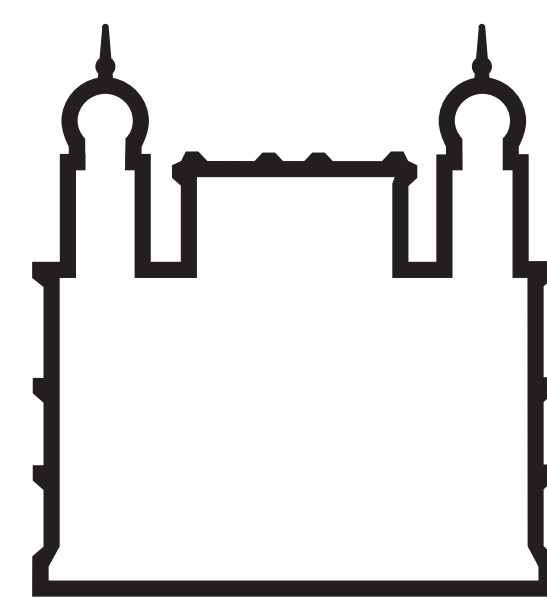




Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE IMAGEM DA FIOCRUZ COM OS GESTORES DO SUS - 2010 | EXPECTATIVAS E CONHECIMENTO MÚTUO

INTRODUÇÃO

Como melhoria resultante do processo de Autoavaliação da Gestão, em 2008, foi desenvolvida e aplicada por grupo de trabalho do Comitê Subsetorial GesPública Fiocruz (composto pela Secretaria Executiva do Comitê Gestor do Programa da Qualidade da Fiocruz, Diplan e Ouvidoria), uma metodologia para a identificação e segmentação dos cidadãos-usuários, contemplando as características: geográfica, epidemiológica, de gênero, etária, profissional, de formação e socioeconômica. Esta segmentação considerou ainda as especificidades de cada ação institucional e dentre os cidadãos-usuários listados, os secretários estaduais e municipais de saúde foram citados na maioria das ações programáticas institucionais. Este fato destacou a inexistência de pesquisa com este segmento de usuários prioritário como uma oportunidade de melhoria a ser enfrentada em um novo ciclo de melhoria da gestão. Assim, no âmbito do Projeto VPDIGT-001-LIV-10 - RC 10004699 foi prevista e realizada a contratação de serviços especializados em pesquisa de opinião para o desenvolvimento metodológico e realização de uma pesquisa de Imagem e de Satisfação com secretários estaduais e municipais do país.

OBJETIVO

Avaliar a imagem e a atuação da Fiocruz, bem como identificar temas e assuntos de maior interesse do público alvo, no intuito de estreitar e aperfeiçoar o relacionamento da Fundação com as Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde de todo o Brasil.

METODOLOGIA

Amostra: Foram realizadas 600 entrevistas entre os dias 18 de julho e 17 de setembro de 2010. As entrevistas foram distribuídas proporcionalmente segundo o número de municípios, por estado e por porte. Foram considerados quatro Estratos de municípios por porte (capitais, grande, médio, pequeno) nos cinco estratos regionais.

Método: Entrevista pelo telefone.

