

5.3 Consolidação dos resultados - Matrizes de descobertas

Encerradas a pesquisa de campo e a tabulação dos resultados obtidos, partimos para a tarefa de consolidar estes resultados de forma a obtermos um panorama geral da avaliação. Com este objetivo, utilizamos a matriz de descobertas - instrumento desenvolvido pelo Programa de APO da Fiocruz - para possibilitar esta visão geral, que inclui a opinião dos dois grupos de usuários, obtida através dos diversos instrumentos aplicados, a opinião da administração do Centro de Saúde e a observação da pesquisadora.

A matriz de descobertas apresenta duas grandes utilidades. Em primeiro lugar, é uma forma de apresentar os resultados gerais da pesquisa de campo, de forma compreensível visualmente. Ou seja, é um produto de síntese da avaliação, na medida que consegue reunir todas as impressões, de forma resumida, numa base gráfica. Por outro lado, esta síntese é a principal fonte para a análise dos resultados, por oferecer uma visão geral, contextualizada do problema. Sendo assim, as matrizes de descobertas apresentadas a seguir, encerram este capítulo como uma síntese da apresentação dos resultados. No entanto, funcionam também como uma transição para o capítulo seguinte, dedicado à análise dos resultados, já que foram os principais instrumentos que possibilitaram esta análise.

Nas matrizes apresentadas a seguir, podemos perceber mais claramente o maior grau de exigência dos usuário internos com os ambientes. Percebemos também diferenças na avaliação dos mesmo ambientes, pelo mesmo grupo de usuários, através de instrumentos diferentes. Isso ocorre porque as técnicas visuais - e especialmente o mapeamento visual - permitem que os respondentes direcionem sua avaliação para aspectos físico-espaciais, geralmente mais críticos no Centro de Saúde do que os aspectos "intangíveis", que aparecem com mais frequência na avaliação através dos questionários.

Através das matrizes de descobertas, é possível identificar também, os ambientes que oferecem maior quantidade de informação, através de todos os instrumentos. Isto indica que estes ambientes - salas de espera, preparos (recepções) dos módulos, pátio interno, salas de grupos e laboratório têm grande importância para os usuários e apresentam maiores problemas, pois há uma tendência de se manifestar com mais frequência as suas insatisfações.

As próximas páginas apresentam as matrizes de descobertas utilizadas para análise dos resultados.