

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE MEDICINA
DEPTº DE MED. PREV./CENTRO DE SAÚDE ESCOLA
SOS CORPO, GÊNERO E CIDADANIA
THEMIS**

Pesquisa “Identificando possibilidades e limites do trabalho
em rede para a redução da violência contra a mulher:
estudo em três capitais brasileiras”

MANUAL PASSO A PASSO

Profas. responsáveis:
Ana Flávia D’Oliveira e Lilia Blima Schraiber

Maio 2005

Índice

SOBRE A PESQUISA	3
OS SERVIÇOS.....	3
O ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	3
OS ENTREVISTADOS.....	4
FAZENDO O PRIMEIRO CONTATO POR TELEFONE.....	4
FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL	5
OBSERVAÇÃO DO SERVIÇO.....	6
ENCONTRANDO ALGUM LUGAR PRIVATIVO PARA REALIZAR A ENTREVISTA.....	6
Instruções Gerais	7
ROTEIRO.....	8
Parte I.....	8
Questões 1 – Identificação do Serviço	8
Questão 2 – Objetivo da Instituição	8
Questões 3 – Caracterização da Clientela.....	8
Questão 4 – Recursos Humanos.....	9
Questões 5 – Atividades desenvolvidas	10
Questões 6 – INSERÇÃO EM REDE	10
Parte II.....	10
Questões 1 – Identificação do Profissional.....	10
Questão 2 – Objetivo da Instituição	10
Questões 3 – Caracterização da Clientela.....	11
Questões 4 – Encaminhamento.....	11
Questões 5 – Atividades Desenvolvidas.....	12
Questão 6 – Produção Institucional	14
Questões 7 – Inserção na Rede	14
Anotações do(a) entrevistado(a)r	15
CRÉDITOS.....	15

SOBRE A PESQUISA

A pesquisa *Identificando possibilidades e limites do trabalho em rede para a redução da violência contra a mulher: estudo em três capitais brasileiras*, será realizada em parceria com SOS Corpo Gênero e Cidadania e Themis – Assessoria Jurídica e Estudos de Gênero e estudará três capitais: Recife, Porto Alegre e São Paulo.

O objetivo é reconhecer a trama de serviços voltados para o atendimento de meninas, adolescentes e mulheres em situação de violência nestas cidades, em termos de sua vocação assistencial e seus fluxos e interconexões, identificando os elementos propiciadores e obstaculizadores do seu funcionamento em rede.

Através de visitas aos serviços (observação) e a realização de entrevistas com profissionais busca-se:

1. **reconhecer e descrever os serviços** que prestam assistência a mulheres em situação de violência nestas capitais, quanto à localização, condições de acesso, equipe e atividades realizadas, caracterizando sua vocação assistencial;
2. **mapear as inter-relações e fluxos existentes entre os serviços** de cada cidade, quanto ao conhecimento mútuo, mecanismos de referência e contra referência, encadeamento assistencial e formas de interação;
3. comparar as tramas encontradas nas 3 cidades e **identificar elementos propiciadores e obstaculizadores da sua integração em rede**;
4. **editar e publicar um Guia de Serviços de Assistência a Mulheres, Adolescentes e Meninas em Situação de Violência** em cada cidade, contendo os resultados da pesquisa e buscando contribuir para o incremento do funcionamento em rede.

OS SERVIÇOS

Os serviços a serem visitados foram identificados a partir do Guia de Serviços da Grande São Paulo, Guia de Serviços da região metropolitana de Recife e os serviços levantados pelas Promotoras Legais Populares - Themis, em Porto Alegre. São serviços de diversas vocações assistenciais, que ofereçam assistência às situações de violência de gênero: serviços de saúde (unidades básicas a hospitais), orientação jurídica, delegacias de defesa da mulher (DDM), casas abrigo e serviço de aborto legal.

O ROTEIRO DE ENTREVISTA

A entrevista segue um roteiro semi-estruturado e tem como foco o funcionamento do serviço e suas relações com os outros serviços. Por isso, será muito importante: ouvir atentamente o(a) entrevistado(a); obter as informações desejadas; registrar as informações em letra legível; observar a instituição e entender seu funcionamento. Há espaço para as observações ao final do roteiro.