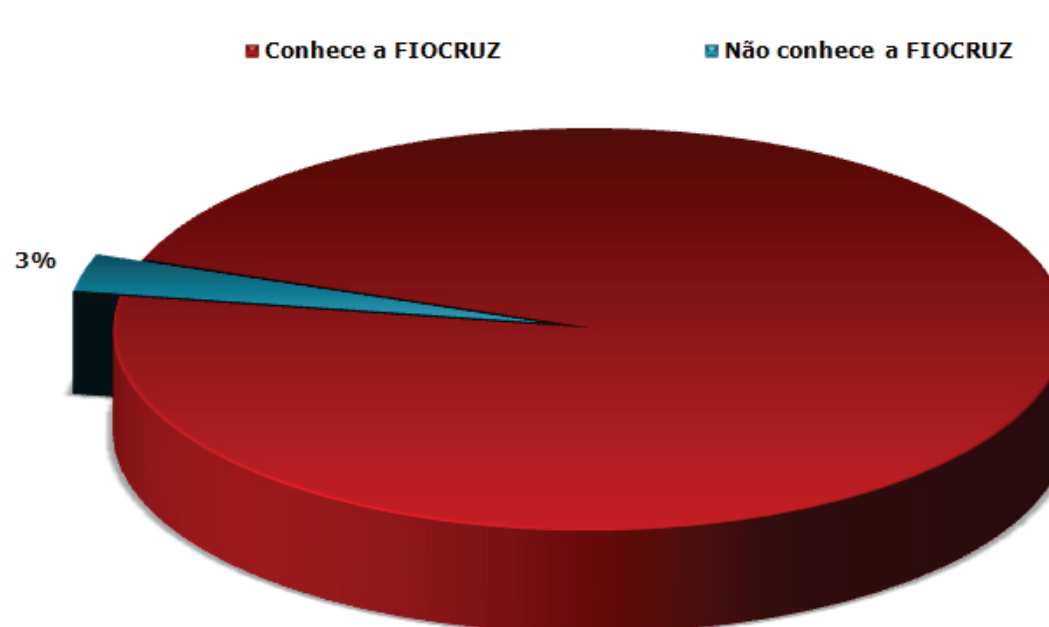
População: Todos os Secretários Estaduais de Saúde; todos os Secretários Municipais das Capitais e amostra representativa dos Secretários Municipais de Saúde ou, excepcionalmente, subsecretários e chefes de Gabinete indicados pelo próprio Secretário.

Margem de erro: Para este total (600 entrevistas) e considerando a população finita de municípios do Brasil (5479), a margem de erro é de +/- 3,8%.

