



# O Momento Atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal 2020/2021

Questionário  
aos coordenadores de USF

## Relatório do estudo

André Rosa Biscaia  
António Pereira  
Ana Maria Alves  
Rui Carneira  
Leonor Rocha

USF-AN – Associação Nacional de  
Unidades de Saúde Familiar

Lisboa, Setembro de 2021

## Índice

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 1. INTRODUÇÃO .....                                        | 2   |
| 2. Este Relatório .....                                    | 4   |
| 3. Sumário Executivo .....                                 | 5   |
| 4. Ficha técnica do estudo .....                           | 22  |
| 5. A Reforma dos Cuidados de Saúde Primários de 2005 ..... | 24  |
| 6. Características do universo em estudo .....             | 31  |
| 7. Nota Metodológica .....                                 | 37  |
| 8. Resultados do Estudo .....                              | 38  |
| A. Satisfação com a Reforma dos CSP .....                  | 38  |
| B. Identificação de Necessidades .....                     | 77  |
| C. Qualidade .....                                         | 106 |
| D. Informatização .....                                    | 111 |
| E. O ACES e as outras Unidades Funcionais do ACES .....    | 121 |
| F. Instalações e Equipamentos .....                        | 128 |
| G. Recursos Humanos .....                                  | 169 |
| H. Relação com a comunidade .....                          | 171 |
| I. Segurança e Bem-Estar dos profissionais .....           | 179 |
| J. Evolução das Políticas .....                            | 185 |
| K. Contratualização .....                                  | 193 |
| L - ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA POR COVID-19 .....      | 225 |
| M- PARA CONHECER MELHOR A SUA USF .....                    | 235 |
| 9. O Mapa da Melhorias .....                               | 237 |
| 10. Anexos .....                                           | 248 |
| A – Questionário utilizado .....                           | 248 |

## SIGLAS

ACES – Agrupamento de Centros de Saúde  
ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde  
ARS – Administração Regionais de Saúde  
CSP – Cuidados de Saúde Primários  
DCARS – Departamento de Contratualização Regional (da ARS)  
ECCI - Equipa de Cuidados Continuados Integrados  
ECCI de reabilitação - Equipa de reabilitação domiciliária  
ECSCP - Equipas Comunitárias de Suporte em Cuidados Paliativos  
ELI - Equipas Locais de intervenção  
ERA – Equipa Regional de Apoio  
LVT – Lisboa e Vale do Tejo  
MCSP – Missão para os Cuidados de Saúde Primários  
MIM@UF - Sistema de monitorização das unidades funcionais  
MS – Ministério da Saúde  
PDS - Plataforma de Dados em Saúde  
PEM - Prescrição Eletrónica Médica  
RNCCI - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados  
SAM - Sistema de Apoio ao Médico  
SAPE - Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem  
SGTD - Sistema de Gestão de Transportes  
SIARS – Sistema de monitorização das ARS  
SICO - Sistema de Informação dos Certificados de Óbito  
SIIMA Rastreios – Plataforma regional Multi-Rastreios  
SIM@SNS – Sistema Informação Monitorização do SNS  
SINAVE- Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica  
SNS – Serviço Nacional de Saúde  
SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde  
UAG - Unidades de Apoio à Gestão  
UCC - Unidades de Cuidados na Comunidade  
URAP – Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados  
USF – Unidade de Saúde Familiar  
USF-AN – Associação Nacional das USF  
USP - Unidade de Saúde Pública

Dedicamos este trabalho  
ao enfermeiro, ativista, dirigente, investigador,  
e amigo  
Tiago Vieira Pinto,  
com quem partilhámos tantas edições deste estudo  
e tantos outros desafios e bons momentos

Até um dia amigo Tiago

## 1. INTRODUÇÃO

A **reforma dos cuidados de saúde primários de 2005** tem sido uma das mais bem-sucedidas reformas dos serviços públicos das últimas décadas. Fez evoluir os cuidados, alterou profundamente o modo como os profissionais estão nos serviços, melhorou a relação entre cidadãos e equipas de saúde e otimizou resultados. Portugal tem agora Cuidados de Saúde Primários que são alvo da atenção internacional pela sua singularidade e pelos resultados que consegue alcançar. O Observatório Europeu de Políticas e Sistemas de Saúde e a OCDE em 2017 reconheceram isso mesmo quando evidenciaram a taxa de hospitalização evitável de Portugal - a mais baixa da União Europeia para a diabetes, asma, DPOC e insuficiência cardíaca – e concluíram “que estas doenças estão a ser geridas com eficácia ao nível dos cuidados de saúde primários e que estes são de boa qualidade.”

Porém, em 2020, a pandemia de COVID-19 mudou tudo; ainda mais do que o Setor da Saúde, mudou a sociedade portuguesa, as suas prioridades, a sua relação com o setor da saúde, alterando o modo como os serviços estão organizados e a resposta que conseguem dar. Vivem-se tempos em que parece haver uma única prioridade, uma única atividade; o combate à pandemia de Covid-19 obrigou a uma reorganização dos serviços de saúde com fecho ou limitação extrema de todas as outras atividades, com consequências ainda por determinar, e com um apoio para a recuperação dessas atividades desajustado, pela negativa, em relação ao que seria necessário. Subsiste, ainda, a sensação de que a Reforma dos Cuidados de Saúde Primários estagnou há já vários anos, sem se saber para onde se vai. A 3 de setembro de 2021 foi, finalmente, nomeado o coordenador para a área dos cuidados de saúde primários do Grupo de Apoio Técnico à Implementação das Políticas de Saúde (GAPS). A nomeação recaiu sobre um ex-presidente da Direção da USF-AN (Despacho n.º 9016/2021), o que não deixa de ser um motivo de orgulho para a nossa associação e um sinal forte de vontade de mudança. A pandemia de COVID-19 teve outro impacto: o ano de 2020 foi o único, ao longo dos últimos 12, em que não foi efetuado este estudo.

É neste contexto que o estudo “**O Momento Atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal**” alcança a sua **décima primeira edição**. Não há muitos estudos no mundo que tenham esta longevidade. É uma grande vitória da **USF-AN** pela sua aposta continuada e das USF que respondem a um questionário exigente com taxas de resposta muito altas (este ano com uma taxa de resposta 70,3% em relação a todas as USF em atividade



e com um recorde de número de respondentes - 411), assim como uma vitória do sistema de saúde porque tem profissionais que se interessam pelos seus resultados, a eles reagem e os tentam incorporar nos seus planos de mudança. Por último, uma vitória dos seus autores pela militância de trabalharem pro bono por acreditarem estar a fazer algo de útil.

André Biscaia

## 2. ESTE RELATÓRIO

Em 2020, pela primeira vez nos últimos 12 anos, não houve estudo por causa da pandemia por COVID-19, mas regressou em 2021, com esta décima primeira edição do estudo assegura, por um lado, uma continuidade com a metodologia e áreas de análise dos dez anos anteriores, mas também, por um lado, diminuiu a sua dimensão, concentrando a atenção em alguns aspetos considerados mais relevantes e cria uma nova área de análises relacionada com a pandemia de COVID-19.

Escolheram-se como interlocutores-chave deste estudo os **coordenadores das USF**, que são por um lado profissionais com um conhecimento aprofundado do dia-a-dia profissional, do terreno, porque nele trabalham e têm de resolver diariamente as situações que surgem na atividade da equipa, porque são a interface com os restantes níveis hierárquicos do ACES e porque têm acesso e a obrigação de analisar toda a informação relevante para as USF.

Este estudo, ao escolher esta perspetiva dos coordenadores das USF, ao fazer uma análise seriada das situações e ao tentar abarcar globalmente a atividade das USF, procura preencher lacunas do conhecimento sobre os CSP em Portugal e numa das áreas mais inovadoras destes – as USF. No entanto, é apenas uma parcela do conhecimento, uma perspetiva do sistema. Para ser **ainda mais útil** torna-se necessária a **integração** dos seus resultados com outros estudos, outras análises, outros pontos de vista e uma discussão aberta e alargada.

Mais do que apontar os problemas, **a grande finalidade deste estudo é continuar a melhorar**. E para essa tarefa de encontrar soluções, todos são importantes, todos são necessários.

