



Programa Avançado de Gerenciamento em Atenção Primária à Saúde

# **AVALIANDO A QUALIDADE DO SERVIÇO**

Tradução para o português realizada pela  
Organização Pan-Americana de Saúde/Representação do Brasil  
Universidade Federal de Juiz de Fora

## **MÓDULO 6 GUIA DO USUÁRIO**

---

## **A SÉRIE PAG APS MÓDULOS, GUIAS E MATERIAIS DE REFERÊNCIA**

---

Cada módulo inclui :

- Um Guia do Usuário
- Um Guia do Facilitador
- Programas de Computador

Módulo 1 Avaliando as necessidades de informação

Módulo 2 Avaliando as necessidades comunitárias de saúde e a cobertura

Módulo 3 Planejando e avaliando as atividades dos agentes de saúde

Módulo 4 Vigilância da morbidade e mortalidade

Módulo 5 Monitorizando e avaliando os programas

Módulo 6 Avaliando a qualidade do serviço

Módulo 7 Avaliando a qualidade do gerenciamento

Módulo 8 Análise de custos

Módulo 9 Análise de sustentabilidade

Guias e referências para os gerentes:

- Cem dicas para um melhor gerenciamento.
- Resolvendo problemas.
- Computadores
- O Thesaurus computadorizado PRICOR

---

Gerentes de produção: Ronald Wilson, Aga Khan Foundation, Geneva, e Thongchai Sapanuchart, Somboon Vacharotai Foundation, Bangkok.

Editor: Jennifer Sharples, Bangkok, Thailand.

Projeto e Layout: Helene Sachstein, France.

Edição Desktop: Margaret M. Grove, Byte Type Services, 212 E. Rosemary Street, Chapel Hill, North Carolina, USA, Somboon Vacharotai Foundation, Bangkok, Thailand.

Impressão: Thai Wattana Panich, Bangkok, Thailand.

---

Publicado em 1993 pela Aga Khan Foundation USA, Suite 700, 1901 L Street N.W., Washington DC e Aga Khan Foundation, P.O. Box 435, 1211 Geneva 6, Switzerland. Cópias adicionais estão disponíveis na Aga Khan Foundation Canada em Toronto; Aga Khan Foundation United Kingdom em Londres, e escritórios da AKF em Dhaka, Bangladesh; Delhi, India; Nairobi, Kenya; Karachi, Paquistão; Lisboa, Portugal; e Dar-es-Salaam, Tanzania; a Aga Khan University Faculty of Health Science em Karachi, Paquistão; a Somboon Vacharotai Foundation e o ASEAN Institute for Health Development na Tailândia.

---



THE AGA KHAN UNIVERSITY



AGA KHAN FOUNDATION

Programa Avançado de Gerenciamento em Atenção Primária à Saúde

# **AVALIANDO A QUALIDADE DO SERVIÇO**

Lori Diprete Brown  
University Research Corporation

## **MÓDULO 6 GUIA DO USUÁRIO**



Aga Khan Health Services



University Research Corporation  
Center for Human Services

ISBN: 1-882839-04-08  
Library of Congress Catalog Number: 92-75465



*Dedicado a  
Dr. Duane L. Smith (1939-1992),  
Dr. William B. Steeler (1948-1992),  
e todos os outros agentes, gerentes e líderes em saúde que seguem seus  
exemplos num esforço para oferecer atenção à saúde de qualidade a todos  
que dela necessitam.*





