

## **Título da experiência: Qualidade da Informação Cadastral do SIGA: o que podemos melhorar?**

### **Tema da experiência: Gestão em Saúde**

Autores Heloisa Helena Andretta Corral <sup>1</sup>

Instituição <sup>1</sup> PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO -  
PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO

#### **Resumo**

##### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo utiliza a ferramenta SIGA-Saúde desde 2004 para acessar os dados cadastrais do Cartão - SUS armazenados e agendar procedimentos assistenciais. Atualmente, os pacientes em fila de espera para procedimentos especializados são contatados para agendamento por meio de contato telefônico realizado pela Unidade de Saúde, serviços de Call Center e envio de mensagens eletrônicas por telefone celular; muitas vezes, o contato com o cidadão é prejudicado pela falta de dados que possibilitariam localizá-lo. A qualidade da informação cadastral sobre os dados localizatórios do cidadão, tais como o logradouro, número do logradouro, código de endereçamento postal, telefone fixo e celular são essenciais, na medida em que permitem contato oportuno dos serviços de saúde com o cidadão. O propósito deste relato de experiência é mostrar a qualidade da informação cadastral localizatória, encontrada em janeiro de 2014 e verificar o impacto de uma capacitação voltada a estabelecimentos com deficiências na completude destes campos de dados.

##### **OBJETIVOS**

Descrever a qualidade da informação cadastral localizatória do SIGA-Saúde e o resultado das estratégias corretivas implementadas.

##### **METODOLOGIA**

Foi analisado o banco de dados cadastrais de janeiro de 2014 e selecionado um universo de 467 estabelecimentos das Coordenadorias Regionais e da Autarquia Hospitalar Municipal da Secretaria de Saúde do município de São Paulo, que apresentavam incompletudes de dados no módulo Cadastro de Usuários. A unidade de análise foi o cadastro individual e as variáveis em estudo estão representadas pelos cinco campos de informação: nome do logradouro, número do logradouro, código de endereçamento postal, número do telefone fixo e número do telefone celular. Os dados foram distribuídos quanto à completude, o tipo de informação localizatória e de Unidade que realizou o cadastro e calculada a representatividade das incompletudes observadas, considerando o volume total de cadastros. O resultado do levantamento de incompletudes foi apresentado aos técnicos de suporte à implantação do SIGA-Saúde e aplicado um questionário com cinco perguntas aos atendentes de recepção, com o objetivo de identificar os pontos frágeis do cadastramento e os motivos do não preenchimento dos dados localizatórios. Os profissionais que responderam negativamente à pergunta sobre capacitação no módulo Cadastro de Usuários foram convocados para participarem de uma ação pedagógica de sensibilização e capacitação, denominada “Ação Cadastro”, realizada na modalidade presencial em uma primeira fase e em uma segunda fase, na modalidade de ensino à distância, ambas realizadas entre os meses de julho e novembro de 2014. Foi extraído um relatório de incompletudes dos estabelecimentos que tiveram participação na Ação Cadastro, referente à posição do banco de dados cadastrais em dezembro de 2014.

##### **RESULTADOS**

Em janeiro de 2014, a base de dados do Cartão-SUS contava com 20.191.230 cadastros de usuários, sendo que 36,7% dos campos localizatórios continham alguma incompletude, em pelo menos um de seus campos de informação. O campo localizatório que apresentou maior incompletude foi o que está relacionado ao telefone celular, com 46,5% dos cadastros sem o registro desta informação. A Ação Cadastro teve a participação de representantes de 101 Unidades. Estas Unidades tinham em janeiro de 2014 o montante de 2.321.806 cadastros e em dezembro do mesmo ano contavam com 2.425.033

cadastros, perfazendo um aumento de 4,4% na quantidade de cadastros. A consolidação das respostas do questionário mostrou que 5,6% dos participantes alegaram dificuldades na operação do Módulo Cadastro de Usuários; 48,4% responderam que não acionam o técnico de suporte, frente a dificuldades na operação do Sistema; 65,4% encontram dificuldades para obter o dado de contato telefônico fixo ou celular; 83,5% afirmam que realizam rotinas de atualização dos dados cadastrais com frequência pelo menos semanal. Foram inscritos 343 profissionais para a capacitação presencial, observando-se um absenteísmo de 60,5% dos inscritos. Na modalidade de ensino à distância foram inscritos 169 profissionais, em um total de 620 vagas ofertadas. As incompletudes diminuíram em 4,3% nas Unidades que tiveram algum participante na Ação Cadastro, sendo que o maior percentual de diminuição de incompletude foi verificado no campo Código postal, seguido do Telefone celular.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a população da cidade de São Paulo em 2014, de 11.895.893 habitantes (1), este levantamento sugere haver larga multiplicidade de cadastros e grande defasagem no preenchimento da informação localizatória. Embora o absenteísmo para a Ação Cadastro tenha se mostrado elevado, o impacto da iniciativa foi positivo, particularmente no sentido de delinear o cenário de intervenção e alertar sobre a importância da qualidade da informação cadastral no aproveitamento dos recursos assistenciais ofertados. Os resultados apontam que o problema da qualidade da informação cadastral responde satisfatoriamente a ações pedagógicas, mas os resultados da abordagem poderiam ser potencializados a partir de uma participação mais ativa dos responsáveis pela alimentação e gestão local do SIGA-Saúde. Recomenda-se monitoramento e avaliação continuada do banco de dados cadastrais, inclusive no nível regional.

## Referências Bibliográficas

(1). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Estimativas Populacionais, 2014.

## Resumo para roda de conversa

A SMS-São Paulo implantou em 2004 o SIGA-Saúde, um sistema de informação para atender a diversidade dos atendimentos prestados pela rede do município e subsidiar gestores na organização do acesso assistencial e na tomada de decisões. Dentre as operações do sistema, destaca-se a relevância do módulo Cadastro de Usuários para identificar a clientela SUS, além de servir como chave de sincronização com outras bases de dados e para estruturar as operações dos demais módulos do SIGA-Saúde. O Módulo de Agendamento de consultas e exames na rede especializada depende da qualidade da informação cadastral localizatória, por permitir contato oportuno com o cidadão. Em janeiro de 2014 havia 20.191.230 de cadastros, sendo que 36,7% dos campos localizatórios apresentavam alguma incompletude. Para melhorar a qualidade da informação cadastral e tornar mais efetivo o uso dos recursos disponibilizados foi desencadeada a “Ação Cadastro” em 461 estabelecimentos, cujo impacto é tratado neste relato.