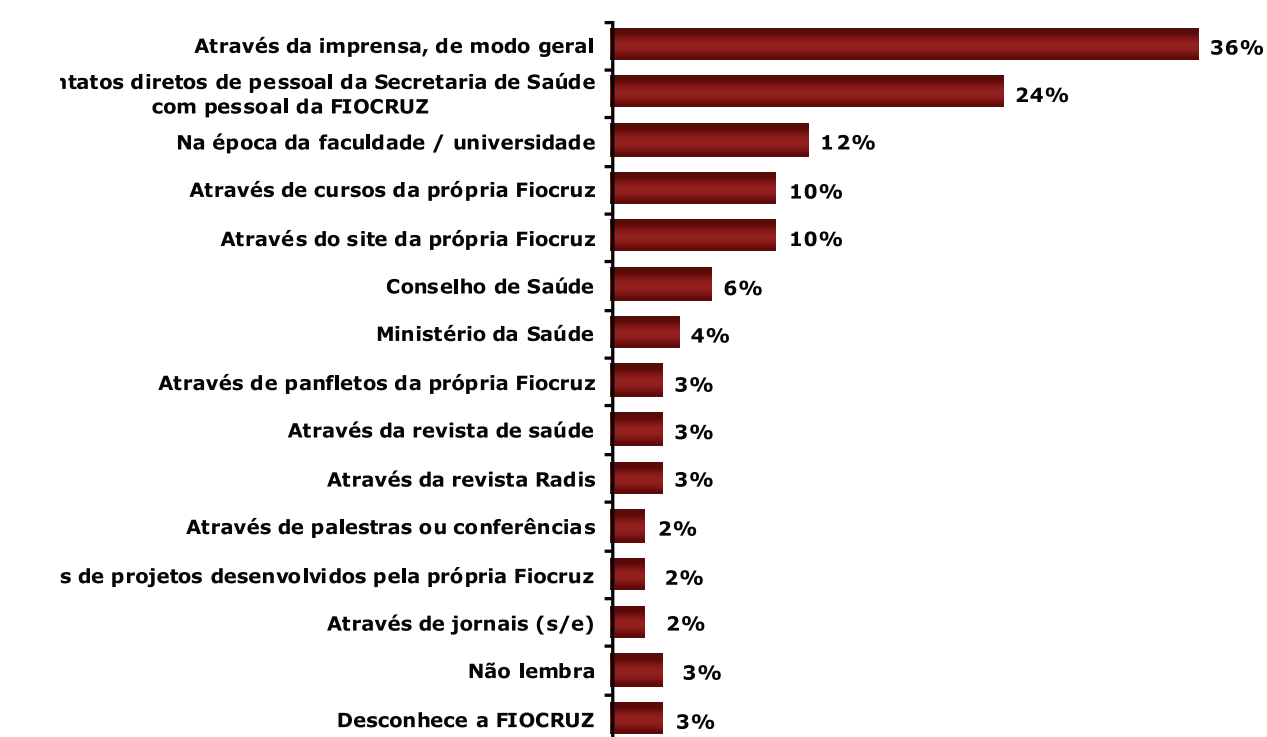
Teste de Hipótese: Todos os resultados segmentados são testados estatisticamente (Teste t entre duas proporções de uma mesma amostra) e aqueles que apresentam diferença significativa positiva em relação ao resultado Total, com um nível de significância de 95%. A indicação metodológica é de realização da pesquisa em ciclos bienais.

