sistema de saúde pública no Distrito Federal - Primeira rodada



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

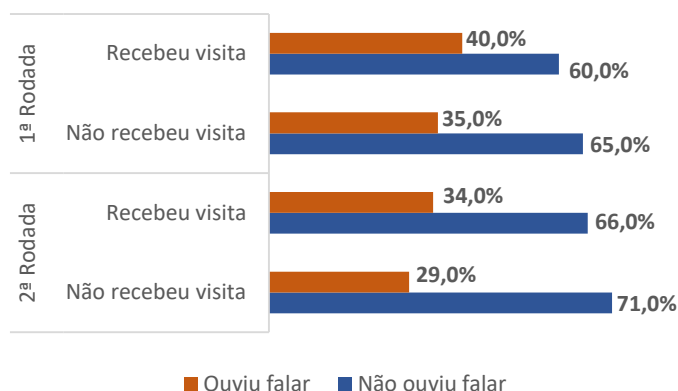
Gráfico 3 - Avaliação do sistema de saúde pública no Distrito Federal - Segunda rodada



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

Não houve variação expressiva entre os que afirmaram conhecer as mudanças na Atenção Primária de Saúde nos grupos que receberam e que não receberam a visita da equipe da Saúde da Família. Na primeira rodada, 40% dos indivíduos que receberam essa visita afirmaram conhecer o Converte APS contra 35% dos que não receberam a equipe saúde da família (Gráfico 4). Entretanto, entre os entrevistados da segunda rodada, o percentual de pessoas que tinham conhecimento sobre essa mudança foi menor do que o observado na primeira rodada, independentemente de ter recebido ou não a equipe da ESF (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Conhecimento sobre mudanças no funcionamento das UBS - Implantação do Converte APS



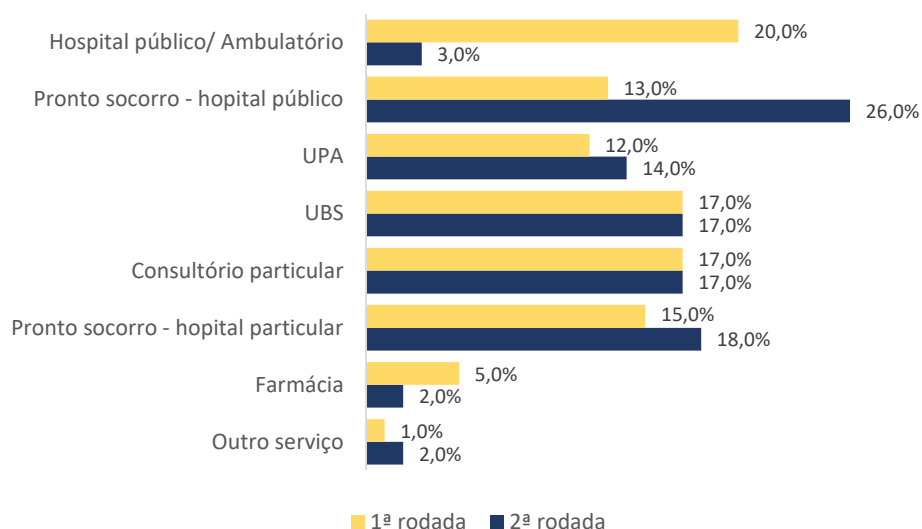
Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

3.3. O uso e a avaliação dos serviços de atendimento à saúde no Distrito Federal

A pesquisa buscou identificar qual é o primeiro estabelecimento de saúde que as pessoas procuram quando necessitam de atendimento (Gráfico 5). Na primeira rodada da pesquisa, as principais portas de entrada dos serviços de saúde no Distrito Federal foram os hospitais públicos/ambulatórios (20%), seguidos pelos consultórios particulares (17%) e pelas UBS (17%). Entretanto, observou-se uma dinâmica diferente na segunda rodada, quando a principal porta de entrada mencionada pelos entrevistados foram os prontos-socorros de hospitais públicos (26%), seguidos dos de hospitais privados (18%), UBS (17%) e consultórios particulares (17%).

A partir do Gráfico 5, depreende-se também que, aproximadamente, 40% dos entrevistados, em ambas as rodadas, recorriam primeiramente aos estabelecimentos de emergência/urgência da rede pública quando doentes ou precisando de atendimento de saúde.

