

Um estudo de caso aplicando a técnica de grupo focal para análise e melhoria de serviço público de emergência odontológica na região metropolitana de Belo Horizonte¹

Klaus Souza Santos²
Dácio Guimarães de Moura³

Este artigo relata procedimentos e resultados de pesquisa realizada com o objetivo de desenvolvimento e aplicação de instrumentos de pesquisa qualitativa no processo de avaliação e melhoria do sistema público de saúde, verificando a aplicabilidade de Grupos Focais para análise de desempenho do setor de emergência odontológica (serviço público na área de saúde) na região metropolitana de Belo Horizonte (MG).

**PALAVRAS-CHAVE: GRUPO FOCAL;
ODONTOLOGIA;
ANÁLISE DE DESEMPENHO.**

1 INTRODUÇÃO

Conforme NUTO & NATIONS(1999), *avaliação*, no sentido lato, refere-se ao ato de determinar valor a alguma coisa, sem necessariamente haver preocupação com o método. No sentido estrito, de acordo com os autores pesquisados, existe uma *metodologia avaliativa* que deve ser apropriada à análise desejada.

Um dos objetivos principais de uma avaliação na área social consiste em proporcionar opções que permitam o alcance de metas em projetos dessa natureza.

De acordo com o Positivismo, corrente filosófica encabeçada por Comte, a Lógica e a Matemática são modelos a serem seguidos pelas demais ciências como paradigma de todo o conhecimento, o que denomina-se *Monismo Metodológico*.

A pesquisa quantitativa baseia-se em dados estatísticos na tentativa de medir o grau de variáveis. Já a pesquisa do tipo qualitativa utiliza-se de código qualitativo para classificação de dados sociais; é de natureza explicativa e interpretativa, busca a compreensão de fatos e fenômenos e, para tal, leva em consideração o sujeito histórico-social.

São várias as estratégias metodológicas de obtenção de informações empregadas na pesquisa qualitativa, tais como: a observação participante, o questionário, a análise documental e a entrevista. De acordo com os diversos autores, existem diferentes classificações em relação a denominações das técnicas qualitativas.

A técnica de Grupo Focal é uma estratégia qualitativa que utiliza um grupo de discussão informal, de dimensões reduzidas, com o propósito de obter informações em profundidade, conforme BARBOSA(1999).

O objetivo principal de um grupo focal é revelar percepções dos participantes sobre os tópicos colocados em discussão. As vantagens da técnica de Grupo Focal são várias, quais sejam: custo relativamente baixo, rapidez na execução, interação forte com os elementos de informação e profundidade de informações.

A importância de se avaliar serviços na área da saúde, particularmente odontológicos⁴, reside no fato que a Odontologia vem passando por transformações importantes nos últimos tempos. O paradigma cirúrgico-restaurador vem a cada dia se distanciando da meta preconizada pela Odontologia Moderna, cedendo lugar ao paradigma de Promoção de Saúde, numa visão mais Holística.

A técnica de Grupo Focal parece-nos especialmen-

¹ Este trabalho relata a execução de projeto de pesquisa desenvolvido na disciplina Projetos e Trabalhos Práticos no Processo de Educação em Ciência e Tecnologia, do Curso de Mestrado em Tecnologia/Área de Concentração Educação Tecnológica, do CEFET-MG, ministrada pelo Professor Dr. Dácio Guimarães de Moura, no 2º semestre de 1999.

² Mestre em Tecnologia pelo CEFET-MG (klausss@brfree.com.br).

³ Professor do Curso de Mestrado em Tecnologia do CEFET-MG.

⁴ O autor deste trabalho atua nessa área no setor público estadual.

te adequada para o procedimento de avaliação de desempenho de setores da área da saúde, destinados ao atendimento ao público, como o que está sendo focalizado neste trabalho.