RESULTADOS

CONHECIMENTO SOBRE A FIOCRUZ



COMO CONHECEU A FIOCRUZ?

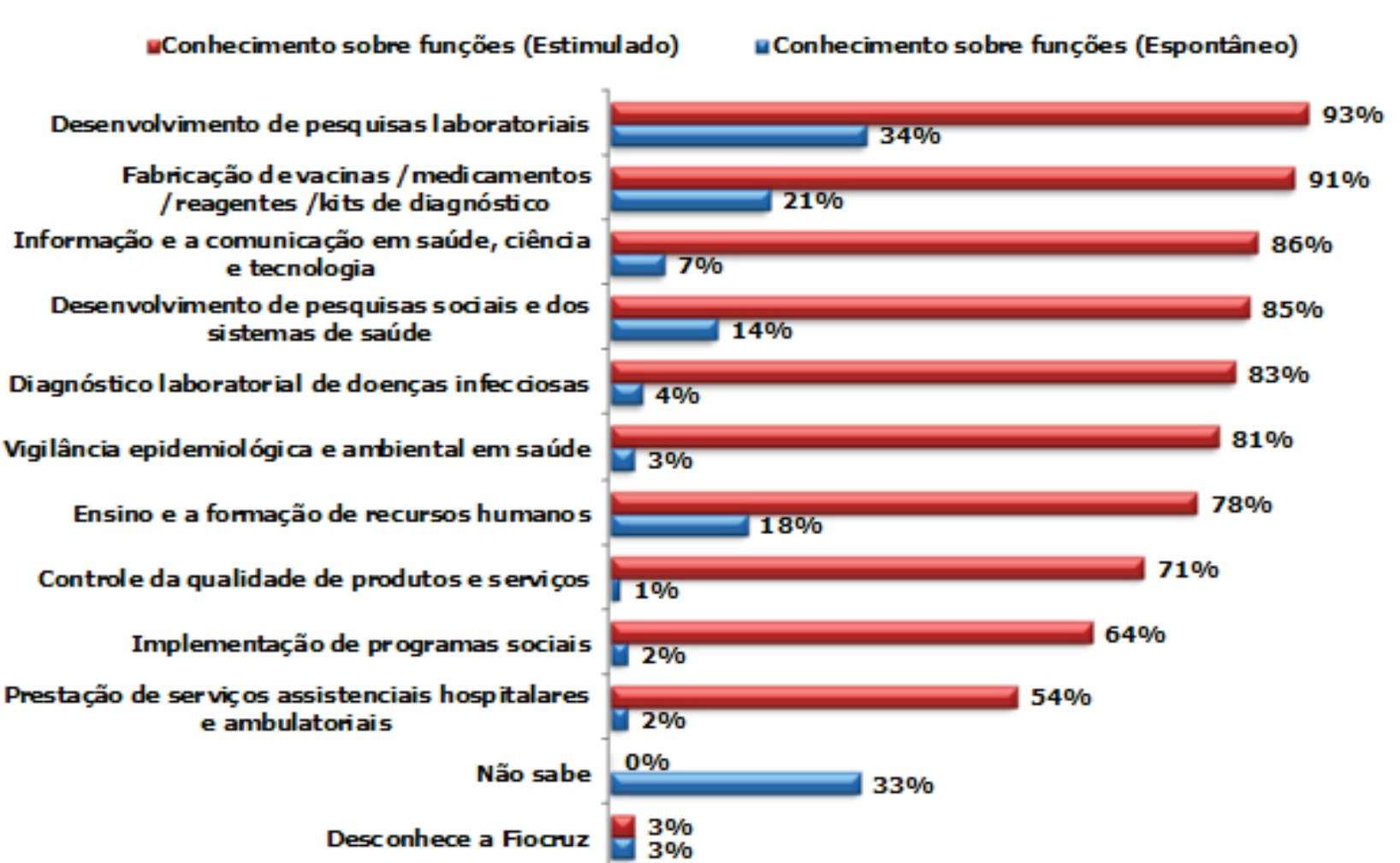


OBRIGAÇÕES / FUNÇÕES DA FIOCRUZ

Quando pensam em Fiocruz, a primeira palavra que vem à cabeça dos Secretários de Saúde é “Estudo ou Pesquisa Científica” (21%). Este índice chega a cerca da metade dos SES (48%). 12% lembram de “Saúde Pública”, com pouca variação entre os estratos. Entre as áreas finalísticas, ainda 10% lembram de vacinas /vacinação; 7% de medicamentos; 6% de cursos e 4% de laboratórios. Interessante destacar que muitos entrevistados citam características da Fiocruz, mais do que produtos, tais como: “Boa qualidade/excelência” (10%); e “Honestidade, credibilidade, seriedade” (8%).



Perguntados sobre as principais funções / obrigações da Fiocruz, as respostas dos entrevistados guardam paralelo com a pergunta anterior, conforme gráfico abaixo:



EXPECTATIVAS / PRIORIDADES

Ensino (24%), produção de insumos estratégicos (22%) e o desenvolvimento de pesquisas laboratoriais (21%) foram as atividades que os entrevistados destacaram espontaneamente como as maiores prioridades da Fiocruz para o futuro. A seguir, foram mencionadas as pesquisas sociais e sobre sistemas de saúde (13%), a informação e comunicação em saúde (9%), a vigilância epidemiológica e ambiental (7%) e o diagnóstico laboratorial (5%). Ante a consulta induzida, entretanto, todas as atividades da Fiocruz acima mencionadas foram consideradas como prioritárias no futuro da Fiocruz, com 78% ou mais de respostas positivas. 59% dos entrevistados consideram que a contribuição da Fiocruz para o município ira aumentar muito nos próximos 5-10 anos. Este percentual sobe para 74% com relação à sua contribuição para o SUS. As maiores expectativas estão nos municípios da Região Norte com 71 e 84%, respectivamente.