O roteiro é constituído de perguntas que versam sobre: dados de identificação do serviço; período de funcionamento; propostas assistenciais; estrutura de equipe; modo de organização e a relação da instituição com outros serviços voltados para o atendimento de mulheres em situação de violência.

O roteiro está dividido em duas partes. A primeira é formada por questões mais gerais e formais do serviço, que deve ser feita ao gerente/diretor de cada serviço, já a segunda parte deve ser realizada com um profissional da assistência, com quem queremos obter detalhes do trabalho prático / assistencial. Aborda questões de caracterização do serviço e dos usuários, estrutura e organização de equipe, proposta assistencial, atividades desenvolvidas, fluxo da clientela e relação com outros serviços.

Algumas perguntas estão repetidas na parte I e na parte II, objetivando verificar as diferentes perspectivas lançadas sobre o serviço. Não queremos confrontar tais perspectivas, mas explicitar o problema entre a proposta do serviço e a efetiva prática, entendendo que muitas vezes é necessário ajustes na rotina.

OS ENTREVISTADOS

Os profissionais a serem entrevistados são o gerente, diretor ou responsável pelo serviço e um profissional da assistência, indicado pelo gerente. É importante que tenham experiência razoável na instituição, para que forneçam informações fidedignas e completas sobre o serviço.

Em geral, os gerentes possuem visão mais global do serviço e da proposta assistencial. Já os profissionais da assistência, que têm contato direto com a clientela e realizam os atendimentos, costumam ter uma visão mais detalhada sobre o trabalho de atendimento realizado. Por isso, é preciso que o profissional a ser entrevistado realize alguma atividade direta com a clientela do serviço e possa dar informações atualizadas dessas atividades.

FAZENDO O PRIMEIRO CONTATO POR TELEFONE

Os entrevistadores serão responsáveis também pelo primeiro contato com a instituição para agendamento da entrevista. Para facilitar e orientar esta atividade há um pequeno roteiro, indicando itens importantes a serem informados e outros a serem registrados.

A qualidade do atendimento telefônico realizado pelo serviço já pode nos fornecer informações interessantes sobre o funcionamento do mesmo e devem ser registrados em um caderno de campo.

Como a maioria dos serviços já consta do Guia de Serviços de 2002 alguns dos profissionais podem fazer comentários (elogiosos ou críticos) ao

Guia. Registre as queixas, comentários, desconhecimento do Guia etc, lembrando que estamos atualizando e corrigindo as informações nesta nova publicação.

É importante, primeiramente, falar com o gerente (ou responsável) para se apresentar, apresentar a pesquisa, pedir permissão para a visita e entrevista (marcar um horário para a entrevista com o mesmo) e solicitar que indique um outro funcionário para a realização da segunda parte da entrevista.

Deste modo, é imprescindível que a entrevista seja realizada no serviço, para que você também faça uma observação sobre o local, o fluxo de atendimento, a equipe de trabalho etc. Isto facilitará entender o funcionamento do serviço. Após a indicação do profissional, procure falar com ele também pelo telefone, faça as apresentações e verifique sua agenda para a realização da entrevista. Marque as entrevistas na mesma data, com horários próximos para não necessitar visitar duas vezes a mesma instituição. Lembre-se de priorizar a disponibilidade de agenda (data e horário) dos entrevistados.

Se o serviço pertence ou faz parte de uma instituição ampla e complexa, a entrevista deve ser feita com o gerente do serviço relacionado à assistência de pessoas (mulheres, adolescentes) em situação de violência (o serviço que será incluído no Guia de Serviços).

É relevante conferir durante o telefonema se há local para a realização da entrevista que seja reservado, para que não haja muitas interrupções e o(a) entrevistado(a) possa ficar à vontade para falar sobre o serviço e a clientela atendida. Isto significa também eleger um horário que os entrevistados possam conversar com calma.

Caso algum profissional não queira participar da pesquisa, agradeça pelo tempo despendido e registre no roteiro para contato telefônico o nome, função no serviço e motivo da recusa. Em seguida, peça para o gerente indicar outro profissional, explicando a impossibilidade daquele em participar. Faça isto da melhor maneira possível, procurando não prejudicar o profissional na sua relação com o gerente.

Caso o serviço não queira participar da pesquisa e queira ser retirado do Guia de Serviços, agradeça o tempo despendido, registre o motivo e informe, o mais rápido possível à supervisora de campo.

FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL

O formulário de consentimento individual é uma parte muito importante do estudo. Todos os profissionais que participam deste estudo devem fazê-lo por sua própria escolha e não serem forçados ou pressionados de qualquer forma a participar. O procedimento de consentimento individual dá ao(a) entrevistado(a) a informação sobre a pesquisa e garante a oportunidade de fazer qualquer pergunta e decidir se quer ou não participar.

No procedimento de consentimento é importante que você leia cuidadosamente as palavras exatas do formulário. Após a leitura, questione se há dúvidas e responda da melhor forma que você puder. Reforce o caráter sigiloso da pesquisa no que tange a identidade dos informantes.

As informações acerca do serviço serão divulgadas e é importante ressaltar isto e garantir que o entrevistado(a) tenha consciência e controle

deste processo.

Uma vez que você tenha respondido todas as questões, pergunte se aceita participar do estudo.

Se houver recusa, agradeça pelo tempo disponibilizado e questione o motivo da mesma. Posteriormente, registre a recusa e a justificativa no formulário de consentimento individual. É muito importante que você faça isso para que possamos entender porque algumas pessoas não querem ser entrevistadas. Em seguida, peça para o gerente indicar outro profissional.

Se ele concordar em ser entrevistado, peça para assinar o formulário de consentimento.

Quer ele concorde ou não em ser entrevistado(a), você deve assinar o formulário de consentimento para atestar que você seguiu o procedimento adequado, leu o consentimento para o participante.

OBSERVAÇÃO DO SERVIÇO

Ao chegar na instituição ou serviço para a realização da entrevista, não deixe de observar o local, o fluxo do atendimento, quantos e quais são os profissionais que atuam. Isto pode facilitar a entrevista, pois permite a você compreender e explorar melhor as respostas dos entrevistados. Assim, é importante observar:

- Se o serviço faz parte de um serviço maior (por exemplo: um serviço de aborto legal dentro de um hospital);
- Como é a recepção (entrada dos usuários) no serviço específico;
- Se atende homens, mulheres e/ou crianças;
- Volume da demanda é grande ou pequeno naquele dia;
- Quais profissionais estão presentes no serviço;
- Como é distribuído o espaço (salas de atendimento, sala de reunião, etc);
- Disponibilidade dos funcionários com o atendimento da demanda;
- Observar a estrutura física e o quão acolhedora lhe parece;

Para a observação da instituição não é preciso entrevistar os outros profissionais nem os usuários, apenas fique atento para estes aspectos.

ENCONTRANDO ALGUM LUGAR PRIVATIVO PARA REALIZAR A ENTREVISTA

Antes de iniciar a entrevista, confira com o(a) entrevistado(a) se há local apropriado: é preciso que seja um local reservado, onde possam conversar sem serem interrompidos e com privacidade. Explique que, embora algumas informações serão públicas (vão constar do Guia de Serviço), outras não (como casos relatados, opiniões do entrevistado sobre a rede e sua identidade), mas

são importantes para a nossa compreensão sobre os serviços.

Instruções Gerais

Lembre que neste trabalho sua função é de entrevistador(a). Assim, você está lá para compreender o funcionamento do serviço para fins de pesquisa. Procure não dar opiniões sobre os assuntos da pesquisa, pois isto induz o(a) entrevistado(a) a responder o que você valoriza, ou o que pensa que consideramos correto.

É relevante compartilhar com o entrevistado(a) nossos objetivos de modo que compreenda a importância da entrevista.

Não esqueça que você está visitando e conhecendo o trabalho das pessoas. O respeito às pessoas e aos valores e realizações delas são fundamentais. Não compare serviços ou posturas profissionais nem emita juízos de valor sobre as opiniões ou atitudes relatadas/ demonstradas.

Se você trabalha em algum serviço que tem relação (ou poderia ter) com o serviço visitado, evite envolvê-lo. **Aqui, você é entrevistador(a) e representa um grupo de pesquisa.** Isto evitará problemas como: o(a) entrevistado(a) querer discutir casos com você, querer encaminhar algum usuário, querer saber sobre a sua experiência e como funciona o serviço no qual você trabalha. Remeta estas questões para outro momento, talvez após a entrevista.