Este é o contributo dos autores, das USF respondentes e da USF-AN para a melhoria do sistema de saúde em Portugal. Agora, é preciso continuar, refletir, promover, desenvolver. Não se pode perder a oportunidade de uma **melhor saúde em Portugal, mesmo num contexto muito difícil, talvez o mais complexo deste século**.

### 3. SUMÁRIO EXECUTIVO

Na sua 11ª edição, desde 2009, este estudo mantém o objetivo de **caracterizar o estado da reforma** dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) de 2005 através da avaliação que os coordenadores das Unidades de Saúde Familiar (USF) fazem do momento atual desta reforma.

Considerada uma das mais bem-sucedidas reformas dos serviços públicos das últimas décadas, a reforma do CSP, fez evoluir os cuidados, alterou profundamente o modo como os profissionais estão nos serviços, melhorou a relação entre cidadãos e as equipas de saúde e otimizou resultados. Os CSP portugueses são agora alvo da atenção internacional pela sua singularidade e pelos resultados que consegue alcançar. O **Observatório Europeu de Políticas e Sistemas de Saúde e a OCDE** em 2017<sup>1</sup> reconheceram isso mesmo quando evidenciaram a taxa de hospitalização evitável de Portugal - a mais baixa da União Europeia para a diabetes, asma, Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica (DPOC) e insuficiência cardíaca – e concluíram “que estas doenças estão a ser geridas com eficácia ao nível CSP e que estes são de boa qualidade.” Os relatórios seguintes reforçaram este resultado e vieram evidenciar, ainda, uma mortalidade evitável assim como a tratável melhor do que a média europeia e acima de países como a Alemanha<sup>2</sup>. A prestigiada revista **Lancet**<sup>3</sup>, num editorial, referindo-se a um estudo que demonstrou que Portugal tem uma esperança média de vida bastante elevada tendo em consideração as suas condições socioeconómicas, recomendou a análise das políticas de saúde nacionais.

**O aspeto mais saliente desta reforma foi a implementação das USF**, cujo número tem vindo a aumentar anualmente desde o seu início em 2006.

Este **estudo** é um censo e foram inquiridos de julho a Setembro de 2021 todos os **coordenadores de USF em atividade**.

---

<sup>1</sup> OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2017), Portugal: Perfil de Saúde do País 2017, State of Health in the EU. Available

from: [https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/state/docs/chp\\_pt\\_portuguese.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/state/docs/chp_pt_portuguese.pdf)

<sup>2</sup> OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2021), Portugal: Perfil de Saúde do País 2021, Estado da Saúde na UE. Available from: [https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/portugal-perfil-de-saude-do-pais-2021\\_766c3111-pt](https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/portugal-perfil-de-saude-do-pais-2021_766c3111-pt)

<sup>3</sup> The Lancet. 2017. “Life, Death, and Disability in 2016.” The Lancet. Lancet Publishing Group.

[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(17\)32465-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)32465-0). Available on:

<https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S0140-6736%2817%2932465-0>

Em primeiro lugar, realça-se que **este estudo tem conseguido fornecer informação nova sobre aspetos importantes da evolução da reforma** dos CSP, ao permitir identificar áreas que necessitam de maior apoio e atenção ao seu desenvolvimento e, simultaneamente, apontar caminhos para a melhoria. Em segundo, destaca-se que este estudo tem uma vertente de satisfação, em termos gerais, quanto à reforma dos CSP e entidades relevantes, complementada com a satisfação em relação a aspetos muito concretos da atividade, e, uma outra vertente de informação factual, a qual não está disponível de outro modo.

**Existiam**, na altura do estudo, **585 USF**. O **número de novas USF modelo A** a iniciar atividade em cada ano tem uma tendência de decréscimo desde 2009 (38 em 2018, 33 em 2019, 19 em 2020 e 7 até setembro de 2021). Já em relação às USF B, durante todo o ano de 2020 e 7 até setembro de 2021 nenhuma USF A passou para modelo B. Atualmente, existem 85 candidaturas ativas, uma delas há mais de 5 anos, desde 2014, e várias com parecer desde 2017. A queda no número de candidaturas para mudança de modelo (43 em 2016, 31 em 2017, 26 em 2018 e agora 24) é certamente reflexo da morosidade deste processo, que desmotiva as equipas.

O **número de candidaturas a modelo B** tem decrescido nos últimos anos (43 em 2016, 31 em 2017, 26 em 2018 e 31 em 2019, 13 em 2020 e agora 4), sendo uma explicação possível, a desmotivação das equipas pelo tempo mediado entre a candidatura a modelo B e a sua efetiva passagem. Apesar disso, tem sido possível conseguir novas candidaturas a modelo A, com um decréscimo em 2020 que se mantém este ano, estando atualmente ativas 33 candidaturas.

Nesta edição o Momento Atual (MA) teve um **número recorde de respondentes – 411 coordenadores e uma taxa de resposta de 70,26%** - sinal de determinação das USF na monitorização, avaliação e melhoria da reforma dos CSP. Este estudo é prova de que se podem colocar rapidamente em campo mecanismos de auscultação úteis dos profissionais – fundamental para que as políticas tenham sucesso no terreno.

Um primeiro resultado é que a grande maioria (93,33%, **superior ao valor do estudo anterior - 91,71%**) das USF modelo A pretende passar a modelo B e cerca de 38,1% das USF A já se candidatou a modelo B. No entanto 86,11% aguardam início de atividade após homologação do parecer técnico para modelo B há mais de um ano (38,89% há mais de dois anos). Existem, portanto, entraves à evolução das USF do modelo A para o B que interessa conhecer e resolver.

Centrando a atenção nos últimos quatro estudos, desde 2016/17, o aumento da satisfação com o processo da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) e Ministério de Saúde dos primeiros tempos deste período parece revelar entusiasmo e esperança no relançar da Reforma dos CSP, na ressaca de uma crise social e económica e do pós-Troika. Nos últimos anos, no entanto, voltou a depressão nos resultados, que se agravou na última avaliação de 2020/2021 com a pandemia de COVID-19.

Em **relação ao momento atual da Reforma dos CSP**, nunca se registaram tantos coordenadores muito insatisfeitos, sensivelmente o dobro do ano anterior (de 12,2% para 21,7%). Há, também, muito mais insatisfação do que satisfação, situação que se tem vindo a acentuar.

A **satisfação com as estruturas da Administração Central** manteve o registo negativo, com mais insatisfeitos do que satisfeitos, anulando a recuperação que se tinha verificado em 2016/2017. O Ministério da Saúde é a estrutura que desperta a maior insatisfação em relação a todas as estruturas avaliadas perfazendo 80,1% entre insatisfeitos e muito insatisfeitos (42,0% em 2016/17) que contrasta com os 6,3% satisfeitos ou muito satisfeitos. O poder local (municípios e freguesias) apresentaram uma melhoria muito marcada, com uma diminuição de cerca de 5 vezes dos muito insatisfeitos em relação ao último estudo e a passagem para metade dos insatisfeitos. A explicação poderá estar no papel crescente que o Poder Local está a ter na atividade dos Agrupamentos de Centros de Saúde e a sua atuação durante a pandemia.

No **nível micro-local**, registou-se o resultado mais preocupante, um grande aumento nos insatisfeitos e muito insatisfeitos com a atividade da própria USF (de 12,3% em 2016/17 para 44,1% agora, o pior valor de sempre) e uma quebra do somatório dos satisfeitos ou muito satisfeitos dos 82,3% em 2009/10 para os 77,2% em 2016/17 e 44,4% agora.

A **satisfação em relação à USF-AN** manteve-se num registo positivo, mas acentuando a deslocação para o centro e fuga das pontas (os nem satisfeitos, nem insatisfeitos a passarem 36,4% em 2016/17 para 53,0%, os muito satisfeitos dos 11,3% em 2016/17 para 6,0%, longe dos 49,2% de 2013/14 e os muito insatisfeitos dos 2,4% de 2016/17 para os 3,4% agora e tendo como referência os 0,0% de 2014/15).