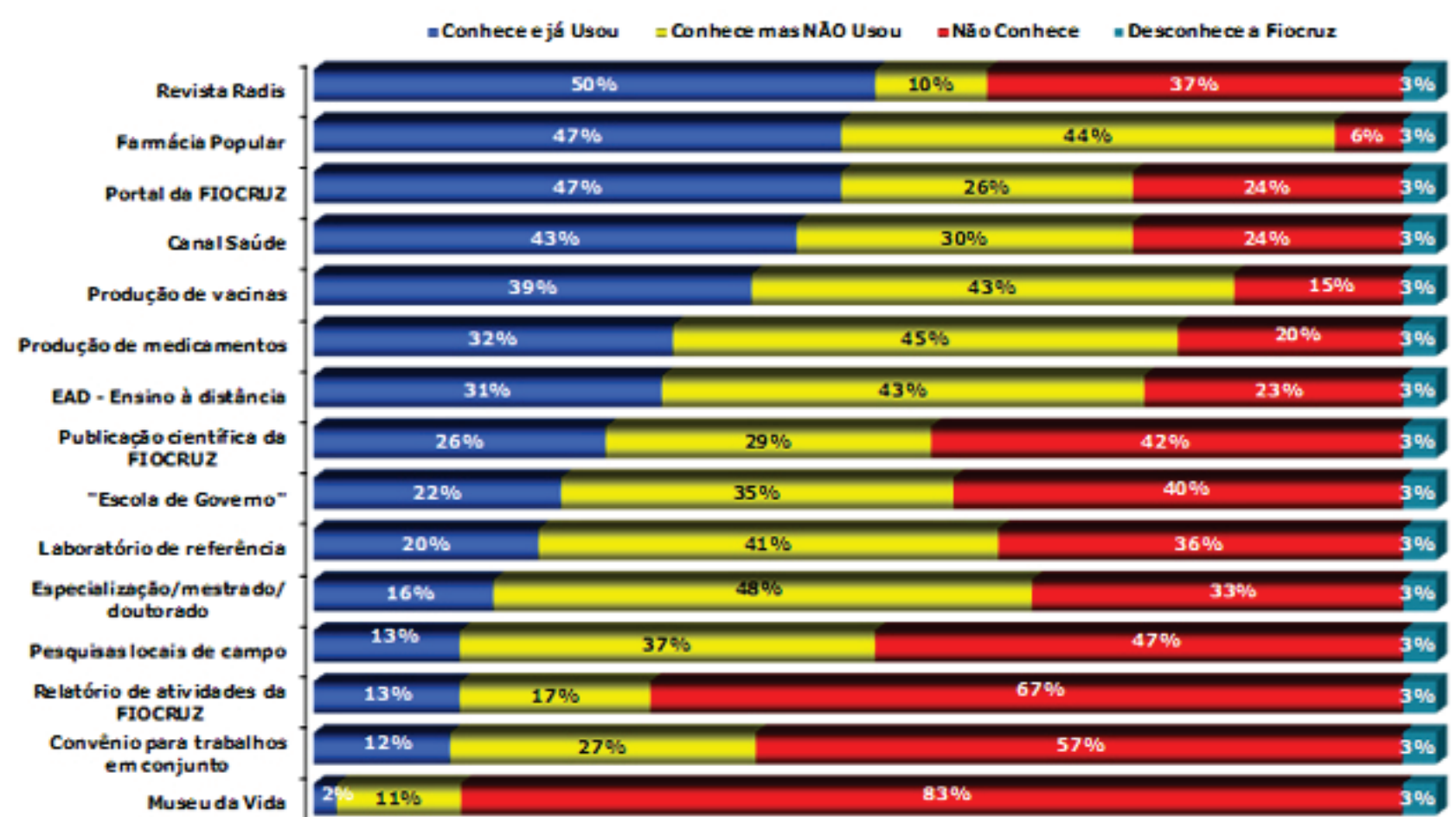


EXPERIÊNCIA NO USO DAS ATIVIDADES / PRODUTOS

A atividade da Fiocruz com a qual os entrevistados declararam ter maior experiência foi a revista RADIS, mencionada pela metade deles. Nas SES e SMS das capitais, esta proporção alcançou 66%. Interessante destacar que, pelo menos, cerca de 40% dos secretários já leram (“fizeram uso”) da RADIS, sendo esta menor proporção correspondente aos municípios de pequeno porte e da Região Sul.

Outras atividades da Fiocruz frequentemente utilizadas pelos entrevistados incluem a Farmácia Popular e o Portal Fiocruz (47%); o Canal Saúde (43%) e a produção de vacinas (39%). Todas estas atividades, entretanto, são menos utilizadas nos municípios de pequeno porte e os das Regiões Sul e Centro-Oeste, onde raramente atingem 40% dos entrevistados. As atividades da Fiocruz menos utilizadas pelos entrevistados são os convênios para trabalho conjunto, mencionadas por apenas 12%, apesar de atingir 41% das SES e 32% das SMS das capitais e os relatórios de atividades, citados por 13% dos entrevistados, também com destaque nas SES e SMS das capitais (26%).

Os cursos de especialização e de pós-graduação “stricto sensu” (16%); os laboratórios de referência (20%) e a escola de governo (22%). Neste último caso, em particular, observa-se que 31% utilizam ou utilizaram atividades do EAD que, de fato, correspondem à Escola de Governo. Os cursos de pós-graduação foram mais utilizados pelos SES e os SMS das capitais (32%) enquanto a escola de Governo e EAD foram mais citadas pelos municípios do Norte, com 41 e 46%, respectivamente. Já os laboratórios de referência são mais usados pelas SES (41%), SMS das capitais (30%) e municípios da região Sudeste (27%). A utilização das publicações científicas da Fiocruz, citadas por 26% dos entrevistados, superou os 50% nas SES e SMS das capitais (53%). O Museu da Vida foi utilizado por 2% dos entrevistados.