## Um panorama de PAG APS

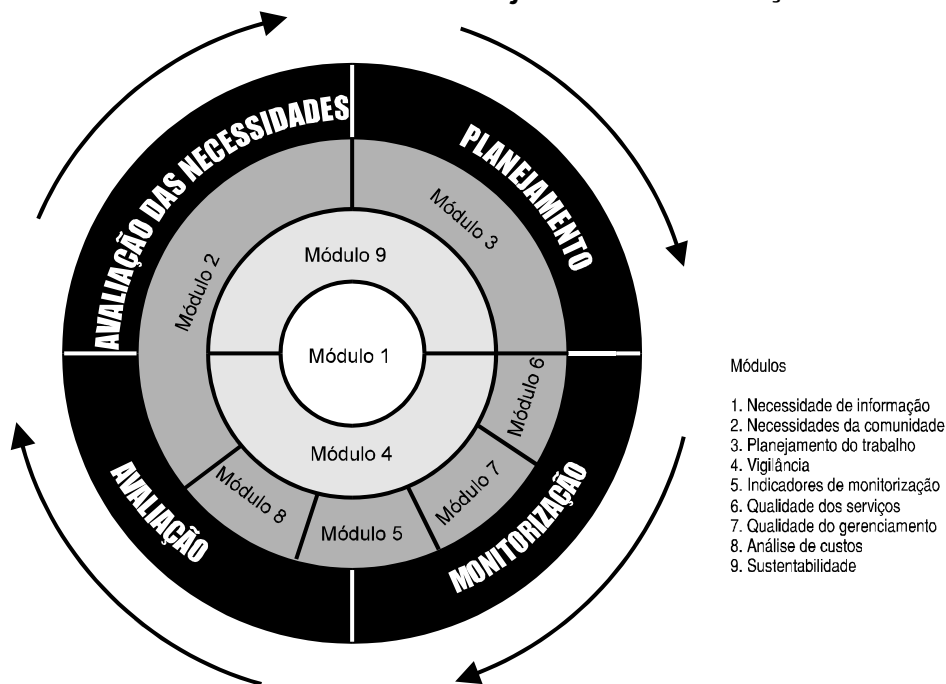
O principal propósito do Programa Avançado de Gerenciamento em Atenção Primária à Saúde (PAG APS) é auxiliar as equipes locais de gerenciamento em APS a coletarem, processarem e analisarem informações úteis para o gerenciamento.

Iniciado pela Fundação Aga Khan, o PAG APS é um programa de colaboração entre a Rede de Saúde Aga Khan<sup>1</sup> e o projeto PRICOR<sup>2</sup>.

Uma equipe de projetos experiente e equipes técnicas de APS igualmente experientes trabalharam em conjunto para desenvolver, testar e refinar procedimentos avançados de gerenciamento. Houve participação de projetos APS em diversos países incluindo projetos de Bangladesh, Chile, Colômbia, República Dominicana, Guatemala, Haiti, Índia, Indonésia, Kênia, Paquistão, Senegal, Tailândia e Zaire. Eles também tiveram um papel ativo no pré teste dos materiais do PAG APS no sentido de assegurar que eles fossem compreensíveis, fáceis de usar e úteis.

O PAG APS inclui nove unidades chamadas módulos, que focalizam a informação essencial no ciclo tradicional de gerenciamento de planejar, fazer, avaliar. A relação entre os módulos e este ciclo é ilustrada abaixo.

### Módulos PAG APS e o Ciclo Planejamento - Avaliação



<sup>1</sup> A rede inclui a Fundação Aga Khan, Serviços de Saúde Aga Khan e a Universidade Aga Khan. Todos envolvidos no fortalecimento da atenção primária à saúde.

<sup>2</sup> Pesquisa Operacional em Atenção Primária à Saúde, um projeto mundial do Centro para Serviços Humanos fundado pela Agência para Desenvolvimento Internacional.



Os gerentes podem, com facilidade, adequar esses instrumentos às condições locais. Programadores iniciantes e experientes podem usá-los. Os gerentes de organizações governamentais e não governamentais, equipes de gerenciamento e comunidades podem usar os módulos para coletar informações de acordo com suas necessidades. Cada módulo explica como coletar, processar e interpretar as informações que podem ser úteis aos gerentes para um melhor planejamento e monitoramento. Os módulos contêm guias de usuário, instrumentos de coleta de dados de amostra e de processamento de dados, programas opcionais de computador e guias do Facilitador para aqueles que querem desenvolver grupos de treinamento. Os serviços de saúde e gerenciamento contidos no PAG APS são listados a seguir.

### Serviços de Saúde e de Gerenciamento

SERVIÇOS DE SAÚDE		SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO
<b>GERAL</b> Visitas domiciliares em APS Educação para saúde	<b>OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE</b> Suprimento de água, higiene e saneamento. Saúde escolar: Incapacidades na infância Acidentes e lesões Doenças sexualmente transmissíveis HIV/AIDS malária tuberculose Tratamento de problemas simples Doenças crônicas não transmissíveis	Planejamento Gerenciamento do pessoal Treinamento Supervisão Gerenciamento financeiro Gerenciamento logístico Gerenciamento da informação Organização comunitária
<b>CUIDADOS MATERNOS</b> Pré-natal Parto seguro Cuidados pós-natais Planejamento familiar		
<b>ATENÇÃO A CRIANÇA</b> Aleitamento materno Monitorização do crescimento Educação nutricional Imunização Infecções respiratórias agudas Controle das doenças diarreicas Terapia de reidratação oral		