Vale ressaltar que as informações obtidas são sigilosas. Portanto, não devem ser divulgadas, principalmente aquelas que identificam pessoas (usuários, profissionais, serviços). Após as análises, a coordenação da pesquisa divulgará os resultados e as informações do Guia de Serviços, autorizada pelos próprios.

Se houver divergências entre informações fornecidas pelo gerente e pelo profissional da assistência (ou mesmo pelo que você observou), avalie se é uma divergência de opinião ou se é preciso esclarecer. Por exemplo, o horário e dias de atendimento de um profissional; ou se há reunião de equipe. É importante esclarecer estas diferenças, para conferir qual informação deve ser divulgada no Guia de Serviços. Explore a informação, explicando que você sabe que às vezes o serviço não consegue realizar as atividades como gostaria e que é importante sabermos qual o funcionamento cotidiano.

E registre todas as informações, inclusive as divergências, para que possamos compreender a realidade dos serviços.

Vale salientar que a pesquisa não visa avaliar os serviços. Seus resultados serão apresentados para as instituições, bem como os mini – guias produzidos a partir delas serão distribuídos para as mesmas.

ROTEIRO

Parte I

Esta parte deve ser respondida pelo gerente ou diretor(a) do serviço.

Questões 1 – Identificação do Serviço

Estes são os dados que serão divulgados no Guia. Apesar da maioria já constar no Guia, a intenção é conferir e atualizá-las. Por isso, endereço e telefones deverão ser aqueles a serem divulgados à população.

Todas as questões devem ser exploradas, caso não consta ou for negativa riscar no roteiro.

Questão 2 – Objetivo da Instituição

Faça a pergunta de forma geral, explorando a compreensão que o(a) gerente tem do problema violência. Registre o mais próximo possível da forma que ele fala.

Questões 3 – Caracterização da Clientela

A intenção é descrever e delimitar os(as) usuários(as) para os quais a instituição está voltada. Se houver exceções ou casos esporádicos fora da proposta da instituição, registre e confirme as informações que deverão constar no Guia. Por exemplo, uma instituição voltada para mulheres que ocasionalmente atende crianças, mas não é a regra nem a intenção assistencial. Confirme se querem divulgar o atendimento às crianças ou não. E registre no roteiro a informação e os argumentos.

Q.3.2 – As instituições restringem a região de moradia dos seus usuários. Registre a área de abrangência do serviço: Quais bairros? O município todo? Os municípios vizinhos (quais)? ... E registre a razão desta delimitação.

Q.3.3 – Queremos saber o volume da demanda de usuários (aqueles informados na questão 3.1, e principalmente as mulheres e meninas), ou seja, quantas mulheres e meninas são atendidas.

Contudo, os serviços, muitas vezes, não têm essa informação exata. Mas o(a) gerente tem uma idéia da média dos atendimentos por mês ou por

semana. Explore a informação, detalhando o volume de atendimento de mulheres e meninas, tentando saber o volume mensal. Verifique se há constância nessa demanda, ou se há períodos do mês/ semana/ ano que a demanda cai ou aumenta. Às vezes, o serviço tem o número de **pessoas atendidas** na semana ou no mês. A tabela foi elaborada para facilitar estas anotações. Não é obrigatório especificar as informações desta forma.

Confira se o gerente sabe a informação pelo **número de atendimentos** realizados ou se pelo **número de mulheres** que passaram num certo período. Lembre que não são dados equivalentes e verifique qual é o dado que a instituição possui. Caso seja número de usuárias anote em coluna específica ou se for por número de atendimentos, anote em coluna sobre atendimentos. Tente saber o volume mensal de mulheres atendidas ou de atendimentos, se não for possível registrar o volume por dia ou semana. Registre essa informação, para que possamos ter dados comparáveis entre os serviços. Se o serviço atende homens também, explore a proporção de atendimentos entre homens e mulheres.

Q.3.4 – Nesta questão queremos distinguir se o serviço atende somente pessoas encaminhadas ou pessoas que vêm espontaneamente (sem encaminhamento) ou ambos. Se a demanda for espontânea, verificar se há divulgação do atendimento e como é feito. Ao ocorrer encaminhamento, explorar quais os principais locais que encaminham pessoas para a instituição. É importante que o entrevistado(a) cite por ordem de importância da instituição.