Gráfico 5 - Primeiro estabelecimento de saúde acessado em caso de necessidade



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018
 Nota: UPA - Unidade de Pronto Atendimento

Ao comparar a procura por serviços de saúde entre as pessoas que receberam e não receberam visita da equipe da ESF, observa-se que a Unidade Básica de Saúde foi mais buscada por aqueles que receberam a visita em ambas as rodadas da pesquisa. Entre os que não receberam visitas, os ambulatórios de hospitais públicos foram os primeiros locais a serem buscados na primeira rodada. Na segunda, o pronto-socorro dos hospitais públicos tornou-se a principal porta de entrada para estes indivíduos e a segunda para os que receberam a visita da equipe da Saúde da Família (Gráfico 6).

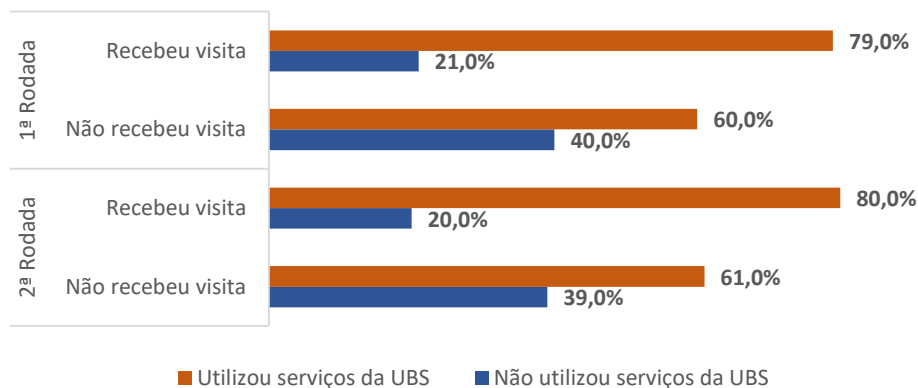
Figura 2 - Estabelecimento de saúde que o respondente ou alguém da família procura prioritariamente

		Hospital público/ Ambulatório	Pronto Socorro Hospital público	UPA	UBS	Pronto Socorro Hospital privado	Consultório Particular	Farmácia	Outro serviço
1ª Rodada	Recebeu visita	14%	17%	16%	29%	8%	9%	0%	0%
	Não recebeu visita	20%	13%	12%	16%	17%	16%	4%	1%
2ª Rodada	Recebeu visita	0%	28%	16%	29%	9%	11%	0%	0%
	Não recebeu visita	3%	26%	14%	16%	19%	17%	2%	2%

Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

A pesquisa indicou ainda que 61% das pessoas entrevistadas utilizaram pelo menos um serviço em Unidades Básicas de Saúde em 2017 e 63%, em 2018. O uso da UBS também variou em relação à visita da equipe saúde na família, sendo o percentual maior na parcela da população que reportou a visita em comparação aos que não foram visitados (Gráfico 6). Essa variação apresentou percentuais similares na primeira e segunda rodadas. Aproximadamente 80% das pessoas que receberam visita da equipe utilizaram os serviços de alguma das Unidades Básicas de Saúde em 2018 e, entre os que não receberam visitas das equipes, 61% utilizaram esses serviços no referido ano.

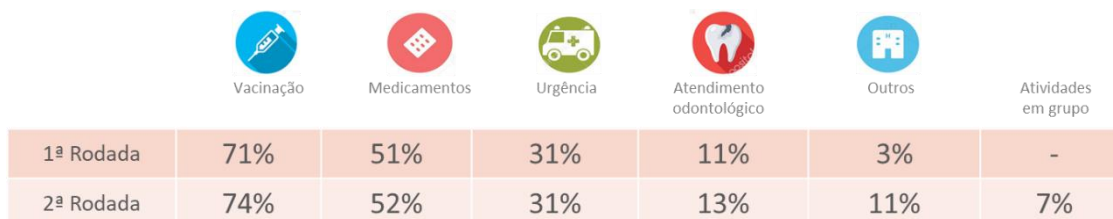
Gráfico 6 - Percentual de utilização dos serviços das UBS, grupos que receberam e não receberam visitas da equipe da Saúde da Família



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

Em ambas as rodadas da pesquisa, a maior parte das pessoas afirmou procurar a UBS em busca de vacinação ou medicamentos. Os atendimentos de urgência e odontológicos foram os serviços menos procurados, embora ainda tenham apresentado demanda considerável (Figura 3). Destaca-se que, na segunda rodada, houve acréscimo da opção de atividades em grupo de promoção à saúde, em que 7% dos entrevistados afirmaram que ele mesmo ou seus familiares utilizaram esse tipo de serviço nos postos de saúde.

