

ASSISTÊNCIA À SAÚDE ESTUDANTIL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE (UFRN)

Uma avaliação da política do setor de encaminhamento médico e odontológico da coordenadoria de atenção à saúde do estudante¹

Bruna Ryliane da Silva Saldanha Simplicio
bruna.simplicio.094@ufrn.edu.br

Fabíola Ribeiro Da Silva
fabiribeeiro@yahoo.com.br

Palavras-chave: Avaliação. Assistência Estudantil. Saúde. Eficácia.

1. INTRODUÇÃO

O Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) foi instituído pelo Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, e tem por finalidade a ampliação das condições de permanência dos estudantes na educação superior pública federal.² De acordo com o art. 3º do decreto supracitado, a atenção à saúde configura-se como uma das áreas de atuação da assistência estudantil disposta na PNAES.

Dessa forma, o presente artigo é resultado de uma avaliação realizada no ano de 2018, da política de assistência à saúde estudantil, a qual é executada pelo setor de encaminhamento médico e odontológico da Coordenadoria de Atenção à Saúde do Estudante (CASE), no âmbito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), campus central, sob os parâmetros da eficácia.

A pesquisa de campo se dividiu em dois momentos: no primeiro, entrevistas foram realizadas com representantes da CASE, da Central de Atendimento ao Discente (CADIS) e da Diretoria de Atenção à Saúde do Servidor (DAS). No segundo, foi realizado, como metodologia participativa, o *survey* com os discentes usuários do serviço, e com os bolsistas,

¹ Trabalho apresentado no Eixo 4- Comunicação de Interesse Público do ENGECC, realizado de 25 a 27 de outubro de 2021.

² O programa tem como objetivos: democratizar as condições de permanência dos estudantes na educação superior pública federal; minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; reduzir as taxas de retenção e evasão; e contribuir para a promoção da inclusão social pela educação.

que possuem o primeiro contato com os discentes na oferta destes serviços, e também uma segunda entrevista com a coordenadora do setor de encaminhamento médico e odontológico. Ao final da avaliação foi possível identificar os possíveis entraves na execução da política, e algumas reflexões para esses através de propostas de ações de melhoria para a sua execução.

1.1. Pergunta Problema e Objetivos

Pergunta: Ao considerar os parâmetros da eficácia, a política de assistência à saúde do estudante da UFRN configura-se de forma eficaz?

Objetivos: Compreender os subprocessos de execução das ações do setor de encaminhamento médico e odontológico da CASE; verificar a coerência entre a execução dos serviços médico e odontológico e as competências regimentais da CASE; identificar os possíveis entraves e potencialidades do setor de encaminhamento médico e odontológico.

1.2 Justificativa

A presente avaliação foi fruto de uma discussão sobre o PNAES, cujo escopo, conforme o decreto que o institui, é ampliar as condições de permanência dos estudantes na educação superior pública federal, e seus desdobramentos na UFRN.

Dentre as ações previstas no PNAES, a área de atenção à saúde foi escolhida para a avaliação por acreditar-se que aspectos orgânicos, relacionados à dimensão biológica do indivíduo, estão intimamente ligados ao processo de aprendizagem, já que perturbações nesta área podem resultar em problemas cognitivos mais ou menos graves.

Através da assistência à saúde promovida pelo setor de encaminhamento médico e odontológico da CASE na UFRN, um aluno em situação de vulnerabilidade socioeconômica, terá acesso às consultas oftalmológicas gratuitas, por exemplo, além do auxílio-óculos, gerenciado pela Coordenadoria de Apoio Pedagógico e Ações de Permanência (CAPAP), e consequentemente os efeitos das desigualdades sociais em suas condições de permanência e conclusão de curso poderão ser minimizados.

2. METODOLOGIA

Para a produção foram escolhidas seis metodologias de pesquisa: pesquisa documental, coleta bibliográfica, entrevista aberta, semiestruturada, diário de campo e *survey*, tendo por base o alcance de cada objetivo específico, os quais juntos resultam no objetivo geral da avaliação proposta.

A avaliação proposta, do tipo processo, valer-se-á, da contribuição da autora Draibe (2001), mais especificamente no que ela denomina de “anatomia do processo geral de implementação” para direcionar a trajetória a ser percorrida na avaliação do programa de atendimento médico e odontológico da CASE, nessa dissecação são revelados os principais subprocessos ou sistemas da implementação, são eles:

Sistema gerencial e decisório; processos de divulgação e informação; processos de seleção (de agentes implementadores e ou de beneficiários); processos de capacitação (de agentes e ou beneficiários); sistemas logísticos e operacionais (atividade-fim) – financiamento e gasto, - provisão de recursos materiais; e processos de monitoramento e avaliação internos. (DRAIBE, 2011 p. 31)