O que estas instituições encaminhadoras fazem? Conhece alguém nestas instituições? Com estas perguntas queremos saber o tipo de informação que o(a) entrevistado(a) tem dos serviços e se há alguma relação extra-profissional que facilite essa interlocução. Sabemos que muitos serviços não conhecem ou possuem informações pouco fidedignas das instituições que encaminham e supomos que as relações pessoais interferem nos mecanismos de referência e contra referência.

Questão 4 – Recursos Humanos

Nesta questão, queremos identificar o tamanho e estrutura da equipe, distinguindo os profissionais da assistência dos profissionais de apoio. É importante explorar sobre a graduação / formação dos técnicos que atuam na assistência.

O quadro foi elaborado para facilitar o registro das informações.

Q.4.1 - Explore também como é a estrutura de equipe, em termos de chefia, grupos de trabalho.

Questões 5 – Atividades desenvolvidas

Q.5.1 - Queremos conhecer todas as atividades que o serviço realiza, assistenciais, de suporte e administrativo (o que é oferecido, quem realiza, em quais horários e com qual regularidade - todos os dias, 1 vez na semana, 1 vez no mês). Algumas vezes a atividade é identificada pelo profissional que atende, por exemplo: “tem psicólogo”. Mas queremos saber a atividade oferecida, neste caso, por exemplo: terapia individual, grupo de orientação. Na descrição, explore como é realizada a atividade (por exemplo, um atendimento de x tempo; ou tem encontros semanais durante x tempo). Exemplos de atividades assistenciais: triagem, consulta médica ginecológica, exames, grupos, acolhimento, consulta de orientação jurídica.

Questões 6 – INSERÇÃO EM REDE

Q.6 – Nesta questão, queremos saber as 3 principais instituições para as quais o serviço encaminha. Não faça sugestões de serviços, pois queremos saber se ele conhece e realmente faz encaminhamentos. Se ele não se lembra, é importante saber se um outro profissional saberia responder. Vale salientar, dependendo do modo que o entrevistado(a) demonstra estar tranquilo ou não ao responder a questão, que sabemos que há problemas na rede, não queremos avaliar, mas saber e conhecer.

Se ele faz encaminhamentos, explore, seguindo as perguntas do quadro, o que ele conhece das instituições, quais os critérios para fazê-lo, como faz e como avalia esta parte do trabalho. Estas perguntas foram pensadas de forma a facilitar a conversa: do mais geral para o mais específico e subjetivo. Por isso, a ordem das perguntas segue da esquerda para a direita, por serviço citado.

Parte II

Esta parte deve somente ser respondida por um profissional da assistência.

Questões 1 – Identificação do Profissional

Nesta questão vale ressaltar que o **Nome** e a **Função** não serão divulgados na apresentação dos resultados da pesquisa ou no guia.

Questão 2 – Objetivo da Instituição

Esta pergunta está repetida porque queremos verificar se há diferenças – e de que tipo – na compreensão do(a) gerente e do(a) profissional da

assistência sobre os objetivos do serviço. Não queremos contrapor os dois profissionais, nem saber quem está certo.

Questões 3 – Caracterização da Clientela

Q.3.1 – Essa questão visa explorar quais os critérios de inclusão dos usuários(as) no serviço, ou as restrições realizadas pela instituição para o atendimento das(os) usuárias(os), incluindo o porte de documentos, horários, datas, sexo, local de moradia etc.

Q.3.2 – Nesta questão verifica-se se há atendimento imediato ou agendamento, em ambos os casos é importante explorar quais são os critérios que define que um usuário(a) deve ser atendida ou agendada.

Q.3.3 – Muitas vezes a instituição define um tipo específico de usuário(a) ideal, contudo no cotidiano outras pessoas, com outras demandas buscam tais serviços. Explorar qual o perfil esperado e os casos divergentes apresentados no dia-a-dia.

Q.3.4 - Repetimos algumas perguntas para o profissional da assistência, pois ele, que está em contato direto com os usuários, pode ter informações e argumentos diferentes do gerente.

Nesta questão queremos distinguir se o serviço atende somente pessoas encaminhadas ou pessoas que vêm espontaneamente (sem encaminhamento) ou ambos. Se a demanda for espontânea, verificar se há divulgação do atendimento e como é feito.

Questões 4 – Encaminhamento

Ao ocorrer encaminhamento, explorar quais os principais locais que encaminham pessoas para a instituição. É importante que o entrevistado(a) cite por ordem de importância da instituição.