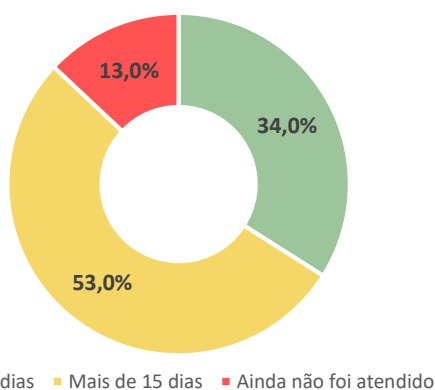
Figura 3 - Busca pelos serviços nas Unidades Básicas de Saúde



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

Quanto ao tempo de espera para realização de consultas,² 34% da população foi atendida em quinze dias ou menos; 53% da população a espera foi maior do que quinze dias e, no momento da entrevista, 13% não tinha sido atendida (Gráfico 7).

Gráfico 7 - Tempo de espera para consulta na UBS



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2018

² Essa pergunta foi feita somente na primeira rodada.

Em geral, as avaliações das consultas e dos profissionais das UBS foram positivas. Esse resultado foi observado em ambas as rodadas (Figuras 4 e 5). Nota-se, porém, que tais avaliações são melhores no grupo que recebeu visita da equipe da Saúde da Família, demonstrando que o contato com a política de saúde influencia na avaliação dos serviços ofertados pela saúde pública.

Figura 4 - Avaliação da consulta realizada na UBS, por rodada e visita da equipe da ESF

Recebeu visita		
	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	22,2%	21,1%
Bom	49,6%	45,8%
Razoável	18,4%	30,5%
Ruim	4,3%	2,5%
Muito ruim	5,4%	0,0%

Não recebeu visita		
	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	13,0%	12,9%
Bom	42,4%	40,1%
Razoável	26,1%	31,3%
Ruim	9,6%	8,4%
Muito ruim	8,9%	7,3%

Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

Figura 5 - Avaliação do atendimento dos profissionais de saúde (médico e enfermeiro) na UBS, por rodada e visita da equipe da ESF

Recebeu visita		
	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	38,3%	25,4%
Bom	46,9%	50,2%
Razoável	10,2%	22,0%
Ruim	3,7%	1,8%
Muito ruim	0,9%	0,6%

Não recebeu visita		
	1ª Rodada	2ª Rodada
Muito bom	22,2%	20,7%
Bom	46,0%	39,3%
Razoável	19,6%	26,4%
Ruim	6,1%	7,7%
Muito ruim	6,1%	5,9%

Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

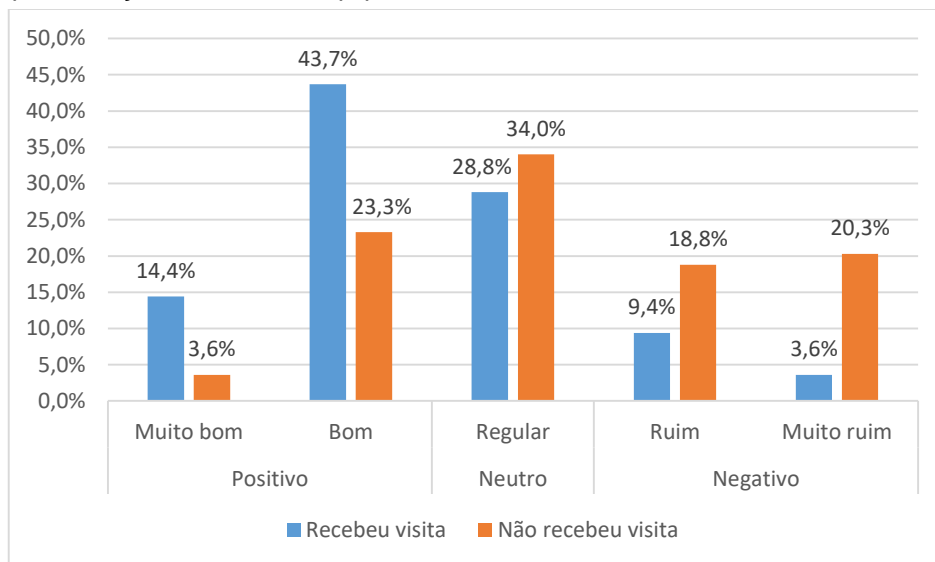
Na segunda rodada foram inseridas questões para avaliação da qualidade do atendimento dos agentes de saúde (Gráfico 10) médicos, enfermeiros e recepcionistas dos hospitais públicos (Gráficos 11 a 13).