Nesse contexto, foi então planejada e executada pesquisa de natureza qualitativa, do tipo grupo focal, para o setor de emergência de serviço público na região metropolitana de Belo Horizonte. A pesquisa realizada teve em vista ampliar a compreensão sobre o desempenho dos serviços de atendimento desse setor, através da obtenção de informações básicas necessárias a essa compreensão e do encaminhamento de sugestões para a melhoria desse serviço. Procurou-se desenvolver subsídios para a chefia do setor, resultando no estabelecimento de medidas diversas, de nova política de ação para o aprimoramento e melhoria dos serviços prestados, contribuindo, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade de vida da população assistida.

2 JUSTIFICATIVA

A perspectiva de uma ciência objetiva, neutra, atemporal, capaz de formular leis gerais sobre o funcionamento da natureza, tem sido questionada em diversas instâncias. Sabe-se que o conhecimento pode não ser completamente objetivo e que é possível a existência de interferências nesse processo, inclusive por parte do pesquisador, ainda de maneira não intencional.

Mesmo resguardando a referida atenuação, todos os cuidados e rigores metodológicos possíveis são fundamentais tanto na pesquisa de natureza quantitativa quanto naquela de natureza qualitativa. Conforme analisado por BARBOSA(1998), um sistema de avaliação e monitoramento de projetos (em geral, segundo nossa compreensão) só pode ser implementado com sucesso, através da definição de meios para obtenção de dados confiáveis de processos, produtos e resultados. Um sistema de avaliação, mesmo bem planejado, pode fracassar inteiramente, caso os dados necessários para análise não puderem ser obtidos, ou obtidos de maneira incompleta.

Métodos e técnicas de coleta de dados são objeto de estudo em disciplinas de avaliação e gerência de projetos. Esta área de conhecimento envolve uma gama de aspectos a considerar: definição de instrumentos de coleta de dados, estimativa de custos, controle de qualidade e confiabilidade, seleção de amostras, métodos de processamento e análise, validação de resultados, dentre outros.

Determinados Projetos de Avaliação em pesquisa social podem ser desenvolvidos com custo reduzido e resultados bastante satisfatórios, mediante a aplicação de técnicas adequadas de natureza qualitativa. Essas técnicas podem possuir vantagens especiais em relação às técnicas do tipo quantitativa, como por exemplo: execução e res-

postas rápidas, flexibilidade, eficiência e adequabilidade em medir o grau de satisfação das pessoas envolvidas.

As pesquisas que buscam a compreensão das intenções e do significado dos atos humanos, visando uma melhor compreensão dos fenômenos, costumam ser identificadas como "pesquisas qualitativas", conforme MAZZOTTI(1998), e utilizam procedimentos qualitativos para obtenção de dados contextuais.

A investigação qualitativa, conforme descreve DEBUS(1994), possui quatro utilizações principais ou formas gerais, a saber:

- a) como mecanismo de geração de idéias;
- b) para contribuir, preliminarmente, em pesquisas futuras do tipo quantitativa;
- c) como meio complementar em pesquisa quantitativa;
- d) como método principal para obtenção de dados.

De acordo com MAZZOTTI(1998), as pesquisas qualitativas são multimetodológicas, ou seja, utilizam grande variedade de técnicas e instrumentos de coleta de dados, sendo os mais utilizados:

- a) observação (direta e indireta);
- b) entrevista (questionário, Grupo Focal e entrevista individual);
- c) análise documental.

A entrevista possui natureza interativa permitindo tratar de temas complexos que dificilmente, de outra maneira, poderiam ser investigados adequadamente. As técnicas de entrevista, de acordo com DEBUS(1994), surgiram principalmente da Teoria Psicoanalítica.

A técnica de Grupo Focal, de acordo com BARBOSA (1999), utiliza-se de um grupo de discussão informal, com a finalidade de obter informações de caráter qualitativo em profundidade. É uma técnica de rápida execução com possibilidade de fornecer uma grande riqueza de informações qualitativas sobre o desempenho de atividades desenvolvidas, prestação de serviços, dentre outras situações.

