



## NOTA TÉCNICA

### **O aplicativo “De olho na consulta” como ferramenta de apoio o absenteísmo na central de regulação no município de Jaboatão dos Guararapes-PE**

Recife, 20/12/2020

Rafael Costa Lima –PPGGES/Pimes UFPE

Ilka Leandra Cruz – PPGGES UFPE

A população brasileira tem na chamada Atenção Básica a porta de entrada ao Sistema Único de Saúde (SUS) no que diz respeito à investigação de doenças e agravos de saúde demandando alta quantidade de consultas e exames em sua base municipal. Por mais de duas décadas vem se processando mudanças no sistema de saúde a fim de aprimorar os papéis e funções dos agentes públicos, as demandas e ofertas de serviços, implantação de inovações tecnológicas e, principalmente configurar o tão dinâmico sistema de regulação em saúde.

O trabalho das Centrais de Regulação municipais tem se destacado, pois na chamada atenção básica se originam as responsabilidades governamentais para atender as necessidades por consultas especializadas e de cuidados em saúde. Porém, o absenteísmo do paciente é um fenômeno maléfico, comprometendo a oferta de vários procedimentos.



O absenteísmo prejudica toda a lógica gerencial e econômica das gestões públicas provocando uma elevação da demanda que por vezes é “camuflada” porque uma única pessoa pode adentrar no circuito de pedido de procedimentos mais de uma vez em dado período. O comportamento do faltante é um agir de risco moral porque se comporta tendo em sua mente que as despesas já estão e sempre será “pagas”, ele não modera em consumir, tão pouco racionaliza que está prejudicando outrem e elevando os gastos no sistema de saúde quando não comparece ou deixa de pedir cancelamento de sua vaga.

Vindo para a Gestão, o prejuízo aparece sob a forma de desequilíbrio na oferta de serviços, perda de oportunidade de inclusão de outro paciente na programação, aumento dos custos assistenciais, visto que o adiamento pode provocar agravamento da condição referida do usuário e, por fim, desperdício dos serviços, indo da primeira consulta na atenção básica, o trabalho de regulação até chegar no trabalho do especialista que fará a consulta. As suas consequências apresentam sequelas de várias direções que veem a comprometer o bom funcionamento, seja das unidades de saúde, das centrais de regulação ou da gestão como um todo.

Numa outra ponta, tem-se a introdução dos avanços tecnológicos que muitos benefícios se constatarem na área da Saúde através dos chamados aplicativos móveis para smartphone dando apoio ao processo de trabalho no sistema de regulação. Na atualidade, o uso das tecnologias da informação e comunicação trazem benefícios à área da Saúde através dos chamados aplicativos móveis. Ciente da necessidade dos usuários de acompanharem suas marcações em fila de espera da melhor forma e minimizar o absenteísmo, criou-se em abril de 2017 um aplicativo para celular chamado De Olho na Consulta. O usuário baixaria gratuitamente o aplicativo na loja digital Google Play e foi também disponibilizado o acesso através do site: [www.deolhonaconsulta.jaboatao.pe.gov.br](http://www.deolhonaconsulta.jaboatao.pe.gov.br).

A divulgação junto à população foi realizada através da confecção de cartazes,



banners, outdoors, rádios e TVs locais, internet e jornais de grande circulação em Pernambuco. Os profissionais das Unidades Básicas e Policlínicas foram treinados para disseminação da informação sobre a utilização do aplicativo junto aos usuários. As métricas utilizadas via o aplicativo, pela Central de Regulação, são estatísticas de acessos ao site e ao próprio aplicativo, a enquete de satisfação do paciente e a quantidade de downloads realizados através da Google Play .

Além de minimizar os índices do absenteísmo, o De Olho na Consulta tem também como objetivos dar acesso de maneira informatizada aos usuários, evitando as idas frequentes à Unidade para obter informações a respeito das solicitações em fila de espera, bem como, elevar a credibilidade dos usuários em relação ao processo de regulação do município. Diante disso, parte-se para saber quais mudanças se observou nos fluxos de atendimento aos usuários com o surgimento do De Olho na Consulta.

Objetivo do estudo foi analisar se a utilização do aplicativo foi efetivo no combate do absenteísmo de abril 2016 a abril 2019 na Central de Regulação de Jaboatão dos Guararapes. Trata-se de um estudo transversal, descritivo com os dados primários coletados junto à Central de Regulação. A pesquisa permitiu realizar um retrato da instituição em relação aos seu momentos de gestão antes e depois da introdução do aplicativo móvel, bem como a proposição de um plano de intervenção a fim de contribuir com a política pública em saúde do município alvo desta pesquisa.

O município de Jaboatão dos Guararapes, situa-se na Região Metropolitana da Capital Recife, Estado de Pernambuco, possui uma população de 691.125 habitantes, com uma densidade demográfica de 2.699 hab/km. e um Produto Interno Bruto per capita de R\$ 13.042,18 em valores de 2011. A estrutura de gestão da saúde município é organizada em 07 (sete) regionais, a saber: Jaboatão Centro (Regional 1), Cavaleiro (Regional 2), Curado (Regional 3), Muribeca (Regional 4), Prazeres (Regional 5), Praias (Regional 6) e Guararapes (Regional 7). Em agosto de 2010 foi implantada a Central de Regulação de Marcação de Consultas e Exames (CRMCE) para centralizar a marcação de consultas do município.