Os resultados apresentados nos Gráficos 8 a 11 evidenciam avaliações equilibradas em relação aos diferentes profissionais. As avaliações positivas são maiores para os enfermeiros (36%), e, as negativas, para os agentes de saúde (36%), médicos (36%) e recepcionistas (39%).

Ao estratificar os dados entre o grupo que recebeu a visita da equipe da ESF e o grupo que não recebeu, esses resultados mudam substancialmente. O Gráfico 10 ilustra que, entre as pessoas que não receberam a visita, 27% avaliaram de forma positiva o atendimento dos agentes de saúde. Entretanto, entre aqueles que receberam a visita, a avaliação positiva sobe para 58%.

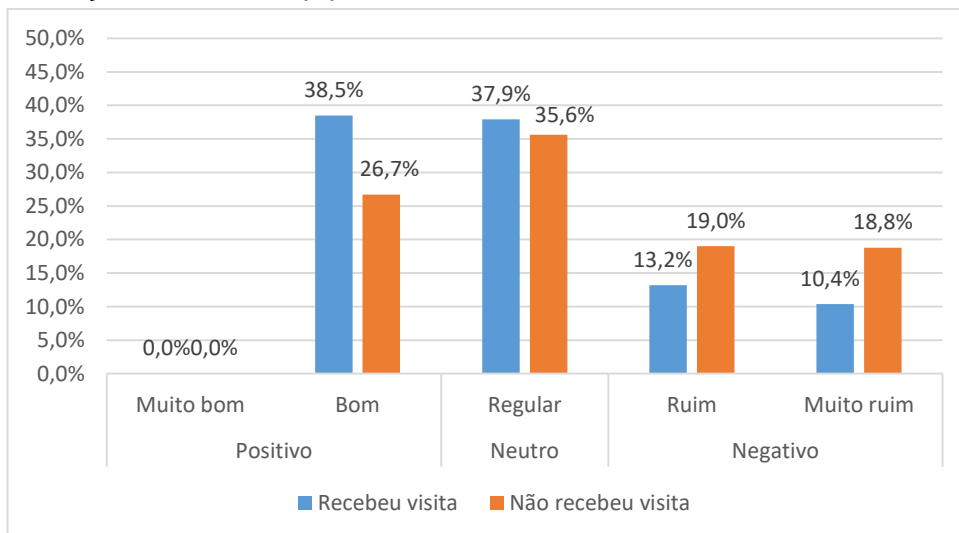
Essa diferença também ocorre, em menor proporção, para médicos, enfermeiros e recepcionistas, embora menos de um terço dos entrevistados tenham avaliado positivamente a equipe de recepcionistas.

Gráfico 8 - Avaliação da qualidade do atendimento dos(as) agentes de saúde nos hospitais públicos, por condição de visita da equipe da ESF



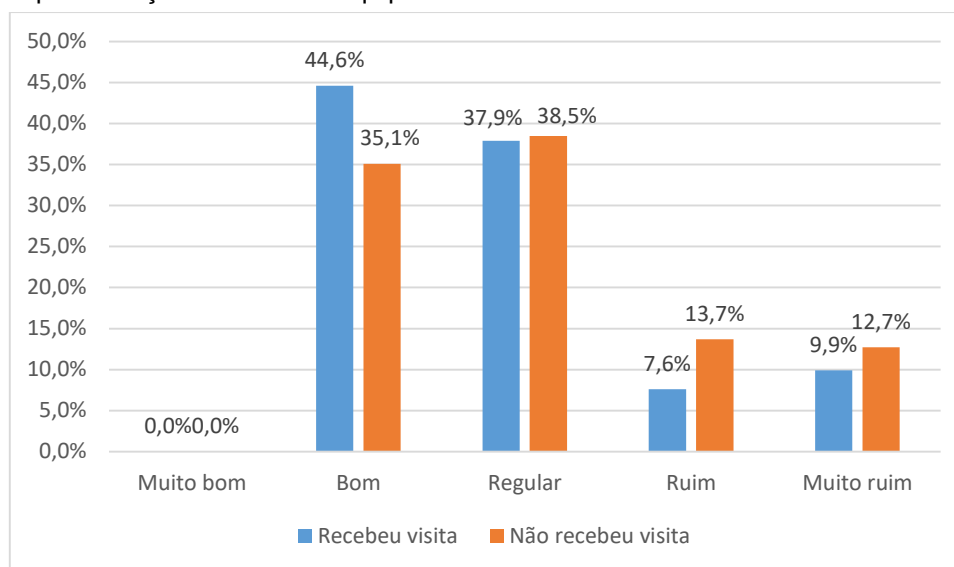
Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2018