Como nas avaliações dos últimos anos, também há diferenças importantes na satisfação com a Reforma e as entidades governamentais centrais, regionais e locais e, ainda, a própria USF-AN entre modelos de USF: as USF A continuam a liderar a insatisfação, na generalidade das

áreas, mas com exceção das estruturas regionais e ACES, em que os dois modelos se equivalem, ainda que com mais muito insatisfeitos nas USF B. A diferença é mais marcada em relação ao momento atual da Reforma dos CSP, Ministério da Saúde, ACSS e atividade da própria USF. Este é dos dados que mais informação dá sobre o momento atual e qual deve ser a evolução nos próximos anos: a necessidade de evolução para USF modelo B das USF A que cumprem os critérios para tal.

Quando se analisam as diferenças entre resultados pelo fato de se estar ou não integrada numa ULS - Unidade Local de Saúde, as USF não integradas em ULS estão mais satisfeitas com a atividade da própria USF e as integradas em ULS mais satisfeitas com as ARS, estruturas dos ACES, USF-AN e Poder Local.

Os **cinco primeiros problemas no ano de 2020/21** apresentavam, de um modo geral, valores médios de cotações superiores quando comparados com os dos cinco estudos anteriores, logo revelando uma maior preocupação. Os problemas identificados no atual estudo são por ordem decrescente de importância:

- dificuldade em prestar os cuidados de saúde à população devido ao elevado rácio de utentes por profissional, agravado por problemas com a substituição (permanente e temporária), recrutamento e mobilidade de profissionais e aumento do trabalho gerado pela pandemia COVID-19;
- insuficiência da plataforma comunicacional das USF para qualificar a gestão do acesso, prestação de cuidados e comunicação externa e interna;
- Inacessibilidade aos Incentivos Institucionais e incentivos financeiros;
- insuficiências dos sistemas de Informação desde o apoio à atividade e de registo, aos equipamentos informáticos, conectividade e acesso atempado e útil a informação para análise da atividade e decisão;
- inexistência de uma carreira e formação específica para os Secretário Clínico, o que leva a uma baixa capacidade de atração para mais efetivos;
- instalações limitadas;
- Dificuldades no relacionamento institucional com as estruturas de gestão do ACES e articulação com outras unidades do ACES.

Analisando a evolução ao longo do tempo dos valores médios de cada problema, tem-se uma noção mais específica em relação à importância dada a cada um e não apenas a sua posição relativa na hierarquia dos problemas em cada ano. Assim, vemos que a “dimensão

da lista de utentes” não só ocupa a primeira posição entre todos os problemas que carecem de solução no estudo atual, mas tem vindo sempre a aumentar o seu valor médio, 4,25 em 2017/18 (cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante), 4,29 no ano seguinte e 4,46 no estudo deste ano 2020/21. O “equipamento telefónico” desceu na comparação relativa no atual estudo, mas tem um valor médio superior ao que tinha quando esteve em primeiro em 2017/18 (4,45 versus 4,33), descendo ligeiramente em relação ao de 2018/19 (4,49). Já os “incentivos institucionais” desceram na posição relativa, mas têm vindo a crescer em importância absoluta, com o valor médio de 4,2 em 2011/12 e 4,32 em 2020/21. O “desenvolvimento da carreira de secretário clínico” tem descido na posição relativa na hierarquia de problemas, mas mantido o seu valor médio ao longo do tempo perto dos 4,08, que registou em 2020/21. Em termos gerais, é de notar que há problemas que não são resolvidos de ano para ano, mantendo-se no topo das preocupações dos profissionais.

No presente estudo apenas 6,3% das USF usam **aplicação informática** diferente do SClínico, neste caso o M1, contra os 23% registados em 2010/2011. Não se pode deixar de referir que a quebra dos contratos com os concorrentes do SClínico tem sido a responsável pela hegemonia progressiva do SClínico, já que o valor de insatisfação ou muita insatisfação com esta aplicação obtido este ano (42,9%) situa-se próximo do segundo valor mais alto desde o início do estudo (43%), aumentado cerca de 6% face ao último ano.

**A satisfação dos respondentes (Satisfeito ou Muito satisfeito) com as aplicações em uso**, varia conforma as aplicações, embora com ligeira melhoria geral dos resultados face ao ano anterior. É de destacar a eVacinas nas aplicações da SPMS com 65,07% e o Teams nas aplicações produzidas por privados com 65,16%, sendo este o melhor resultado de todas as aplicações avaliadas.

De acordo com os respondentes, só 1,48 % das USF não ficaram alguma vez sem aplicações informáticas, o que significa que **98,52% das USF tiveram pelo menos uma falha no acesso às aplicações ao longo do ano** e 49,75% das USF ficaram sem acesso às aplicações informáticas pelo menos onze vezes (somatório das respostas “onze a cinquenta vezes” - 33,74%- e “mais de cinquenta vezes” - 16,01 %). Estes resultados, principalmente nas ARS com piores valores, devem levar a uma auditoria ao funcionamento da internet, das aplicações e do apoio que é prestado. Quando questionamos os coordenadores se *Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF*

*prestou?*, este valor piorou face aos anos anteriores deste estudo, situando-se este ano nos 96,23% os respondentes que assumiram ter tido impacto. Este valor tem vindo sempre a subir desde a realização desta questão neste estudo, parecendo não haver solução por parte da administração.

O período de 2020/2021 fica marcado por uma **quebra clara da negociação entre as USF e a direção executiva dos ACES**, tornando-se estas mais diretivas e fechadas a ouvir as necessidades e propostas das equipas das USF. Relativamente a 2019, mais de 14% das USF deixou de ver o seu plano de ação ser discutido com o ACES, sendo que, em 2020/2021 apenas 68,3% viu cumprida esta obrigação do ACES. Este resultado torna-se preocupante sobre o futuro do modelo de negociação e exige aprofundamento da vigilância desta tendência nos próximos anos. Para agravar a situação a insatisfação relativamente à discussão efetuada aumentou quase 5% (25%) face a 2019 (20,26%), e a satisfação caiu mais de 8% (45,22%) face ao último ano em estudo (53,38%).

A maioria dos coordenadores considera, ainda, que a autonomia dos ACES devia ser maior que a atual (88,65%) e 94,4% considera que a autonomia do ACES afeta a autonomia das USF. Este valor tem vindo a crescer desde 2015 (88,2%).

Apenas **pouco mais de metade dos coordenadores considera que as USF têm instalações adequadas** para o exercício das atividades profissionais de saúde (51%), apenas 29,4% das USF consideram que têm equipamento clínico adequado e 42,6% o material de uso clínico e 35,5 % os consumíveis necessários. A central telefónica continua a ser considerada inadequada por 85,4% dos coordenadores das USF

De um modo geral as questões relativas à **informática**, tiveram todas um crescimento no sentido da satisfação, com exceção dos Computadores/ Terminais que apresenta resultados mistos, onde apesar da satisfação ter crescido (45% em 2018/19 e 47,9% em 2020/21), o mesmo sucedeu com a insatisfação (37,5% em 2018/19 e 40,2% em 2020/21).

O **apoio técnico informático** do ACES recolhe mais concordância quanto à adequação no apoio à prática dos profissionais de saúde (38,7%), face ao apoio técnico informático da ARS (23,9%). Importa referir que ambos apresentam um crescimento da concordância superior a 6% face ao ano anterior. O Servicedesk da SPMS ultrapassou as ARS na concordância (ARS com 23,9% e SPMS com 32,4%) e ao nível da discordância melhorou a sua posição em 13,8%, atingindo o mesmo valor que os ACES (38,2%).

Importa referir que os coordenadores das USF cada vez discordam mais que a rapidez da resposta da ARS aos problemas que dependem da sua intervenção, seja a adequada, passando dos 71,61% em 2018/19 para os 74,2% no presente ano. Atendendo às limitações de recursos humanos e financeiros derivados da falta de autonomia dos ACES é preocupante que as ARS que têm autonomia não consigam prestar este apoio em tempo útil. Apesar de relativamente ao ACES a perceção dos coordenares ser ligeiramente melhor do que em relação à ARS, também este ano houve ainda mais coordenadores (de 43,47% para os 45,7%) a considerar, que o ACES demora mais do que seria necessário para responder aos problemas que dependem da intervenção dele. Ainda assim ressalva-se que apesar de todas as dificuldades e limitações os ACES reúnem mais concordância do que as ARS: 26,8% concordam que o ACES resolve as situações em tempo útil contra apenas 5,6% em relação às ARS.