A série dos dados pode ser dividida em três fases. A primeira, anterior ao lançamento do aplicativo, foi de Abril de 2016 até Março de 2017. Para este período temos uma grande parcela do absenteísmo acima da média de 44% do período, ilustrado pela linha vermelha no gráfico. A taxa média de absenteísmo para esse período da Fase I era na escala de 47%, três pontos percentuais a mais do que a média geral do período da série histórica. Inclusive, é nesse período que a série atinge seu maior valor, com 57% de absenteísmo no mês de dezembro de 2016.

A Fase II iniciou-se em abril de 2017 e durou até março de 2018, onde o aplicativo já estava em implementação, sendo conhecido como a fase de adaptação. Nesse período a taxa média de absenteísmo foi de 48%, um ponto percentual a mais do que a fase anterior, porém é um período que teve um aumento na oferta de exames/consultas médicas.

Na Fase III – a partir de abril de 2018 – após a implementação do aplicativo, denominada de fase de Efetivação, por ser o segundo ano de uso pelos pacientes, visto que teve-se uma fase de experiência. Nessa fase a taxa média de absenteísmo foi de 40%, quatro pontos percentuais abaixo da média histórica do período. Além disso, nesse período a menor taxa de absenteísmo foi o mínimo da série, em dezembro de 2018, com apenas 31%.

A forma adotada para averiguar se o aplicativo De Olho na Consulta auxiliou na queda do absenteísmo, para os exames no município de Jaboatão dos Guararapes, foi realizar um teste de média, através de um Teste de Hipótese para diferença entre as médias. Para isso, o teste irá considerar a média da Fase I, chamada de período 1 e média do período da Fase II e III juntas, período 2, visto que, as Fases II e III já encontravam-se com o uso do aplicativo. Além disso, como as variâncias das amostras não são iguais adotar-se-á o teste T de Student para o teste das médias.

Quando da realização do Teste de Hipótese para diferença entre as médias, a Hipótese



Nula estabelecida foi a de que a média do período 1 (Fase I) fosse menor ou igual a média do período 2 (Fases II e III), e a Hipótese Alternativa sendo aquela que a média do absenteísmo da fase I seja maior do que a média das fases posteriores juntas.

Visto que em um teste t de duas amostras é usado para testar a diferença entre duas médias populacionais quando uma amostra é selecionada aleatoriamente de cada população. Para realizar esse teste, cada população deve ser normalmente distribuída, as amostras devem ser independentes e o tamanho de pelo menos uma delas deve ser inferior a 30 (LARSON, 2004). Sendo assim, partiu-se da Hipótese Nula que a média de absenteísmo do período 1 seja menor ou igual a média do período 2, e da Hipótese Alternativa é que a média do período 1 seja maior do que a do período 2, em outras palavras, que a média do absenteísmo do período antes da introdução do aplicativo seja maior do que a média posterior

Aplicando-se o teste T de Student, no tocante às médias percentuais do absenteísmo geral, na Fase I, se atingiu 47% em 2016, mas na Fase seguinte ocorreu uma pequena elevação para 48%, vindo a cair para 40% na Fase III, a um nível de 0,5% de significância, não há evidência suficiente para afirmar que a implantação do aplicativo levou à diminuição na média do absenteísmo geral.

No caso dos exames oftalmológicos, se apresentou 32% de índice na fase I, subindo para 38% na fase II e decaindo para 25% na última, a um nível também de significância de 0,5%, não existe evidência suficiente para inferir que ocorreu diminuição na média do absenteísmo em oftalmologia.

Já para os exames de ultrassonografia, se observou uma média de 28% na fase I, 36% e 33%, nas fases II e II conseqüentemente e, a um nível de significância de 0,05%, há evidência suficiente para afirmar que as médias do absenteísmo não diminuíram para esses exames.

Por fim, os índices das médias para os exames radiológicos seguiram na base de 56%



para a fase I, 53% na fase II e 39% para a fase III, a um nível de significância de 1%, há evidência para se concluir que as médias do absenteísmo diminuíram. Este foi o único caso onde o aplicativo pode estar relacionado a uma redução no absenteísmo.

A maioria dos resultados obtidos evidenciaram que a Hipótese Nula ( $H_0$ ) não foi confirmada quando da realização de Teste de Hipóteses nas séries históricas do absenteísmo dos exames oftalmológicos e de ultrassonografia com relação à diminuição do absenteísmo. Com relação ao Teste de Hipótese nas séries históricas sobre o absenteísmo geral e dos exames de radiodiagnósticos, há evidência do decréscimo dos seus índices de absenteísmo.

O estudo aponta que os efeitos da implementação do aplicativo De Olho na Consulta sobre o nível de absenteísmo não teve um efeito que possa ser generalizado como positivo. As evidências variam entre a natureza dos exames. Por outro lado, indicadores de uso do aplicativo indicam boa aceitação do mesmo, o que também sugere que não seria uma boa ideia abandoná-lo. Desta forma, podemos indicar que o aplicativo necessita ser aperfeiçoado para alcançar seu principal objetivo.