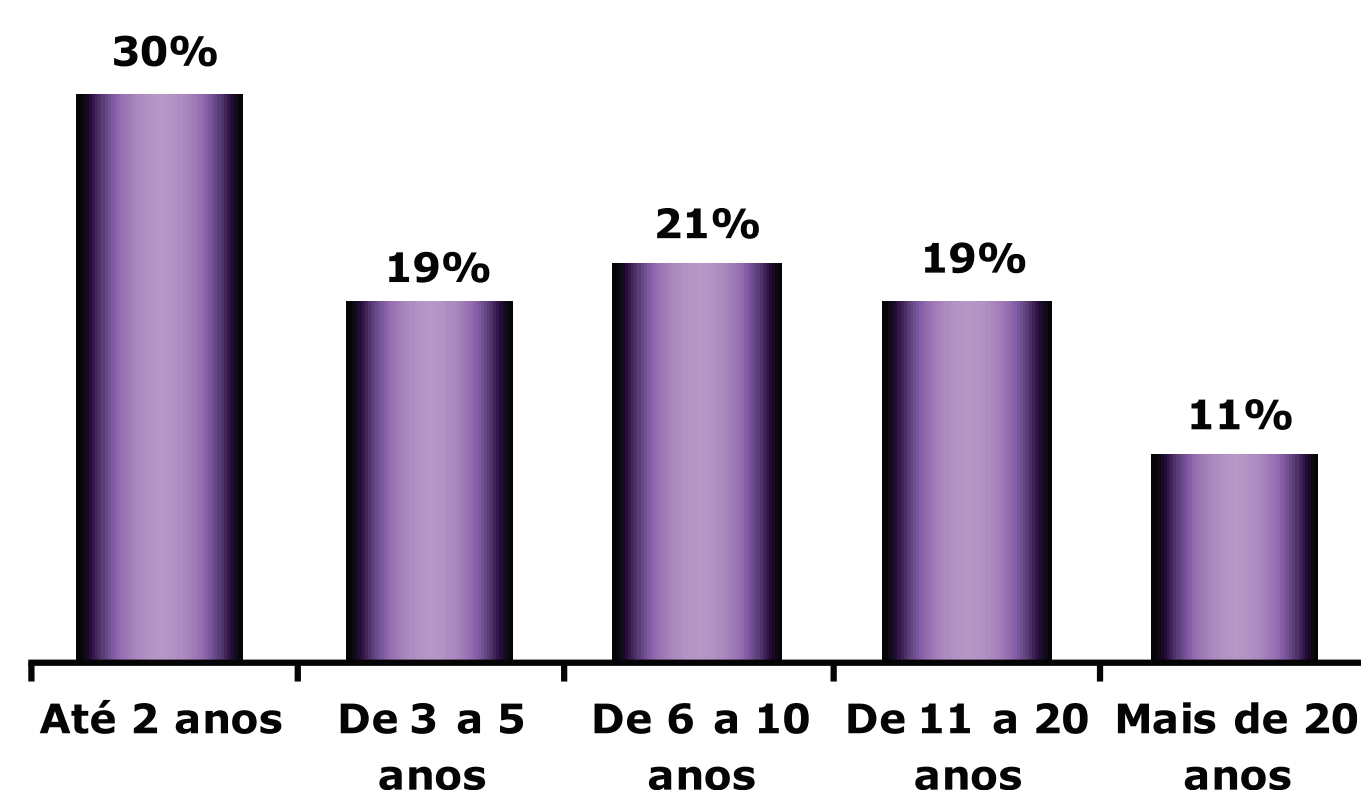


PERFIL DOS SECRETÁRIOS.