Quando se perguntou se a USF possui o **material necessário para videoconsulta**, apenas 10,9 % dos respondentes concordam, o que significa que quase 90% não têm condições para a fazer. Na resposta à possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada, aspeto essencial para se poder prestar assistência para as situações agudas e, potencialmente, casos de COVID-19, apenas 24, 6% dos respondentes afirmam ter as condições para implementar circuitos diferenciados e, logo, poder atender casos potenciais de COVID-19 nas instalações atuais.

Apesar das diversas declarações da administração e da necessidade de investimento nas diversas áreas, nomeadamente de apoio à consulta, de conforto do cidadão, de implementação de medidas de controle de infeção e realização de consulta à distância os resultados demonstram claramente que **o investimento não tem sido o necessário**.

Um ponto que tem se tornado cada vez mais crítico é a **falta de material considerado básico** e que aconteceu em 91,4% das USF durante o ano de 2020/21, sendo que em 37,9% das USF faltou mais de 10 vezes e em 36,2% de 3 a 10 vezes. Quanto à rapidez de reposição dos mesmos, houve uma melhoria marcada passando os casos em que a reposição demorava 48h ou mais de 76,1% em 2018/19 para 39,9%, ficando para o dia seguinte em 43,1% e tendo um atraso importante mesmo sendo próprio dia em 9,4%. Só em 7,5% dos casos é que o atraso não foi importante. A relevância é que estamos a falar de material básico, que pode comprometer a qualidade dos cuidados de qualidade ou a segurança dos utentes.

**Em relação ao número de profissionais previstos, em média falta 1 profissional de cada grupo profissional em todas as USF**, agravando a situação já existente antes da Pandemia da Covid-19, em que faltava em média 1 secretário em cada 2 unidades e 1 enfermeiro e 1 médico a cada 4 unidades.

Ainda nos recursos humanos, em 65,8% das USF o trabalho realizado para além do horário oficial para dar resposta às necessidades da população não é considerado para compensação futura.

Em 86,3% das USF respondentes, **nos últimos 12 meses houve pelo menos um profissional ausente mais de 30 dias**, sendo que na maioria (69,14%) a intersubstituição foi assegurada em exclusivo pelos profissionais da equipa. Apenas em 3,43% das USF a intersubstituição foi efetuada em exclusivo por profissionais fora da equipa, sendo que este valor caiu face a 2019 (7,42%).

Estes valores merecem uma atenção redobrada por parte da administração por forma a combater o **burnout** e para melhor se poder compatibilizar vida profissional e vida familiar. A contribuir para o burnout dos profissionais de saúde estão, ainda, os níveis de violência no local de trabalho, com **93% das USF** a afirmarem que tiveram pelo menos um **episódio de violência nos últimos 12 meses**. A forma de violência contra os profissionais de saúde mais frequente é a **agressão verbal** (em 90,7% das USF respondentes; com agravamento relativamente ao biénio anterior 85,9%), seguida da **ameaça** (63,6%) que também aumentou neste questionário. De notar que neste biénio 2020/21 podemos verificar um **aumento** dos de quase todos os tipos de violência, comparativamente com anos anteriores, o que se revela crítico, sendo necessário rever as causas e soluções para a violência, que se demonstra um problema real e frequente.

Apenas **75,5%** das USF têm **procedimentos** para abordar a violência contra os profissionais de saúde. Mantém-se, portanto, espaço para otimização da abordagem nesta área.

Na caracterização do **processo de contratualização**, 63,3% dos respondentes estava de acordo ou muito de acordo que este processo é um **estímulo para trabalhar com maior qualidade**, numa tendência de estabilização verificada nos últimos anos e depois da recuperação da descida verificada entre 2013 e 2017. 40,2% estava de acordo ou muito de acordo que o processo de contratualização tem vindo a melhorar ao longo dos anos, uma quebra face aos valores superiores a 50% obtidos nos últimos dois estudos. Para este resultado, provavelmente contribuiu que **apenas 7,75% dos coordenadores consideram que**

**o processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos**, 34,6% considerar que não foram tidas em conta as suas especificidades no processo e **43,28% não concordar que a contratualização seja uma negociação transparente**, um valor muito semelhante ao verificado o ano passado (41,1%), e bastante afastado do máximo obtido em 2013-14 (75,9%).

Dos coordenadores, a maioria (85,43%) estava, ainda, de acordo ou muito de acordo que os valores de referência deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza.

Este ano foi também questionado o grau de acordo com **a adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia**, nomeadamente no que concerne à sua adequação para os anos de 2020 e 2021. Quando questionados sobre algumas opções sobre o modelo de cálculo das atividades específicas 2020, a opção que regista maior acordo é ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores, mas haver uma bonificação para compensar o impacto da pandemia com 62,53%. Segue-se a opção ser assumido o valor calculado de 2019 com uma percentagem de acordo de 52,16. Atualmente, 77,8% das USF conseguiram cumprir as metas ao longo dos anos, mas não puderam usufruir dos **Incentivos Institucionais, sendo a situação pior nas ARS do Norte e Algarve**.

No dia 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou o surto da **doença COVID-19**, causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, como uma emergência de saúde pública de âmbito internacional. No dia 2 de março, Portugal registava o primeiro caso da doença que, poucos dias depois, foi reconhecida pela OMS como pandemia. Nascia aqui um dos maiores desafios dirigidos aos sistemas de saúde em todo o mundo, que exigiu a adoção de medidas de contenção e mitigação do progresso exponencial da doença. A crise pandémica colocou assim uma enorme pressão sobre todo o sistema de saúde e em particular sobre o SNS, demonstrando a sua força, mas expondo também as suas fragilidades. Os vários anos de desinvestimento e desorçamentação limitaram os meios financeiros, os equipamentos e os meios humanos, e fizeram perigar a sua capacidade de resposta. Entre março de 2020 e fevereiro de 2021 e o período entre março de 2019 e fevereiro de 2020, nos Cuidados de Saúde Primários, foram realizadas menos 46% das consultas médicas presenciais e menos 43% consultas ao domicílio. Em contrapartida, o número de consultas não presenciais aumentou 130%. De um modo geral, o número de contactos médicos durante a pandemia aumentou 8,5%. Da mesma forma, também os contactos de Enfermagem presenciais nos CSP reduziram 20% , enquanto os não presenciais aumentaram

71%. De modo alarmante, cresceu também o número de utentes sem médico de família atribuído. Os médicos e enfermeiros de família foram responsáveis pelo seguimento de 90-95% dos doentes COVID-19. Enquanto isso, eram também requisitados para os lares e para o apoio à vacinação, assegurada maioritariamente pelos enfermeiros dos CSP.

Importava, portanto, **avaliar o impacto pandémico no atendimento prestado** aos utentes durante este período, para que daqui possamos tirar ilações para o sistema de saúde que queremos para o futuro.

A maioria dos coordenadores (69,2%) considera que o atendimento no geral nas USF foi pior durante a pandemia Covid-19 face ao que acontecia anteriormente, seguindo-se cerca de 16% que o consideram igual e 12,3% que o classificam como muito pior.

No que respeita ao atendimento em consulta programada para gestão de doença crónica durante a pandemia Covid-19, cerca de 60,6% dos coordenadores considera que este foi pior e 28,3% classificam-no como muito pior em relação à gestão de doença crónica, face ao que acontecia anteriormente. Respostas semelhantes foram dadas em relação ao atendimento em consulta programada para rastreios, em consulta programada de Adultos/Crianças e em consulta programada em Planeamento Familiar. No entanto, relativamente ao atendimento em consulta programada em Saúde Materna, mais de metade dos coordenadores (66,5%) considera que este foi igual ao anteriormente prestado, com um padrão semelhante no caso da consulta programada em Saúde Infantil.

No que diz respeito ao atendimento em consulta aberta (situação agudas ou consideradas inadiáveis pelo utente), as respostas divergem das tipologias anteriores, a maioria dos coordenadores (63,5%) considera que este foi igual ou melhor e 27,9% classificam-no como pior.