Nesta questão, queremos saber as 3 principais instituições que encaminham para o serviço visitado. No espaço para outros, explore informações, pois há também encaminhamentos para programas internos ou outra instituição importante que não foi contemplada. Aqui, queremos saber sobre os encaminhamentos realizados para o próprio(a) entrevistado(a) e para o serviço como um todo. Se não há, explore se é espontânea, registre que este fato e prossiga com as próximas perguntas. Se não sabe informar, explorar: e ver se tem alguém que saiba.

O que estas instituições encaminhadoras fazem? Conhece alguém nestas instituições? Com estas perguntas queremos saber o tipo de informação que o(a) entrevistado(a) tem dos serviços e se há alguma relação extra-profissional que facilite essa interlocução. Sabemos que muitos serviços não conhecem ou possuem informações pouco fidedignas das instituições que encaminham e supomos que as relações pessoais interferem nos mecanismos de referência e contra referência.

Se o serviço recebe encaminhamentos, explore, seguindo as perguntas do quadro, o que ele conhece das instituições, quais os critérios para fazê-lo, como faz e como avalia esta parte do trabalho. Estas perguntas foram pensadas de forma a facilitar a conversa: do mais geral para o mais específico e subjetivo. Por isso, a ordem das perguntas segue da esquerda para a direita, por serviço citado. Os exemplos citados nas duas últimas colunas visam compreender não só como os encaminhamentos são feitos, mas também a avaliação do profissional da demanda que cabe ou não ao serviço, e a visão que as outras instituições têm sobre o serviço.

Q.4.1 e 4.2 – Essas questões visam explorar exemplos de encaminhamentos vistos pelo entrevistador(a) como adequados ou não. É importante anotar os casos e os argumentos que justificam sua adequação ou inadequação.

Questões 5 – Atividades Desenvolvidas

Repetimos estas perguntas ao profissional da assistência, porque – como já foi dito – podem fazer uma descrição diferente do gerente, acentuando outros pontos e talvez, explicando melhor as atividades oferecidas aos usuários.

Q. 5.1 – Queremos conhecer todas as atividades que o serviço realiza, assistenciais, de suporte e administrativo (o que é oferecido, quem realiza, em quais horários e com qual regularidade - todos os dias, 1 vez na semana, 1 vez no mês). Algumas vezes a atividade é identificada pelo profissional que atende, por exemplo: “tem psicólogo”. Mas queremos saber a atividade oferecida, neste caso, por exemplo: terapia individual, grupo de orientação. Na descrição, explore como é realizada a atividade (por exemplo, um atendimento de x tempo; ou tem encontros semanais durante x tempo). Exemplos de atividades assistenciais: triagem, consulta médica - ginecológica, exames, grupos, acolhimento, consulta de orientação jurídica.