Gráfico 9 - Avaliação da qualidade do atendimento do(a) médico(a) nos hospitais públicos, por condição de visita da equipe da ESF



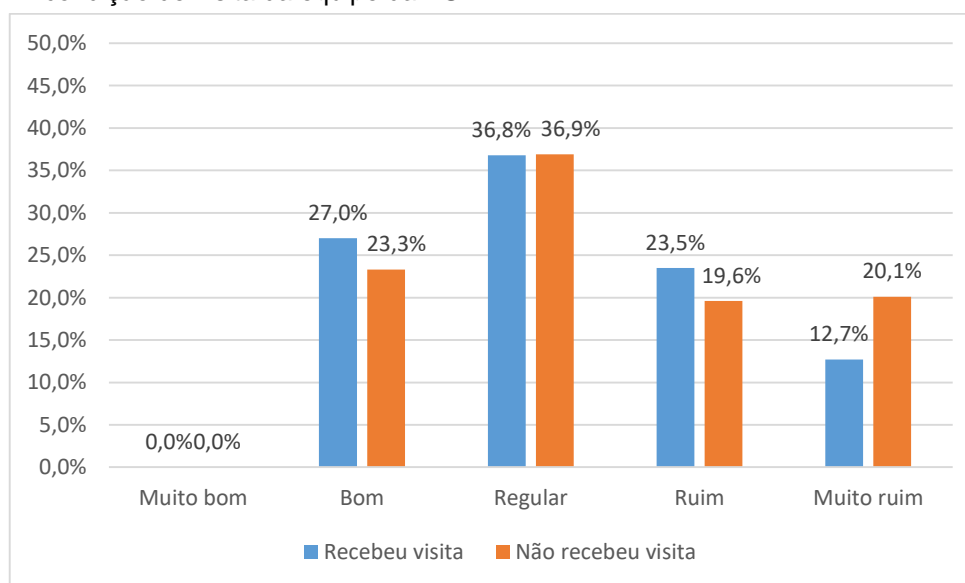
Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2018

Gráfico 10 - Avaliação da qualidade do atendimento do (a) enfermeiro(a) nos hospitais públicos, por condição de visita da equipe da ESF



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2018

Gráfico 11 - Avaliação da qualidade do atendimento da recepção nos hospitais públicos, por condição de visita da equipe da ESF