Para mais de metade dos coordenadores (cerca de 55%) a resposta dada aos pedidos (de renovação de receituário, relatórios médicos, entre outros) na USF foi semelhante à anterior. Analisando a resposta dada aos problemas de saúde por telefone, a maioria considera que foi melhor ou muito melhor (totalizando cerca de 76% das respostas).

Obtiveram-se resultados similares que respeita à resposta dada por e-mail, em que cerca de 82% considera que foi melhor ou muito melhor.

Resultados estes que divergem dos obtidos em relação à resposta dada aos problemas de saúde em consulta presencial, considerada pela maioria (55,8%) como pior.

Quanto às atividades não presenciais, segundo a maioria dos coordenadores (cerca de 55,6%) esta resposta foi melhor ou muito melhor comparativamente ao período pré-pandemia.

Cenários mais negros foram registados em relação à capacidade de desempenho de acordo com as metas do Índice de Desempenho Global – IDG (medida pela qual é avaliada a qualidade global dos cuidados e o atingimento de incentivos), considerada pela maioria como pior ou muito pior (cerca de 88,9%). O mesmo se registou em relação à carga burocrática a que as USF tiveram de dar resposta durante a pandemia, classificada por cerca de 87,1% como pior ou muito pior.

De modo a avaliar o impacto causado pelas atividades/situações ligadas à Pandemia por Covid-19 na diminuição da capacidade da USF em cumprir a Carteira Básica de Serviços, foram identificados os principais problemas nos CSP e nas USF a necessitar de resolução. A primeira posição na atual avaliação, como problema mais importante a carecer de resolução, é ocupada pelo nível de cansaço atual da equipa da USF, seguindo-se o apoio aos Centros de Vacinação Covid-19 (CVC), o acompanhamento de utentes com COVID-19, o acompanhamento de utentes com suspeita ou em risco de COVID-19 e o apoio às Áreas Dedicadas aos Doentes Respiratórios, todas com respostas relativamente uniformes no conjunto dos coordenadores.

Os resultados à questão que explora um futuro modelo para a realização de consulta nos cuidados de saúde primários, revelaram-se de elevado interesse. Note-se que apesar de a maioria dos coordenadores (cerca de 58%) preferir mais consultas presenciais do que consultas à distância, cerca de 6,3% prefere um sistema que privilegia as consultas à distância. Saliente-se ainda que cerca de 14,6% mostra preferência por um modelo híbrido equilibrado (com consultas presenciais e consultas à distância em igual proporção). O facto de haver experiências positivas por parte dos profissionais e dos utentes em relação às consultas à distância deverá motivar a realização de estudos de análises custo-benefício que atestem a sua efetividade e permitam avaliar o seu impacto nos resultados em saúde.

Estudou-se igualmente a opinião sobre as evoluções políticas já implementadas, planeadas ou que estão em discussão; realça-se a concordância com a constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES que possam assegurar o atendimento nos centros de vacinação (96,6%) e atendimento nos ADR (96,43%), o fim das quotas para constituição de USF modelo B (96%) e para modelo A (95,9%) e a transformação

dos incentivos financeiros em atividades específicas (94,6%). A criação de um grupo de apoio técnico à implementação das políticas de saúde recolheu a aprovação de 90,6% dos coordenadores.

---

Os resultados deste questionário nos últimos anos confirmam uma **degradação marcada e generalizada na satisfação dos coordenadores das USF com a reforma**, principalmente com a administração central, para níveis muito baixos. **A desesperança dos profissionais das USF nunca foi tão grande! E poderia ser diferente.**

Apesar de a maioria dos coordenadores estar descontente com o atual momento da reforma e com grande parte das instituições, o facto de o número de participantes no estudo ser muito elevado nas últimas edições (nos últimos anos em particular) revela que existe vontade por parte dos profissionais, principais atores da reforma, na continuação desta evolução.

Este relatório também conseguiu **identificar práticas regionais** que despertam maior satisfação nos coordenadores das USF e que poderão servir de orientação para outras regiões no sentido da melhoria. Este estudo, a sua taxa de respostas e os resultados que obteve são, também, prova de que se podem colocar rapidamente em campo mecanismos de auscultação dos profissionais e ter a sua opinião de um modo útil para a tomada de decisão – fundamental para que as políticas tenham sucesso no terreno.

Os sistemas de informação, por seu lado, são fulcrais para que se possa monitorizar a evolução da reforma e otimizar os processos de gestão das unidades e a atividade dos profissionais no terreno. As limitações existentes quanto à sua adequação, assim como as muitas falhas no seu funcionamento têm limitado o desenvolvimento da Reforma dos CSP e perturbado a prática dos profissionais de saúde.

**As USF são uma parte importante da Reforma dos CSP, mas esta não se esgota naquelas:** o aumento da autonomia dos ACES e a otimização do funcionamento dos ACES e das ARS (nomeadamente no apoio, acompanhamento e governação ao invés da burocratização e do comando e controlo da atividade que muitas vezes tem acontecido) trará benefícios adicionais para o sistema e para a saúde dos portugueses. Existe ainda, no entanto, muito caminho a percorrer na articulação entre USF, outras Unidades Funcionais do ACES e entre estas e as ARS: a resolução de problemas nas USF que dependem da intervenção do ACES e ARS é lenta e muitos ACES não contratualizam de um modo relevante e útil. Contudo, há melhorias que há que implementar ou aprofundar.

**Estas melhorias poderiam/deveriam passar por algumas destas medidas:**

**1 - Aumentar o número de USF e dar resposta às candidaturas dos modelos A e B**, abolindo as quotas administrativas e criando condições para que seja possível atribuir a cada cidadão não só um médico de família, mas equipas de saúde da família a trabalhar em condições otimizadas num ambiente adequado às necessidades do exercício profissional e acolhedor para os utentes e seus familiares. A atribuição de uma equipa de saúde da família a cada residente é um desígnio nacional, esta medida – abolição das quotas e aumento do número de USF B -, acreditamos, seria a melhor estratégia para o alcançar.

**2 – Redesenhar o papel das ARS**, expandindo a autonomia de gestão dos ACES e diminuindo a dimensão dos mega-ACES para aproximar a decisão do terreno, dos problemas e das soluções.

**3 – Repensar os incentivos e operacionalizar o acesso real aos incentivos Institucionais**, através da criação de uma Task-Force no Ministério da Saúde e das Finanças para apoiar a utilização desses benefícios. Uma estratégia potente é a cativação das verbas associadas aos incentivos nos orçamentos de ACES e ARS, desde que os planos de incentivos estejam validados. Garantir-se-ia, assim, mais autonomia também para as USF com efeito certo na sua motivação e gestão das suas necessidades ao poderem investir em melhorias para profissionais e população.

**4 – Retirar ensinamentos para o SNS do futuro com base na experiência adquirida com a pandemia por COVID-19**, que colocou uma enorme pressão sobre o SNS, e sobre os CSP em particular, demonstrando a sua força, mas expondo também as suas fragilidades. As últimas intrinsecamente relacionadas com anos de desinvestimento e desorçamentação que limitaram os meios financeiros, os equipamentos e os meios humanos.

**5 – Apostar mais fortemente no desenvolvimento da Governação Clínica e de Saúde**, redimensionando os Conselhos Clínicos e de Saúde, dotando-os de mais profissionais com mais tempo dedicado para ser possível um acompanhamento próximo e qualificado das unidades funcionais e uma participação mais efetiva no seu desenvolvimento e melhoria.

**6 – Ter finalmente um Plano de Recursos Humanos Nacional a curto, médio e longo prazo** não só dos CSP, mas também dos cuidados hospitalares. É necessária uma aposta clara nos profissionais em todos os níveis de cuidados e em todas as profissões, apoiando, gerindo e desenvolvendo as categorias profissionais das equipas de saúde familiar e das várias unidades funcionais dos ACES.