Vários guias do Gerente complementam esses módulos, a saber: Cem Dicas para um Melhor Gerenciamento, um livro com indicações valiosas na descrição de soluções efetivas para melhorar o desempenho dos gerentes; Resolvendo Problemas, um guia para ajudar os gerentes a lidar com problemas cotidianos; Computadores, um guia com sugestões úteis de compra e operação de computadores, impressoras e outros *hardwares* e *softwares*; o Thesaurus Computadorizado PRICOR, um compêndio de indicadores PAG.







---

O Programa Avançado de Gerenciamento em Atenção Primária à Saúde foi financiado pela Fundação Aga Khan do Canadá, a Comissão das Comunidades Européias, a Fundação Aga Khan dos Estados Unidos, o escritório central da Fundação Aga Khan em Genebra, a Fundação Rockefeller, a Agência Canadense para o desenvolvimento Internacional, Alberta Aid e a Agência Americana para o Desenvolvimento Internacional sob duas linhas de repasse complementares para a Fundação Aga Khan dos Estados Unidos. O primeiro desses repasses foi para "Fortalecendo o Gerenciamento, a Monitorização e a Avaliação dos Programas de APS em Países Selecionados da Ásia e África" (acordo cooperativo número OTR-0158-A-00-8161-00, 1988-1991); e o segundo foi para "Fortalecendo a Eficácia do Gerenciamento e Sustentabilidade dos Programas de Sobrevivência da Mãe e da Criança/APS na Ásia e África" (acordo cooperativo número PCD-0158-A-00-1102-00, 1991-1994). O desenvolvimento dos Módulos 6 e 7 foi parcialmente financiado através de generosas contribuições em bens do projeto de Pesquisa Operacional em Atenção Primária à Saúde (PRICOR) do Centro para Serviços Humanos sob seu acordo cooperativo com USAID (DSPE-6920-A-00-1048-00).

Este apoio é reconhecido com gratidão. Os pontos de vista e as opiniões expressas nos materiais PAG APS são aqueles dos autores e não refletem necessariamente aqueles dos organismos financiadores.

Todo material do PAG APS (arquivos escritos e computadorizados) é de domínio público e pode ser livremente copiado e distribuído a outros.



---

## Conteúdo

INÍCIO RÁPIDO .....	1
INTRODUÇÃO	
O que é avaliação de qualidade dos serviços? .....	3
Como você pode usar este módulo .....	4
Listas de verificação .....	6
Algumas limitações.....	13
OS PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
<b>Passo 1:</b> Especificar a abrangência e os objetivos.....	15
<b>Passo 2:</b> Selecionar a unidade de observação e as técnicas para coleta de dados.....	17
<b>Passo 3:</b> Selecionar e adaptar as listas de verificação de qualidade para os serviços apropriados .....	21
<b>Passo 4:</b> Desenvolver os procedimentos amostrais e selecionar uma amostra .....	23
<b>Passo 5:</b> Executar a avaliação .....	29
<b>Passo 6:</b> Compilar e analisar os dados.....	31
<b>Passo 7:</b> Relatar os achados, fornecer retorno e tomar ação corretiva .....	34
APÊNDICES	
<b>A.</b> Listas para avaliação rápida da qualidade dos serviços (Formulário curto) .....	37
<b>B.</b> Listas para avaliação rápida da qualidade dos serviços (Formulário longo) .....	61
<b>C.</b> Avaliação da qualidade dos serviços, diretrizes para discussão.....	123
<b>D.</b> Listas para múltiplas observações.....	147
<b>E.</b> Outras ferramentas do PAG APS .....	151
REFERÊNCIAS E BIBLIOGRAFIAS.....	157
SIGLAS E ABREVIATURAS .....	160



## Agradecimentos

O protótipo deste Módulo foi apresentado primeiramente aos participantes numa oficina do PAG APS em Dhaka, em maio de 1990. O retorno e as sugestões daquelas pessoas foram inestimáveis. Agradecimentos especiais vão para o pessoal do Programa de Saúde Comunitária Aga Khan por seu auxílio nos testes de campo.

