



## AValiação DO USO DO PMAQ-AB: UM ESTUDO SOBRE O USO DOS RESULTADOS E USO DO PROCESSO

Gabriella de Almeida Raschke Medeiros - Univali

[gabriella.medeiros@univali.br](mailto:gabriella.medeiros@univali.br)

Daniela Alba Nickel - UFSC

Maria Cristina Marino Calvo -UFSC

**RESUMO:** A avaliação é uma ferramenta de gestão que contribui para qualificar a tomada de decisão e a alocação de investimentos, direcionar serviços às necessidades da população e proporcionar transparência por meio da prestação de contas. O pressuposto sempre foi de que os resultados de avaliação seriam utilizados após sua conclusão, porém, a experiência demonstrou que isso não acontecia frequentemente. Essa “crise da utilização” levou à investigação de como os resultados eram utilizados e quais as maneiras de disseminá-los. A categoria Uso dos Resultados apresenta três tipologias: instrumental, apoiando a tomada de decisão ou promovendo mudanças no programa; uso conceitual, produzindo conhecimento e indicando mudanças de pensamento; uso simbólico, legitimando decisões. Mais adiante, compreendeu-se que participar de avaliações contribuía para mudanças de comportamento, conscientização dos envolvidos sobre os resultados e a forma de pensar sobre avaliação - nascendo o Uso Processual. No Brasil, a avaliação em saúde direcionada ao desenvolvimento da capacidade organizacional e fortalecimento da Atenção Básica teve como experiência o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). A proposta possui três fases sucessivas e um Eixo Estratégico Transversal com capacidade para sustentar a utilização da avaliação para qualificar ações na Atenção Básica. Este estudo, então, objetivou avaliar o uso do PMAQ-AB por meio do estudo de caso em cinco municípios de Santa Catarina, tendo a gestão de Atenção Básica e as equipes de saúde como unidades de análise. A coleta de dados ocorreu por entrevistas semiestruturadas, gravadas, transcritas e analisadas segundo os indicadores da matriz avaliativa. Para o Uso dos Resultados, a tipologia mais frequente foi o uso simbólico, influenciando decisões e demonstrando relações de poder entre os interessados. No uso conceitual, a avaliação enquanto cobrança e punição esteve presente em detrimento da aprendizagem. O uso instrumental foi o menos praticado, sinalizado pela demora na divulgação dos resultados e dificuldades para acessar os relatórios da avaliação. Os instrumentos do programa foram os principais responsáveis pelo Uso Processual. O PMAQ-AB teve boa receptividade, enquanto sua credibilidade foi questionada pelas equipes. As mudanças individuais foram compreensão das ações gerenciais e do processo de trabalho e, melhora das relações interpessoais. Melhorias na infraestrutura, recursos materiais e na organização do processo de trabalho (mudanças na cultura organizacional) foram atribuídas ao programa, contudo, fragilidades no apoio institucional, comunicação e discussão dos resultados e na cooperação horizontal foram observados. Constatou-se uma falha de continuidade no PMAQ-AB marcada pela não devolutiva dos resultados da avaliação externa, fazendo com que todo o movimento de mudança desencadeado pelo programa impedissem a retroalimentação do ciclo avaliativo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Avaliação em saúde; Avaliação de programas e projetos de saúde; Gestão em saúde; Atenção primária à saúde; Garantia da qualidade dos cuidados de saúde.