Conforme WESTPHAL et al.(1996), desde 1989, a área de Educação em Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP), Brasil, vem utilizando a técnica de Grupo Focal para diagnóstico de problemas educativos e avaliação de programas em desenvolvimento. De acordo com experiências descritas, a técnica demonstrou ser eficiente, possibilitando, em curto período de tempo, a identificação e análise aprofundada de problemas a partir do ponto de vista da população.

Os dados obtidos pela técnica de Grupo Focal permitem o conhecimento de percepções, conceitos, opiniões, expectativas, representações sociais do universo cultural e vocabular da população. Através dessa técnica, administradores e educadores podem planejar e avaliar programas educativos, a partir de necessidades levantadas, a partir do ponto de vista da população em estudo. Essa técnica permite colocar em prática pressupostos educativos de grande contribuição social.

COTRIM (1996) descreve e discute a utilização da técnica de Grupo Focal em Saúde Pública. CURY (1995) desenvolveu um estudo-piloto, também na área da Saúde, utilizando-se dessa mesma técnica. O autor colheu uma série de informações importantes sobre uma determinada doença (espondilite anquilosante) buscando relacioná-la com a qualidade de vida da população em estudo. O método mostrou-se bastante eficaz no sentido de captar informações fundamentais para elaboração de medidas alternativas de trabalho, com vistas a proporcionar maior bem-estar psíquico e mental aos pacientes.

SILVA(1993), em sua pesquisa, apresenta um dimensionamento de serviço odontológico em unidade de emergência do Hospital Municipal Professor Waldomiro de Paula, na grande São Paulo. O autor verificou a possibilidade de variação da produção de tal serviço, determinada por fatores diversos, tais como tipos de procedimentos realizados e recursos disponíveis. Por meio da observação da conduta adotada pela equipe odontológica, buscou-se traçar diretrizes para um padrão ideal de atendimento naquele setor.

Outra contribuição importante, relacionada a serviços de emergência odontológica, é a de RODRIGUEZ(1990). Em seu trabalho de pesquisa, o autor verificou características epidemiológicas de pacientes que são atendidos no serviço de emergência de uma importante universidade da Venezuela, permitindo um levantamento de necessidades do serviço, o que poderá levar a uma melhoria dos serviços prestados nesse tipo de atendimento.

3 PLANEJAMENTO E EXPERIMENTAÇÃO

Na parte inicial desta pesquisa, planejou-se o roteiro de discussão, em vista de algumas observações preliminarmente realizadas. Esse roteiro, mostrado a seguir, continha perguntas abertas, em número de cinco, sendo a primeira relacionada ao escopo e à abrangência do serviço focalizado; as duas perguntas seguintes, mais específicas, referiam-se a detalhes dos serviços em andamento, e as duas últimas perguntas visavam a obtenção de sugestões.

Roteiro de discussão:

- a) você considera que o serviço de emergência em que você atua atende plenamente ou parcialmente as necessidades do paciente?
- b) qual a sua opinião com relação ao desempenho do C.D. e a qualidade do serviço prestado?
- c) quais as dificuldades encontradas nesse tipo de serviço de atendimento ?
- d) você tem alguma proposta para melhorar o grau de satisfação do usuário?
- e) você tem alguma proposta para melhorar o grau de satisfação do C.D.?

Para a realização do Grupo Focal, selecionou-se um grupo de 12 pessoas, funcionários do mesmo setor do serviço público focalizado. A seção de discussão foi dirigida por duas pessoas, também funcionários do setor, sendo uma delas para a função de moderador e outra para função de registro e relato.

Procurou-se registrar aspectos como: opiniões, experiências, idéias, observações, preferências, necessidades apresentadas pelos participantes.

O moderador tinha como funções: incentivar a participação de todos, buscando evitar o predomínio de algum participante sobre os demais, e manter a discussão nos limites dos tópicos de interesse. Não era função do moderador fazer quaisquer julgamentos.

A duração da sessão de discussão foi de 01 hora e 30 minutos e contou ainda com a presença de um observador externo, sem manifestação. Os participantes foram informados, no início da reunião, pelo moderador, da finalidade e do formato da discussão, do caráter informal da reunião e da necessidade da participação de todos. A seção foi realizada em ambiente de harmonia apropriado às finalidades propostas. Procurou-se contribuir para que as naturais divergências de opiniões não interferissem no desenvolvimento da sessão.