A primeira versão deste módulo foi revista e testada no campo em 1991 por vários especialistas em APS e gerentes de campo. O módulo também foi revisto e criticado pelo Comitê Técnico do projeto num encontro do PAG APS em Bangkok, em setembro de 1991. O módulo foi completamente reestruturado e novamente testado. O retorno desses testes levou a duas outras revisões. O Módulo foi revisado novamente pelos participantes da Conferência Internacional sobre Gerenciamento e Sustentabilidade dos programas de APS, que aconteceu em Bangkok em maio de 1992. Pequenas alterações resultaram nesta versão final. Agradecimentos especiais vão para Jack Reynolds por sua ajuda na conceituação do Módulo, na preparação do Início Rápido e no desenvolvimento dos processos de análise; para Paul Richardson que participou de vários testes de campo e resumiu seus resultados; e para Mary Millar que desenvolveu o Guia do Facilitador e que muito ajudou na preparação da versão revista. A todas essas pessoas agradecemos a valiosa ajuda.

### Revisores externos:

Donald Belcher . Veterans Administration, Seattle WA, USA

Gilbert M. Bernham . Johns Hopkins University School of Public Health, Baltimore MD, USA

David H. Peters . Johns Hopkins University School of Public Health, Baltimore MD, USA

Paul Zeitz . Johns Hopkins University School of Public Health, Baltimore MD, USA

Michael Bernhart . University of Puget Sound, WA, USA

### Testes de campo :

Paises	Organizações participantes, facilitadores dos testes de campo
Bangladesh	Aga Khan Community Health Programme; Concerned Women for Family Planning; The Asia Foundation; Facilitator: Barkat-E-Khuda, URC/Bangladesh, Dakha, Bangladesh.
Paquistão	Aga Khan University (AKU), Karachi, Pakistan; Facilitator: Khatidja Husein.
Tailândia	Ministry of Public Health, Srisaket, SVF; Health and Population Research Corporation (HPRC); Somboon Vacharotai Foundation (SVF); ASEAN Institute for Health Development (AIHD); Facilitator: Narawat Suwannapomg, AIHD, Bangkok, Thailand
India	Junagadh PHC Project; Sidhpur Sustainable Health System Project, Gujarat; Aga Khan Health Service, India (AKHS, I); Facilitators: Neeraj Kak, University Research Corporation (URC), Bethesda, Maryland, USA; Vijay Moses, AKHS, I.



Kênia	Mombasa PHC Project; Kisumu PHC Project; Facilitators: Paul Richardson, URC; Esther Sempebwa, Mombasa PHC Project; Matthew Onduru, Kisumu PHC Project.
Colômbia	Fundacion Santa Fe de Bogota; Facilitator; Jorge E. Medina
Guatemala	Instituto de Nutricion de Centro America y Panama (INCAP); Facilitator: Jorge Hermida
Senegal	Ministry of Health; Facilitator: Mounir Toure.
Zaire	Ministry of Health; Facilitator: Kipasa Mungala

#### **Revisão e/ou desenvolvimento das listas de verificação em APS**

- Aga Khan University, Pakistan: Khatidja Husein, Aamir Siddiqui, Ghazala Parveen
- Thailand: Jumroon Mikhanorn, SVF; Yawarat Porapakkham, AIHD; Chaweewon Boonshuyar, AIHD; Narawat Suwannapong, AIHD; Som-Arch Wongkhomthong, AIHD; Orapin Singhadej, AIHD; Peerasiit Kamnuansilpa, HPRCI Butsabar Sub-ongkot, HPRC
- PRICOR Staff: Lynne Miller-Franco, David Nicholas, Linda Ashburne, Neeraj Kak, Maria Francisco, Martine Hilton, Kim Ashburn.

Os seguintes clínicos e especialistas forneceram insumos técnicos para as listas de verificação em APS em suas áreas especializadas:

- DSTs, HIV, AIDS: Gilbert M. Bernham, Department of International Health, Johns Hopkins School of Public Health; William Brady, Division of STD/HIV Prevention, Centers for Disease Control (CDC); Maryanne Neill, Training and Materials Development Specialist, CDC.
- Incapacidades na infância: David Marsh, Salma Alam, Ghazala Parveen, Shafiq-ur-Rab, Mohammad Zahid, Aga Khan University, Pakistan; Pasquale Accardo, Chair, Section on Children with Disabilities, American Academy of Pediatrics
- Doenças crônicas não transmissíveis: Marilyn Hartsell, Education Specialist, National Heart, Lung and Blood Institute, Bethesda, MD, USA.