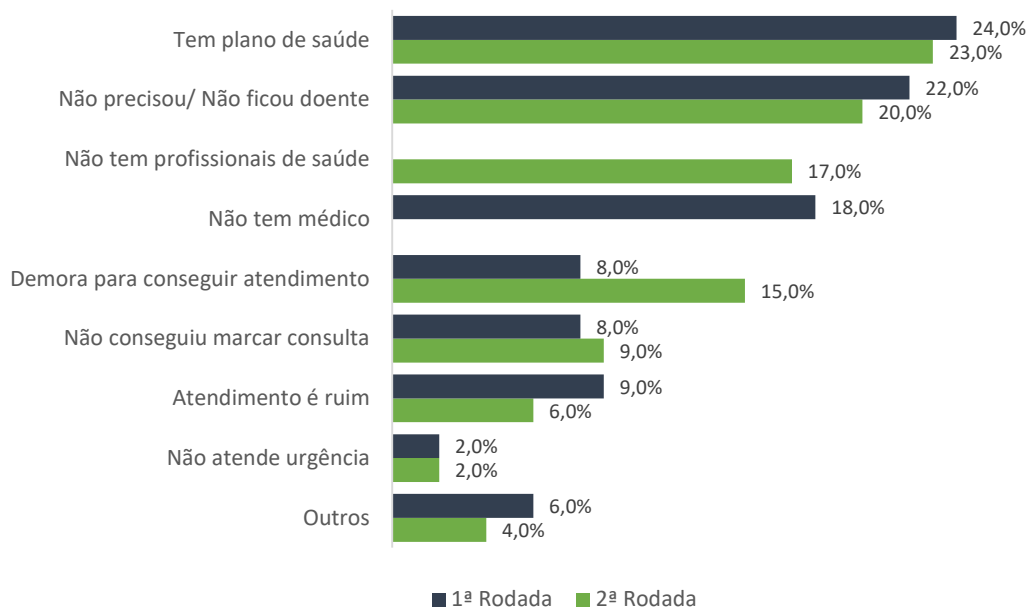


Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2018

A parcela da população que não utilizou os serviços das Unidades Básicas de Saúde na primeira rodada da pesquisa relatou, como principais motivos para a não utilização do serviço: (i) ter plano de saúde (24%); (ii) ausência de necessidade/doença (22%); e (iii) falta de médicos (18%) (Gráfico 12). Na segunda rodada, os motivos mais citados foram os mesmos, com pequenas variações percentuais. A existência de um plano de saúde foi o argumento de 23% das pessoas, a inexistência de necessidade ou doença, 20%, e a falta de profissionais da saúde,³ 17% (Gráfico 12). Vale destacar a redução do percentual de pessoas (6%) que não usaram os postos de saúde por considerarem o atendimento ruim.

³ Houve uma mudança na redação da categoria da primeira para a segunda rodada. Na primeira rodada a opção era “não tem médico”, na segunda passou a ser “não tem profissionais de saúde”. No gráfico elas aparecem com barras de respostas respectivas à rodada em que foi perguntada.

Gráfico 12 - Motivações para não acessar a Unidade Básica de Saúde



Fonte: Codeplan, Pesquisa de Satisfação da Estratégia Saúde da Família, 2017-2018

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa, em ambas as rodadas, demonstraram que as visitas domiciliares da equipe saúde da família mudam a perspectiva do beneficiário sobre o sistema de saúde pública do Distrito Federal: quem recebeu a visita avalia melhor o sistema, usa mais a Unidade Básica de Saúde e avalia positivamente todos os serviços de saúde recebidos. Entre cada 10 famílias visitadas, oito avaliaram de forma positiva o trabalho da equipe da Estratégia Saúde da Família, no ano de 2018.

A segunda rodada foi realizada para atualizar a avaliação sobre a cobertura, o atendimento das equipes e os serviços de atendimento de saúde. De forma geral, essa rodada reforçou os resultados favoráveis encontrados na primeira, sobretudo, no que se refere à parcela de pessoas que receberam visitas domiciliares das equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF).

Entretanto, verificou-se que, mesmo após quase dois anos da ESF estar em vigor, um percentual pequeno da população afirmou ter recebido uma visita em domicílio (9%) ou conhecer as mudanças implementadas nas UBS (menos de 40% dos entrevistados, em média), por meio do projeto Converte APS.

Por fim, é necessário ressaltar que apesar dos resultados satisfatórios, ainda há um contingente considerável de usuários dos serviços de saúde do Distrito Federal que avaliou negativamente o sistema de saúde, agentes de saúde e profissionais de hospitais e Unidades Básicas de Saúde (UBS) públicos. Existem ainda questões associadas às motivações para o não acesso aos serviços de saúde que podem servir como insumo para orientar um processo de melhorias na intervenção.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CODEPLAN. Nota Técnica. **Pesquisa de Satisfação da Estratégia de Saúde da Família no DF**. Brasília: Codeplan, 2018. Disponível em: <http://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/NT-Pesquisa-de-Satisfa%C3%A7%C3%A3o-da-Estrat%C3%A9gia-de-Sa%C3%BAde-da-Fam%C3%ADlia-no-DF.pdf>.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Portaria nº 77, de 14 de fevereiro de 2017**. Estabelece a Política de Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal.

CURTIN, R. PRESSER, S. SINGER, E. **Changes in telephone survey nonresponse over the past quarter century**. Public Opinion Quarterly. vol. 69, p. 87-98, 2005.

YEAGER, D. S. *et. al.* **Comparing the Accuracy of RDD Telephone Surveys and Internet Surveys Conducted with Probability and Non-Probability Samples**. Public Opinion Quarterly, vol. 75, p. 709-747, 2011.

**Companhia de Planejamento
do Distrito Federal - Codeplan**

Setor de Administração Municipal
SAM, Bloco H, Setores Complementares
Ed. Sede Codeplan
CEP: 70620-080 - Brasília-DF
Fone: (0xx61) 3342-2222
www.codeplan.df.gov.br
codeplan@codeplan.df.gov.br