É, igualmente, essencial melhorar os rácios dentro das equipas, com mais enfermeiros e secretários clínicos - é indispensável também, na sequência as novas contratações, garantir que estes profissionais permaneçam na profissão através da criação de uma carreira e condições remuneratórias aliciantes. Igualmente importante é a efetiva implementação e desenvolvimento da especialidade do enfermeiro de família. Paralelamente, os ACES têm, igualmente, de ter as várias profissões da saúde (fisioterapia, psicologia clínica, medicina dentária, higiene oral, terapia ocupacional, terapia da fala, nutrição clínica e dietética, serviço social, cardiopneumologia, entre outros igualmente importantes) representadas em números que possam responder às necessidades da população.

Nesse contexto, uma sequência de questões tem de ser feita no âmbito do desenvolvimento da Política Nacional de Recursos Humanos na Saúde: Quais são as categorias profissionais necessárias? Quantos? Onde? Em que unidades? Com que competências? Como atrair e fixar os novos profissionais? Quais as competências que é preciso desenvolver no quadro de profissionais já existentes? O país está a formar os profissionais nas especialidades adequadas às necessidades da população e às mudanças no perfil de saúde e doença dos portugueses? Está-se a prever a substituição de profissionais em reforma? Estamos atentos à feminização das profissões da saúde? Estamos a proporcionar condições de trabalho decentes e equitativas?

Da mesma forma, importa criar mecanismos de gestão de recursos humanos para garantir que não haja equipas que estejam mais do que o período previsto na lei sem **substituição de profissionais com ausências prolongadas**, criando mecanismos que não assentem apenas na intersubstituição por elementos da equipa, porque esta leva à exaustão dos profissionais com consequente perda de produtividade e da qualidade no trabalho e aumenta o potencial de doenças relacionadas com a atividade laboral.

A **dimensão da lista de utentes das equipas**, excessiva na maior parte do País, tem de ser enfrentada porque está em causa a qualidade dos cuidados de saúde e a saúde dos próprios profissionais de saúde.

7 - Adotar uma **estratégia nacional de gestão do conhecimento para profissionais e população** em geral. Promover um acesso facilitado às fontes de conhecimento clínico e gestor, implementar planos de formação e desenvolvimento profissional nacional, regionais e locais parecem ser passos essenciais. Adicionalmente, fomentar a literacia na saúde e espaços mais propícios à participação comunitária. O envolvimento do cidadão no

projeto USF não somente legitima e reforça a reforma dos CSP, como também incorpora o elemento central das ações dos cuidados de saúde: as pessoas.

8 - É necessário **rever a arquitetura dos sistemas de informação**, centrando esse sistema no cidadão e num processo clínico único eletrónico e efetuar uma avaliação de fundo dos sistemas informáticos das unidades para otimizar todo o processo de seleção e implementação de novas aplicações informáticas, assegurando a interoperabilidade entre aplicações. Além disso, instalar serviços e equipamentos informáticos e assegurar serviços de apoio técnico à altura das necessidades e ágeis. É essencial a criação de uma equipa na ACSS / SPMS que integre profissionais de saúde de diferentes áreas, a fim de identificar necessidades e lacunas dos sistemas de informação, percecionadas por quem está no terreno e que trabalhe em conjunto com as equipas/empresas que produzem as aplicações financiadas/desenvolvidas pelos SPMS. Esse diálogo é fundamental para guiar o desenvolvimento desses sistemas e tecnologias e assegurar que respondem às necessidades e se adequam à realidade da atividade de cada categoria profissional. Deve haver igualmente um investimento em sistemas redundantes que permitam alternativas de acesso, assim como o reforço dos serviços de apoio para a resolução de eventuais problemas que devem estar operacionais durante todo o tempo de funcionamento das unidades.

Um ponto a ser destacado é a possibilidade de explorar ainda mais os recursos existentes do BI-CSP.

9 – **Repensar toda a Plataforma comunicacional das USF** para qualificar a gestão do acesso e comunicação externa e interna (capacidade da rede informática, equipamentos telefónicos, central telefónica, linhas telefónicas, sistemas de mensagens, etc.).

Reorganizar os serviços telefónicos disponíveis é urgente porque têm de funcionar adequadamente e porque, atualmente, são um problema, uma fonte de conflito e de insatisfação não somente da equipa de saúde, mas também dos utentes.

Por fim, desenvolver um novo modelo de comunicação alicerçado no SNS 24 e que esteja atento ao desenvolvimento de sistemas compatíveis com a mobilidade dos indivíduos e as tecnologias em maior uso atualmente, sobretudo os smartphones. Se queremos dar transparência aos processos, é fundamental dar acesso facilitado a informação relevante e otimizar a comunicação e interação entre cidadãos, profissionais e instituições.

10 - **Realizar uma avaliação anual dos fornecedores de serviços** (Ministério da Saúde, ARS, ACES, hospitais, ACSS, SPMS, entre outros) e publicá-la como forma de promover uma reflexão

sobre a atuação das diversas estruturas e assegurar um futuro de maior proximidade e colaboração entre elas. Para qualquer política, norma ou orientação, deveria haver um estudo de impacto na atividade de quem as vai ter de seguir, que inclua a auscultação dos utilizadores dos serviços e dos profissionais do terreno. Além disso, a transparência é dever de uma adequada e eficiente gestão pública.

**11 - Melhorar o apoio das ARS** (Serviços de Apoio e ERA) e **ACES** (UAG e Conselhos Clínicos e de Saúde) nos processos de acreditação das USF, como motor da promoção da qualidade dos serviços.

**12 – Implementar modelos de integração dos cuidados centrados nas necessidades do cidadão e não na integração da gestão**, mas que verdadeiramente articulem as várias unidades e instituições, a Segurança Social, as Câmaras e Juntas de Freguesia numa “Rede das Redes”. A “Rede das Redes” e modelos colaborativos inovadores devem ser a resposta às novas realidades sociais, demográficas e de saúde das populações. Esta articulação promove a interligação, a cooperação e a complementaridade entre as unidades de saúde e os parceiros da comunidade, além de contribuir para o desenvolvimento organizacional, para a qualidade, a humanização, o espírito crítico e o rigor científico<sup>4</sup>.

**13 – Inverter a tendência do aumento do número de utentes sem equipa de família atribuída** (que atualmente ultrapassa um milhão) através da facilitação do acesso ao modelo B das USF, o que incentivaria a fixação dos recém-especialistas no SNS, garantindo a entrada de um maior número de profissionais de saúde e reduzindo a saída de outros (por aposentação, emigração ou mudança para o setor privado).

**14 - Reforçar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho / Saúde Ocupacional** e a sua atuação nos ACES com intervenções estruturadas, integradas e efetivas de prevenção e gestão dos acidentes de trabalho e da violência sobre os profissionais de saúde. Este tem de ser um projeto prioritário das ARS. De forma paralela, investir em estratégias de educação da população e prevenção do risco de violência.

**15 - Fortalecer a ligação às comunidades** e promover a sua participação ativa na vida das organizações da Saúde, reforçando as iniciativas na comunidade já implementadas pelas USF, ACES e ligas de amigos e tirando partido do apoio de projetos como “A Minha Saúde, a Minha Comunidade”, parceria entre a USF-AN e a DECO ou projetos como o “Mais Participação, Melhor Saúde”. Neste campo, ainda, aprofundar as relações com o Poder Local e as estruturas

---

<sup>4</sup> <http://www.arsnorte.min-saude.pt/ria-re-inventar-os-aces/documentos/#content>

da comunidade. Tornar mais eficaz a transmissão de informação simples e útil sobre o funcionamento das unidades, a sua oferta assistencial e formas específicas de envolvimento das populações nas suas decisões, trazendo a comunidade para dentro das USF.

**Estas são estratégias que podem trazer muitos ganhos para todos.**

A Reforma dos Cuidados de Saúde Primários tem vindo a **mudar o panorama na Saúde** como nenhuma outra reforma anterior neste campo conseguiu desde a criação do Serviço Nacional de Saúde. **Agora, é preciso continuar, promover, inovar, desenvolver, melhorar.** E neste desafio, **todos** são importantes, **todos** são necessários para uma **melhor saúde em Portugal**.