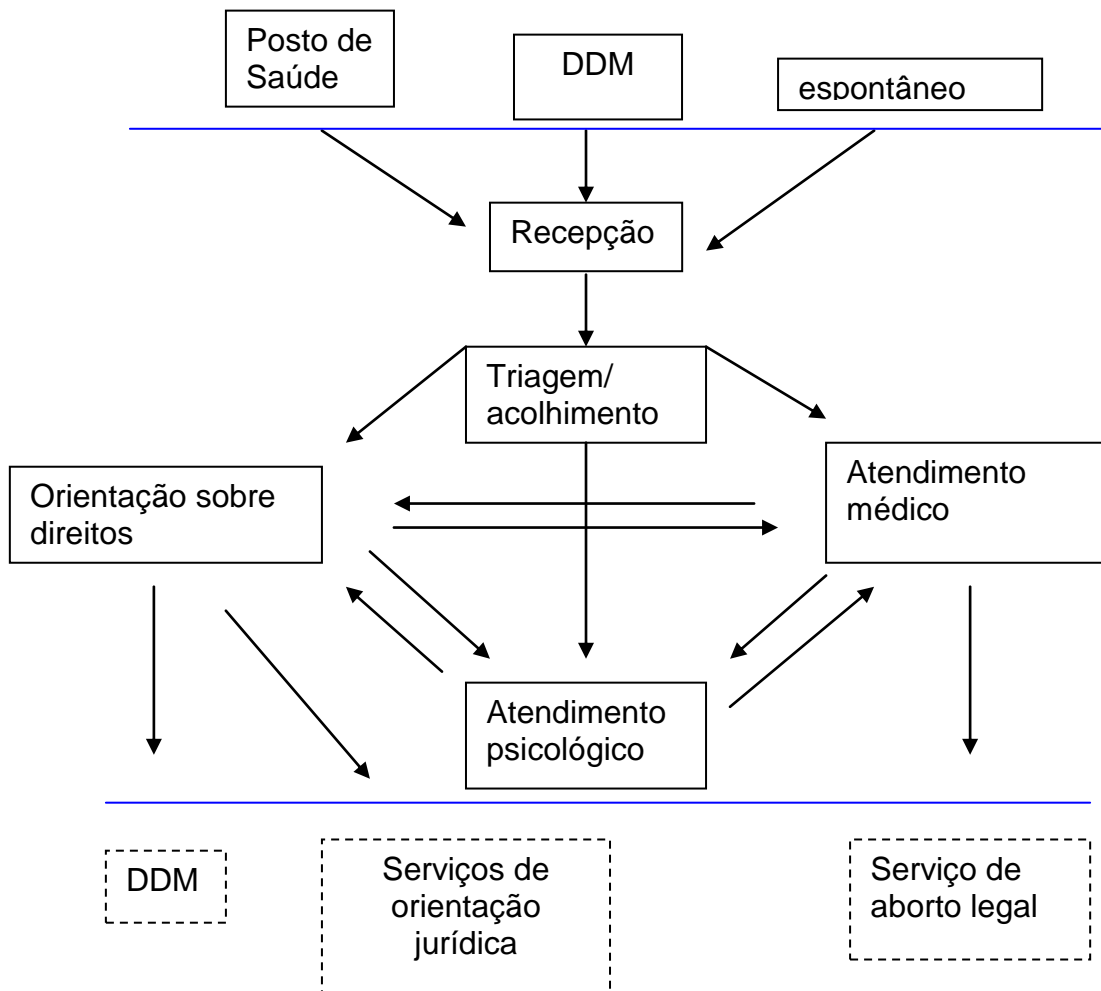
Q. 5.2 – Essa questão visa explorar se na percepção do profissional falta alguma atividade no serviço que seria necessária visto as demandas apresentadas ao mesmo. É importante registrar os motivos ou os argumentos de tal percepção.

Q. 5.3 - Nesta pergunta, queremos saber como acontecem os processos de decisão, de forma geral: quem decide para onde encaminhar ou marcar retornos, por exemplo. Peça para dar exemplos de casos típicos (mais comuns) e atípicos (exceções) destes procedimentos.

Q. 5.4 – Para entender melhor o funcionamento e organização do serviço, pergunte qual é o fluxo dos usuários. Ou seja, quais os caminhos que os usuários podem percorrer dentro do serviço, desde sua entrada até sua saída (final do processo de atendimento).

Descreva quem faz cada parte da assistência, a partir da recepção e o que vai acontecendo depois, passo a passo, para cada tipo de demanda. Por exemplo, quem vem espontaneamente, como chega, para onde vai depois do primeiro

contato com o serviço? Quem vem encaminhado, é diferente? Há triagem destas demandas? Quem decide para onde o usuário segue? Por exemplo:



Q.5.5 e 5.6 – Nestas perguntas, queremos saber se o profissional tem suporte para o manejo dos casos, na forma de supervisão, discussão de casos, reunião de equipe. Verificar se procura suporte externo à instituição, por conta própria.

Q. 5.7 – Queremos explorar qual a percepção que o profissional tem da opinião ou avaliação dos usuários(as) referente ao atendimento e serviços prestados pela instituição. Anote os argumentos ou justificativas detalhadamente.

Q. 5.8 – Queremos saber se existe algum tipo de avaliação sobre o serviço ou atividades desenvolvidas e qual a opinião do(a) entrevistado(a). Entendemos que a avaliação é um recurso de acompanhamento do trabalho, sendo suporte para o trabalho assistencial. Mesmo que não haja avaliação formal, é importante perceber os critérios que parecem fundamentais para tal, na percepção do profissional.

Questão 6 – Produção Institucional

Q.6.1 - Nesta pergunta, queremos verificar a estrutura de divulgação e comunicação interna e externa ao serviço. Se há produção de material referente ao tema violência, o que motivou tal produção, qual é a finalidade do material (usado em que situação). Solicite doação de um exemplar do material.