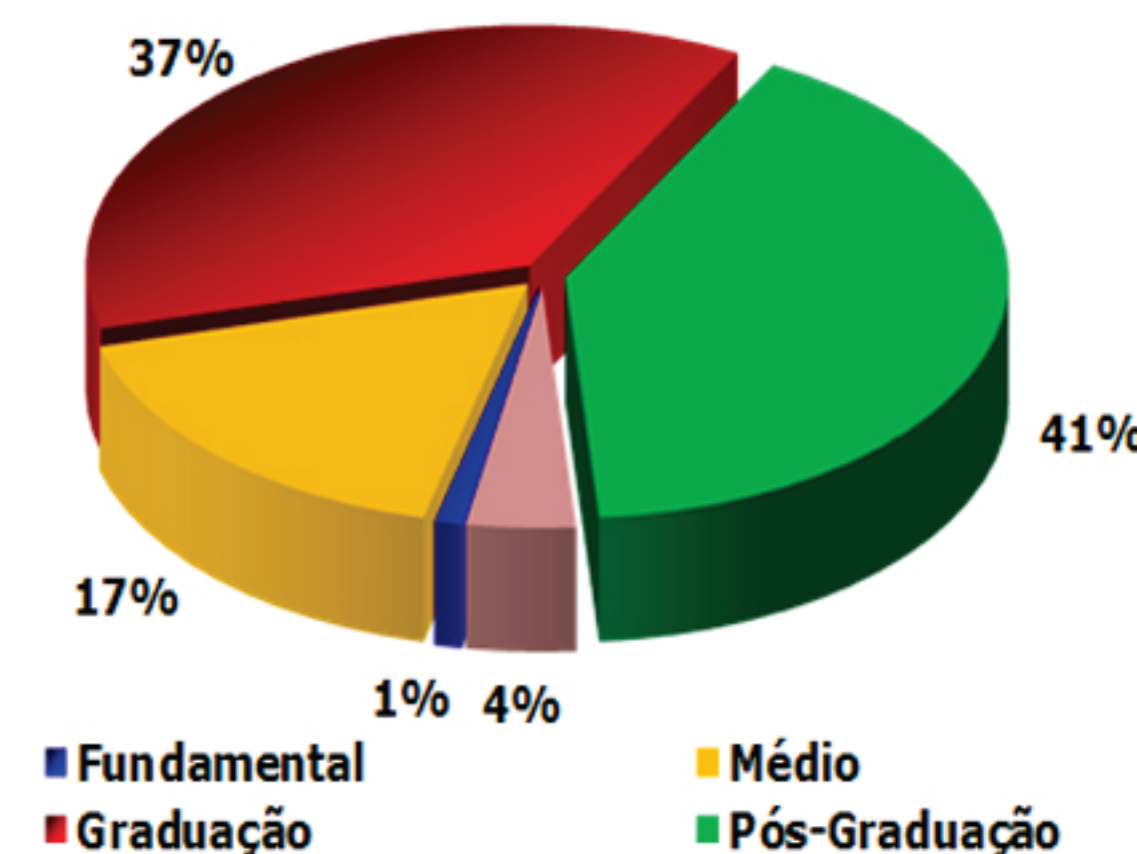
79% dos entrevistados foram os próprios secretários de saúde. Nos 21% restantes, foram entrevistados os substitutos por eles designados. Em média, os entrevistados atuam como gestores no setor saúde há oito anos e seis meses. Entretanto, 30% tem menos de dois anos de atuação na área. A média de ocupação do atual cargo é de dois anos e dois meses. 27% estão no cargo há menos de um ano e 22% há mais de quatro anos.

18% dos entrevistados possuem até o nível médio de formação acadêmica. Dos 82% que completaram pelo menos a graduação, 29% são enfermeiros, 13% médicos e 11% administradores de empresas. 41% do total de entrevistados fizeram algum curso de pós-graduação senso lato e 4% completaram mestrado ou doutorado.

Tempo de atuação no Setor Saúde



Formação Acadêmica / Graduação



CONSIDERAÇÕES

Os resultados desta pesquisa permitem, para além de ampliar a compreensão de qual o conhecimento e a opinião que estes gestores têm da Fiocruz e das suas diversas atividades, medir sua satisfação e expectativas, servindo de insumo para a implementação de um Plano de Melhoria para fortalecimento da imagem da Fiocruz, como resultante do atendimento as expectativas e necessidades deste segmento representativo da sociedade, considerado, junto com o Ministério da Saúde, o principal usuário das atividades institucionais. Ademais, acredita-se que este conhecimento em uma base amostral pelas regiões do país e por porte dos municípios possibilitará a Fiocruz aprimorar sua presença nacional como suporte estratégico ao Sistema Único de Saúde - SUS e, especificamente, aos diversos programas do Ministério da Saúde. Afinal, ao considerar a dimensão do território nacional, expressa a diversidade e as desigualdades regionais, que se configuram também no acesso à informação e os seus resultados apontam importantes diferenças de conhecimento e utilização das ações da Fiocruz. Portanto, permite o desenvolvimento de ações para redução das desigualdades regionais, uma prioridade governamental destacada no recente PQ Fiocruz 2011 -2014, aprovado no VI Congresso Interno.

Os resultados traduzem tanto o nível de conhecimento deste segmento sobre a Fiocruz e suas expectativas, como informam o perfil destes usuários e a imagem da Instituição perante os mesmos, constituindo importante subsídio à processos de Planejamento e Desenvolvimento Institucional.

Organização: Grupo Executivo do Comitê Gestor da Qualidade
Responsáveis: Mirian Cohen
E-mail: cqualifiocruz@fiocruz.br