Os dados obtidos foram anotados, registrando-se a fala de cada participante procurando-se refletir sobre o conteúdo da discussão.

Posteriormente à realização da seção de discussão, a equipe organizadora reuniu-se para analisar os dados obtidos mediante leitura cuidadosa dos registros. Na análise dos dados, procurou-se verificar as tendências e padrões das opiniões apresentadas.

Foram feitos 02 (dois) relatórios: ata da reunião e análise das discussões do grupo com definição de diagnóstico e levantamento de sugestões.

4 RESULTADOS OBTIDOS

As informações produzidas pelo processo descrito foram apresentadas como subsídios aos chefes dos setores envolvidos, contribuindo para a implementação de medidas de políticas de ação que resultaram em melhoria geral de desempenho do setor de emergência focalizado. A partir dos relatórios elaborados, iniciou-se um processo de sugestões e melhorias que resultaram na elaboração de documento, contendo diretrizes relacionadas ao atendimento de urgência do referido setor.

Constatou-se que o bom desenvolvimento do serviço de emergência focalizado depende de três fatores, relacionados a habilidades do profissional de emergência que irá atender o caso: o bom-senso, a capacidade de resolução e a capacidade de bem orientar; considerando que o

tratamento definitivo estará a cargo de outro profissional.

Com base nas considerações mencionadas, foram fixadas normas de atendimento com vistas a evitar possíveis transtornos, criando-se a *Clínica de Urgência*, com prioridade de atendimento para pacientes das unidades que não prestam esse tipo de atendimento. Fixou-se escala de serviço, buscando a participação de todos os profissionais da área e rodízio de atendimento prestado, evitando-se sobrecargas no setor de emergência. Foram delimitadas as atribuições de cada funcionário do setor, procurando-se evitar interferências e melhorar a fluidez do atendimento.

5 ABSTRACT

This article reports procedures and results of a research carried out aiming at the qualitative research instruments application and development in the evaluation and improvement of the public health system, checking the usefulness of Focal Groups for the odontological emergency area performance analysis in public health service in the Belo Horizonte (MG) area.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 BARBOSA, E. F. Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais. **Educativa**, out. 1998.
- 2 CARLINI COTRIN, B. Potencialidades da técnica qualitativa grupo focal em investigações sobre abuso de substâncias. **REVISTA SAÚDE PÚBLICA**, v.30, n.3, p. 285-293, jun. 1996.
- 3 CURY, S.E. et al. Qualidade de vida e espondilite anquilosante: estudo-piloto. **REVISTA BRASILEIRA DE REUMATOLOGIA, local**, v.35, n.2, p.77-87, mar.-abr. 1995.
- 4 DEBUS, M. **Manual para excelência en la investigación mediante grupos focales**. Washington: HealthCom, 1994.
- 5 BARBOSA, E.F.; GOMES, M.E.S. A técnica de grupos focais para a obtenção de dados qualitativos. **Educativa**, fev. 1999.
- 6 MAZZOTI, Aldo Judith. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira, 1998.
- 7 NUTO, S.A.S.; NATIONS, M.K. Avaliação qualitativa dos serviços de construção de cidadania. **REVISTA AÇÃO COLETIVA**, vol.2, n.3, jul./set. 1999.
- 8 RODRÍGUEZ, M.S. **Características epidemiológicas de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de La Facultad de Odontología de la U.C. Venezuela**. Caracas: FOUCV, 1990.
- 9 SILVA, O.M.P. **Dimensionamento do serviço de odontológico de emergência do Hospital Municipal Prof. Waldomiro de Paula**. São Paulo: USP, 1993.
- 10 WESTPHAL, M.F. et al. Grupos focais: experiências precursoras em programas educativos em saúde no Brasil. **BOL. OFICINA SANIT.** Panamericana; v.120, n.6, p.472-482, jun. 1996.