---

## 4. FICHA TÉCNICA DO ESTUDO

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instituição Proponente  | USF-AN – Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Autores                 | <p>André Rosa Biscaia, António Pereira, Ana Maria Alves, Rui Cardeira, Leonor Rocha.</p> <p>Os autores trabalharam sem retribuição financeira para este projeto.</p> <p>Cristina Mateus deu apoio administrativo e formatou o relatório.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Conflitos de Interesses | <p>André Biscaia e António Pereira são médicos de família a trabalhar em USF. Rui Cardeira é enfermeiro a trabalhar numa USF. Leonor Rocha e Ana Maria Alves são internas da formação específica de Medicina Geral e Familiar a trabalhar em USF.</p> <p>António Pereira declara prestar serviço como membro do Departamento de Contratualização da ARS Norte; André Rosa Biscaia declara ser coordenador do Plano de Ação para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde do Programa Nacional de Prevenção da Violência no Ciclo de Vida da Direção-Geral da Saúde; os restantes elementos não declararam conflitos de interesses.</p> |
| Objetivo geral          | Conhecer o estado atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal, a satisfação associada e o desenvolvimento estrutural e organizacional das USF, comparando os resultados com os anos anteriores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Finalidade              | Acompanhar e apoiar a evolução da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Duração do estudo       | 19 de Julho de 2021 a 2 de Setembro de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Desenho de Estudo       | Estudo censitário, observacional, transversal seriado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| População               | <p>Universo: coordenadores de USF em atividade (N= 585, a 15 de Julho de 2021).</p> <p>Critérios de inclusão: ser coordenador de uma USF (ou estar a substituir este), e que, de forma voluntária, colabore nesta investigação.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recolha de Dados      | <p>Efetuada durante o mês de Julho e Setembro de 2021.</p> <p>Foram convidados a participar todos os coordenadores de USF em atividade no país (incluindo Regiões Autónomas), pelo que é um estudo censitário.</p> <p>Através de questionário semi-estruturado construído para este fim e aplicado via <i>Web</i> com a ferramenta Limesurvey (ver anexos) com palavra-passe, para que cada coordenador apenas respondesse uma vez. Introdução da opção “não responde” para quando o participante não tenha conhecimento ou não queira responder. Conservado o anonimato dos respondentes.</p> <p>No estudo deste ano, foi solicitado aos coordenadores que tivessem em consideração o biénio 2020/2021, de forma a abarcar o impacto da pandemia por covid-19 na reforma dos CSP.</p> |
| Estratégia de Análise | <p>Análise estatística descritiva – percentagens ou medidas de tendência central e/ou de dispersão; Nas questões de resposta aberta utilizou-se análise de conteúdo quantificada, segundo unidades de significado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 5. A REFORMA DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS DE 2005

A reforma dos cuidados de saúde primários (CSP) teve início em 2005, tendo sido uma das mais bem-sucedidas reformas dos serviços públicos das últimas décadas. Foi criada a **Missão para os Cuidados de Saúde Primários (MCSP)** “para a condução do projeto global de lançamento, coordenação e acompanhamento da estratégia de reconfiguração dos centros de saúde e implementação das unidades de saúde familiar”<sup>5</sup>. Os seus objetivos passavam por melhorar a acessibilidade, a qualidade, a continuidade e a eficiência dos cuidados de saúde, assim como a satisfação de profissionais e utilizadores<sup>6</sup>.

O **processo de mudança** para os “novos centros de saúde” envolveu:

- Constituição de Unidades de Saúde Familiar (USF);
- Associação de Centros de Saúde em Agrupamentos Centrais de Saúde (ACES);
- Introdução de um novo modelo de gestão;
- Instituição de governação clínica;
- Reorganização dos serviços de suporte (nomeadamente com desativação das Sub-Regiões de Saúde).

Constituíram a **base para a mudança** os seguintes princípios<sup>7</sup>: (i) orientação para a comunidade; (ii) flexibilidade organizativa e de gestão; (iii) desburocratização; (iv) trabalho em equipa; (v) autonomia e responsabilização; (vi) melhoria contínua da qualidade; (vii) contratualização e avaliação.

O **aspecto mais saliente** desta reforma foi a implementação das **USF**, cujo número tem vindo a aumentar anualmente desde o seu início em 2006.

As USF surgiram segundo uma lógica de “baixo para cima”, com o envolvimento dos profissionais de saúde através de processos de candidatura voluntária para a criação de

<sup>5</sup> Resolução do Conselho de Ministros n.º 157/2005 (determina a criação de uma estrutura de Missão para a reforma dos cuidados de saúde primários e nomeia o coordenador).

<sup>6</sup> Biscaia A, Martins J, Carreira M, Fronteira I, Antunes A, Ferrinho P. Cuidados de Saúde Primários em Portugal - Reformar para Novos Sucessos (Grande Prémio Fundação AstraZeneca 2005). 2ª ed. rev. ampl. Lisboa: Padrões Culturais Editora; 2008.

<sup>7</sup> Biscaia (2014). Unidades de Saúde Familiar: USF – modelo positivo do presente e para o futuro. Porto: USF-AN Para saber mais sobre a Reforma dos Cuidados de Saúde Primários de 2005

<https://app.box.com/s/po82cvyt5v2mssu2japn>

equipas auto-organizadas na prestação de cuidados de saúde à população de uma determinada área geográfica. Estas equipas são dotadas de autonomia de gestão técnico-assistencial e funcional e são constituídas por médicos de família, enfermeiros e secretários clínicos (profissionais que para além das competências nas áreas do secretariado e serviço administrativo, gestão e informática, dominam a terminologia médica, comunicando de forma adequada com utentes e restantes membros da equipa de saúde)<sup>8</sup>.

A **reconfiguração dos Centros de Saúde existentes em Agrupamentos Centrais de Saúde, os ACES**, ocorreu em duas fases, tendo sido inicialmente criados 74 ACES, que após reestruturação se reduziram a 55 ACES distribuídos por todo o país. De acordo com a legislação que lhes dá suporte, os ACES<sup>4,9</sup> são serviços públicos de saúde com autonomia administrativa, descentralizados das respetivas administrações regionais de saúde (ARS), mas sob o seu poder de direção, sendo constituídos por várias unidades funcionais, e tendo a missão de garantir a prestação de CSP à população de uma determinada área geográfica.

Destas unidades funcionais, constam<sup>10</sup>: as unidades mais vocacionadas para os cuidados personalizados médicos e de enfermagem – as USF (unidades de saúde familiar)<sup>11</sup> e as UCSP (unidades de cuidados de saúde personalizados); as USP (unidades de saúde pública), que funcionam como observatório de saúde da área do ACES em que se integra, competindo-lhe, designadamente, elaborar informação e planos em domínios da saúde pública, proceder à vigilância epidemiológica, gerir programas de intervenção no âmbito da prevenção, promoção e proteção da saúde da população; as URAP (unidades de recursos assistenciais partilhados que integram, por exemplo, assistentes sociais e psicólogos), que prestam serviços de consultoria assistencial a todas as outras unidades funcionais e; as UCC (unidades de cuidados na comunidade), que prestam cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário<sup>12</sup>.

A reforma de 2005 dos CSP propõe um papel central para a **governança clínica** nas unidades funcionais, atribuindo-lhes responsabilidades técnicas e autoridade independentes do corpo

---

<sup>8</sup> Biscaia A, Heleno L. A Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal: portuguesa, moderna e inovadora. Ciênc. saúde coletiva [Internet]. 2017 Mar [cited 2017 June 01]; 22( 3 ): 701-712. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232017002300701&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232017002300701&lng=en). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232017223.33152016>.

<sup>9</sup> Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de Fevereiro

<sup>10</sup> Portugal. Decreto-Lei n.º 298/2007 de 22 de Agosto; Portaria n.º 1368/2007. *Diário da República* 2007; 22 ag Portugal. Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de Fevereiro, art. 10º. *Diário da República* 2008; 22 fev.

<sup>11</sup> Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de Agosto; Portaria n.º 1368/2007, de 18 de Outubro.

<sup>12</sup> Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de Fevereiro.

gestionário dos Agrupamentos Centrais de Saúde. A Governação Clínica e de Saúde (GCS) é um sistema de conhecimentos, atitudes e práticas de “pilotagem” clínica individual, de equipas e serviços visando a qualidade dos cuidados. A finalidade é obter resultados em termos de efetividade, com equidade, para as pessoas, famílias e comunidades, com envolvimento de todos, através da melhoria contínua da qualidade dos processos assistenciais e intervenções em saúde e da participação e responsabilização de todos os profissionais<sup>13</sup>.

