



**32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO**

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

Atenção Básica

ENTREVISTA À DISTÂNCIA: CONSIDERAÇÕES SOBRE LIMITES E POSSIBILIDADES DO USO DO TELEFONE COMO INSTRUMENTO DE PESQUISA EM SAÚDE.

Neil José Sorge Boaretti, Geany Magalhães da Silva, Inayá da Silva Duarte, Luzia Aparecida de Albuquerque Dantas, Bruno Brandão Campos, Margaret Harrison de Santis Dominguez

1 Secretaria De Estado Da Saúde - Secretaria De Estado Da Saúde
São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A Entrevista é um instrumento importante de coleta de dados em pesquisas de cunho qualitativo ou quantitativo, seja presencial, por meio eletrônico (e-mail) ou por telefone. Muitas são as pesquisas com entrevistas por telefone, mas poucas discutem os benefícios e dificuldades do uso deste instrumento dando ênfase aos resultados. O Instituto de Saúde em parceria com a SES/SP vem desenvolvendo a pesquisa: Inquérito sobre tecnologias de cuidado em saúde mental na atenção básica à saúde no estado de São Paulo. Tal pesquisa tem como objetivo identificar as intervenções e tecnologias de cuidado utilizadas nas unidades de Atenção Básica à Saúde do estado de São Paulo, para promoção e manejo em saúde mental, e compreender o fluxo e a lógica do cuidado ofertado, em 1000 unidades básicas de saúde do estado. Nessa, optou-se por utilizar o telefone como forma de coleta de dados por motivos operacionais: diminuir custo do deslocamento, e para abreviar o tempo do campo. Várias foram as etapas para realização da entrevista. Inicialmente foi enviada por e-mail uma solicitação de participação aos gestores dos 425 municípios com unidades sorteadas e contato telefônico com os gestores que não responderam ao e-mail. Nesse momento foram solicitados os dados da unidade e a indicação de um profissional para responder ao inquérito telefônico. Num segundo momento, após a autorização, as unidades foram contatadas por telefone para agendamento da entrevista. O questionário foi enviado antecipadamente por e-mail ou pelo correio com a recomendação de ser respondido pela equipe multiprofissional.

OBJETIVOS

Descrever as possibilidades e limites do método de inquérito por telefone para a coleta de dados de pesquisa em saúde, com base na experiência dos entrevistadores, comparando-o com a experiência de entrevistas presenciais.

METODOLOGIA

Foi realizada uma Roda de Conversa com os entrevistadores, supervisora de campo e assistente de pesquisa (todos com experiência anterior em outras pesquisas), a partir de um roteiro semiestruturado. Esta conversa foi gravada e teve as falas transcritas. Para a análise do conteúdo, a transcrição foi lida e relida várias vezes antes de criar as categorias de análise. Foram criados eixos temáticos: fatores facilitadores da entrevista telefônica em relação à entrevista presencial e fatores dificultadores. Foram criadas também 7 subcategorias de análise.



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

RESULTADOS

Fatores facilitadores da entrevista telefônica: Acessibilidade: o telefone está sempre à mão, e o questionário pode ser respondido a qualquer momento e de qualquer lugar. Pode, ainda, ser interrompida quantas vezes for necessário e remarcadas novas ligações. Economia de tempo e de dinheiro: facilidade para atingir os 425 municípios do estado (pois há economia de diárias e transporte). A coordenação da pesquisa e a coleta de dados sendo centralizadas possibilitam um número menor de entrevistadores e uma capacitação centralizada. Sigilo: o fato da entrevista não ser face a face permite que o entrevistado se sinta mais à vontade para esclarecer dúvidas e se expressar melhor. Conforto para o entrevistador: menor deslocamento dos entrevistadores, maior informalidade nos trajés e acesso mais facilitado a um número maior de municípios no mesmo dia. Aspectos dificultadores: Acesso e adesão à pesquisa: é preciso ter acesso a um número de telefone chave para o contato, são necessários muitos contatos para a adesão, e o contato telefônico é muitas vezes confundido com outros tipos de demanda (trote ou ofertas de produtos). Existência de subterfúgios para não resposta: a não presença do entrevistador no local facilita que o entrevistado se utilize de mecanismos de evitação e esquiva com maior facilidade. Gastos com equipamentos (computadores, gravadores de ligação, linhas telefônicas) e com chamadas telefônicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de esse método ter propiciado um acesso a todas as regiões do estado em um tempo curto de pesquisa, viabilizando a coleta de dados relevantes e abrangentes para os gestores, o inquérito telefônico requer um esforço e uma persistência constante por parte da equipe de pesquisa. É demorado o processo de acessar os números de telefones-chave para a concretização das entrevistas, e mesmo assim existem recusas de participação. Embora o recurso telefônico facilite a comunicação à distância, vale lembrar que foi a combinação de instrumentos de acesso aos gestores e aos profissionais que propiciou os resultados alcançados até o presente momento.