Q. 6.2 – Essa questão refere-se ao uso de materiais produzidos por outras instituições, especificar qual é o tipo de material e utilização (em que situação).

Questões 7 – Inserção na Rede

Q. 7.1 - Nesta questão, queremos saber as 3 principais instituições para as quais o(a) profissional encaminha. Se ele não faz encaminhamentos, mas sabe que o serviço encaminha, anota os serviços que encaminha e se preciso, pergunte para outra pessoa. Registre este fato e prossiga com as próximas perguntas. Não faça sugestões de serviços, pois queremos saber se ele conhece e realmente faz encaminhamentos. Se ele não se lembra, é porque não faz ou é muito esporádico.

Q.7.1.1 – Se ele não sabe o que faz a instituição, não tem importância, pois queremos saber o que ele espera dela ou imagina que ela faça. O que a instituição realmente faz saberemos posteriormente durante a sua visita.

Q.7.1.2 – Esta questão visa explorar se há algum contato nesta instituição que ao ser pessoal possa facilitar a interlocução entre os profissionais e o funcionamento em rede.

Q.7.1.3 – Queremos saber se há algum tipo de avaliação ou acompanhamento dos encaminhamentos de modo a averiguar seu êxito ou não;

Q.7.1.4 – Esta questão quer explorar se a instituição registra ou há algum controle desses encaminhamentos e de sua efetivação;

Se ele faz encaminhamentos, explore, seguindo as perguntas do quadro, o que ele conhece das instituições, quais os critérios para fazê-lo, como faz e como avalia esta parte do trabalho. Estas perguntas foram pensadas de forma a facilitar a conversa: do mais geral para o mais específico e subjetivo. Por isso, a ordem das perguntas segue da esquerda para a direita, por serviço citado.

Q.7.2 a Q.7.6 - Com estas perguntas, queremos conhecer a relação do serviço com outras instituições, como acontece e como o(a) entrevistado(a) avalia a necessidade e a forma desta relação. Queremos verificar se trabalham em rede ou não, se consideram importante e por quê.

Q. 7.7 - Elaboramos um quadro para facilitar a anotação. Apesar de já ter perguntado sobre os encaminhamentos realizados, agora a pergunta é estimulada. Ou seja, mencionamos os serviços e eles dizem se conhecem ou não. Com isto, queremos verificar o que e quanto os profissionais sabem sobre os outros serviços existentes, mesmo que não encaminhem. É importante que denominem o serviço e/ou dê sua localidade.

Q.7.7.1 – Esta questão quer explorar o quanto o profissional conhece o serviço, ouviu falar, foi recomendado por alguém etc.

Q.7.7.2 – Verifica o contato realizado entre as instituições, referente a informações, troca de materiais etc. Questione ao profissional se o contato é fraco, médio ou forte e coloque o valor do contato: fraco, médio e forte (+ ++ +++);

Q.7.7.3 – Refere-se sobre o encaminhamento recebido, fluxo de inclusão de clientela (recebe). Questione ao profissional se o fluxo é fraco, médio ou forte e coloque o valor do contato: fraco, médio e forte (+ ++ +++);

Q.7.7.4 – Refere-se sobre o encaminhamento realizado pela instituição para outros locais. Questione ao profissional se o fluxo é fraco, médio ou forte e coloque o valor do contato: fraco, médio e forte (+ ++ +++);

Q.7.7.5 – Nesta questão explore o que o profissional acredita ser a atividade do serviço, não sendo necessário o mesmo ter certeza.

Anotações do(a) entrevistado(a)r

Este é o espaço para suas anotações após a entrevista. Registre informações adicionais, suas impressões, problemas e imprevistos ocorridos, o mais detalhado que puder, pois as informações são importantes para compreender melhor a dinâmica do serviço.

Não se esqueça de anotar seu nome e a data. O cálculo do pagamento será feito sobre as entrevistas realizadas.

CRÉDITOS

Este manual foi inspirado Manual do estudo Saúde da Mulher e Experiências de Vida (OMS – Organização Mundial de Saúde), realizada no Brasil, sob coordenação da Prof^a Lilia Blima Schraiber e Ana Flávia D'Oliveira, Departamento de Medicina Preventiva, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.