De forma sucinta, o sistema gerencial e decisório busca identificar a estrutura organizacional e a autonomia decisória dessa estrutura hierárquica. No processo de divulgação e informação, é possível estudar se as informações básicas sobre o programa chegaram aos agentes executores e à população interessada nas quantidades, qualidades e com a antecipação necessária. Nesse momento, segundo a autora Draibe (2011), podem ser extraídos os indicadores que irão mensurar a qualidade do processo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para operacionalizar seus serviços, o setor de encaminhamento médico e odontológico da CASE estabelece parcerias com outros setores da UFRN. Segundo a coordenadora, em entrevista semiestruturada, a parceria intersetorial, além de demandar menor aporte financeiro – exemplificando a dimensão dessa diferença, ao afirmar que a LIAC (Laboratório Integrado de Análises Clínicas) da UFRN cobra até seis vezes mais barato que o DNA Center, um laboratório particular – possibilita melhor fluxo na troca de informações, o mesmo não acontece com a ANABIM, clínicas e laboratórios do interior do estado, e a dificuldade de comunicação com estas últimas acabam constituindo-se como um

dos entraves no serviço de assistência à saúde dos estudantes.

Ainda de acordo com fala da coordenadora, o setor estabelece metas mensais e anuais para consultas e exames, a partir do orçamento disponível, que no ano de 2018, devido a corte no financiamento das universidades públicas de todo o Brasil, sofreu uma redução drástica. Após este corte, houve um planejamento interno para limitação das consultas, colocando como teto para gasto anual do setor o valor de R\$ 250.000,00 (para todos os campi), o que gerou fechamento temporário para todas as especialidades oferecidas pelas clínicas e laboratórios particulares.

Em entrevista semiestruturada, a coordenadora diz que o grande entrave na operacionalização da política é a ausência de um servidor que não apenas coordene, mas que esteja atuando diretamente com as atividades específicas do setor, como por exemplo emissão de relatórios estatísticos, o que caracteriza os recursos humanos como ineficazes.

Em questionário aplicado com os cinco bolsistas existentes no setor, apontaram como maiores dificuldades, a insuficiência da verba, não só para as especialidades, como também para que eles desempenhem as funções que lhes são atribuídas. E, ao serem questionados se o afastamento de um deles por qualquer motivo implica em algum prejuízo para a execução do serviço, a palavra *sobrecarregado* apareceu quatro vezes, caracterizando os recursos humanos mais uma vez, como ineficazes.

Em relação aos 38 usuários do serviço que responderam o *survey*, com relação ao tempo de espera entre a solicitação e o atendimento, estrutura física dos serviços; a qualidade do serviço prestado pelo serviço médico e odontológico, o pós-atendimento, e a satisfação dos usuários com o serviço.

Percebe-se que os maiores entraves para operacionalização desta política são a insuficiência orçamentária e de recursos humanos, porém os alunos que são usuários dos atendimentos médico e odontológico, afirmam que estão muito satisfeitos, o que mostra sua importância e no critério qualidade do serviço, alta eficácia.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A respeito do subprocesso Sistema Gerencial e Decisório, nota-se, a partir da pesquisa a respeito da autonomia no desempenho de atividades que há uma fragilidade no

que diz respeito aos recursos humanos no setor de saúde, apesar do quantitativo considerável de bolsistas, a coordenação apresenta uma sobrecarga de trabalho, considerando que há um exercício de uma "dupla função" em que, além de exercer a função de coordenadora do setor, também atua no setor de atendimento psicológico, gerando uma sobrecarga de trabalho, prejudicando o andamento das atividades. Além disso, há uma carência de capacitação para atuar na coordenação.

Diante das situações avaliadas, foram propostas sugestões para o Sistema de Capacitação, como que sejam criados critérios para seleção dos funcionários do setor de encaminhamento médico e odontológico; para o subprocesso Sistema de Monitoramento e Avaliação, dentre as sugestões estavam que sejam ofertados a todos os servidores da CASE, cursos e oficinas de treinamento sobre atendimento ao público, visando capacitar e qualificar os servidores para aprimorar o atendimento, proporcionando uma maior qualidade do serviço. Em relação ao processo de seleção dos beneficiários, é necessária a criação de critérios de prioridade de atendimento, na medida em que o setor não possui condições de atender todos aqueles que se enquadram no perfil das pessoas que podem exercer o direito ao atendimento médico e odontológicos disponibilizado pelo PNAES, como a criação de categorias de urgência para o atendimento (baixa, média e alta complexidade) que seriam avaliadas por profissionais qualificados na área da saúde.

REFERÊNCIAS

DRAIBE, S. M. Avaliação de implementação: esboço de uma metodologia de trabalho em políticas públicas. In: BARREIRA, M. C. R. N.; CARVALHO, M. C. B. (Org.). **Tendências e perspectivas na avaliação de políticas e programas sociais**. São Paulo: IEE/PUC-SP, 2001. p. 12 – 56

BRASIL. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm>. Acesso em: 30 abril 2018.