A evolução organizativa das USF assenta em **três modelos**, que assumem diferentes patamares de autonomia e aos quais correspondem distintos graus de partilha de risco e de compensação retributiva. Modelo A – corresponde a uma fase de aprendizagem e de aperfeiçoamento do trabalho em equipa de saúde familiar; compreende as USF do setor público com regras e remunerações definidas pela Administração Pública, com possibilidade de contratualizar uma carteira adicional de serviços paga em regime de trabalho extraordinário, bem como contratualizar o cumprimento de metas que se pode traduzir em incentivos institucionais a reverter para investir na USF; Modelo B – indicado para equipas com maior amadurecimento organizacional, que estejam dispostas a aceitar um nível de contratualização de desempenho mais exigente; abrange as USF do setor público e têm um regime retributivo especial para os médicos, incentivos financeiros para enfermeiros e secretários clínicos, e, tal como no modelo A, contratualizam indicadores relacionados com incentivos institucionais e uma eventual carteira adicional de serviços; Modelo C – modelo experimental, com carácter supletivo relativamente às eventuais insuficiências demonstradas pelo SNS; abrange USF dos setores social, cooperativo e privado<sup>1</sup>. Neste momento, apenas existem USF de modelo A e B.

Por outro lado, continua a ser possível manter o nível de organização anterior, não USF, em UCSP nos casos em que os profissionais não se encontrem dispostos ou não se possam organizar em USF, funcionando num modelo mais verticalmente hierarquizado e menos autónomo que caracterizava o modo de trabalhar nos CSP antes da reforma de 2005.

**Atualmente** (Setembro de 2021) existem já **585 USF**.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Santos I., Sá E. Estratégias de governação clínica. *Rev Port Clin Geral* 2010; 26:606-612

<sup>14</sup> Fonte: Fonte: sns.gov.pt  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDVjMGZkOTEtY2EyNS00MmU1LWFiOTgtZigzOTZlOWZkOTE5liwidCI6IjlyYzg0NjA4LWYwMWQ0NDZiNS04MDI0LTkyY2M5NjJINWY1MSIsImMiOiJh9>

Em janeiro de 2016 é nomeado o **Coordenador Nacional para a Reforma do Serviço Nacional de Saúde na área dos Cuidados de Saúde Primários** e é constituída a sua Equipa de Apoio com o objetivo de relançar a reforma dos cuidados de saúde primários<sup>15</sup>. Esta Coordenação Nacional para os Cuidados de Saúde Primários definiu um plano estratégico e operacional com a missão de “expansão e melhoria da capacidade da rede de cuidados de saúde primários, dando início a um novo ciclo que relance um processo interrompido para a melhoria da qualidade e da efetividade da primeira linha de resposta do SNS” e uma visão que propunha “um SNS baseado nos cuidados de saúde primários, promotor de Equidade e garantindo Acesso a cuidados de Proximidade, com Resolutividade, Continuidade, Qualidade e Eficiência”<sup>16</sup>.

No seu plano estratégico e operacional definem-se quatro eixos estratégicos (identificados com letras) e 26 subáreas para intervenção (identificado com números romanos):

#### A - CENTRALIDADE DAS PESSOAS

I - Literacia, Transparência, Comunicação Portal do SNS

II - Recursos Humanos (as profissões)

#### B - UMA CULTURA DE GOVERNAÇÃO CLÍNICA E DE SAÚDE

I. Qualificação prescrição/dispensa/utilização do medicamento

II. Qualificação da Referenciação

III. Contratualização inteligente

IV. BI Cuidados de Saúde primários

V. Plano nacional integrado de formação multiprofissional em cuidados de saúde primários

VI. Gestão Integrada da Doença Crónica

VII. Matriz de Indicadores em cuidados de saúde primários

VIII. Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde 2015-2020

#### C – MODERNIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL E GESTIONÁRIA DOS ACES

I. Formação e desenvolvimento das USF

<sup>15</sup> Portugal. Despacho 200/2016, de 7 de Janeiro. Diário da República n.º 4/2016; Série II de 2016-01-07. Acesso em 01/06/2017: <http://legislacaoportuguesa.com/despacho-n-o-2002016-diario-da-republica-n-o-42016-serie-ii-de-2016-01-07/>

<sup>16</sup> Para saber mais; [https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2016/02/Plano\\_Estrategico\\_e\\_Operacional.pdf](https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2016/02/Plano_Estrategico_e_Operacional.pdf)

- II. Formação e desenvolvimento das UCC
- III. Formação e desenvolvimento das URAP
- IV. Formação e desenvolvimento das USP
- V. Redimensionamento e Autonomia dos ACES
- VI. Equipas Regionais de Apoio e Acompanhamento (ERA)
- VII. Centros de Resultados de todas as unidades funcionais dos cuidados de saúde primários

#### D - SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO SERVIÇO DE TODOS

- I. Interoperabilidade
- II. Gestão de serviços das tecnologias de informação e comunicação
- III. Registo Nacional de Utentes (RNU)
- IV. Qualificação do atendimento
- V. Desmaterialização da receita sem papel (RSP)
- VI. Desmaterialização MCDT
- VII. Registo pessoal de saúde
- VIII. Registo de Saúde Eletrónico em cuidados de saúde primários
- IX. Big Data em cuidados de saúde primários.

Foi esta a agenda estabelecida em 2016 para os próximos anos nos cuidados de saúde primários.

Desde lá, o relançamento da reforma conseguiu implementar um processo de contratualização renovado. Nele há uma matriz que integra diferentes áreas (formação, a investigação e a qualidade organizacional). As metas de negociação deram lugar a intervalos de resultados esperados e de variações aceitáveis para todas as unidades de saúde. Melhorias bem recebidas pelos profissionais.

A parceria entre a USF-AN e o MS resultou no portal BI-CSP<sup>17</sup> - uma plataforma pública que disponibiliza os resultados de diversos indicadores de todas as equipas dos CSP, permitindo e potencializando a transparência e a governação clínica.

---

<sup>17</sup> BI- CSP, Bilhete de Identidade dos Cuidados de Saúde Primários [Internet]. SNS- Serviço Nacional de Saúde. 2017 [cited 2018 Jun 20]. Available from: <https://bicsp.min-saude.pt/pt/Paginas/default.aspx>

Por outro lado, em 2017 conseguiu-se um feito negativo inédito desde o início da reforma, não foram constituídas USF. Em 2019, só USF A abriram atividade, não existindo novas USF B apesar de estarem autorizadas para abrir. E explicações para tal, também não surgiram.

No entanto, na segunda metade de 2019, houve um desenvolvimento na ARS Norte que poderia significar **outro ponto de viragem histórico na história dos CSP, um ao nível da criação das USF**. Está a decorrer o projeto experimental na ARS Norte **“Reinventar os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) – Autonomia em Proximidade”** nos ACES Porto Oriental e Póvoa/Vila do Conde, enquadrado no Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública<sup>18</sup>. Tenta-se reinventar os ACES, construindo um modelo de governação inteligente, com foco na satisfação das necessidades em saúde, tendo as ARS como órgãos estratégicos de planeamento e ficando os ACES com a gestão e liderança de proximidade. Este poderia ser o momento em que se cumpriria a planeada autonomia alargada e responsável dos ACES, pensada desde 2005, e que se conseguiria avançar numa resposta mais plena dos CSP, caso esta experiência tivesse sido bem-sucedida e generalizada, mas não o foi, não havendo informação sobre o processo.

No entanto, em 2020 surge a pandemia de Covid-19 e a atividade do setor da saúde concentrou-se no esforço de combate à pandemia, estagnando reformas e projetos, incluindo todas as políticas relacionadas com cuidados de saúde primários e as USF. Subsiste a sensação de que a Reforma dos Cuidados de Saúde Primários estagnou há já vários anos, sem se saber para onde se vai. A 3 de setembro de 2021 foi, finalmente, nomeado o coordenador para a área dos cuidados de saúde primários do Grupo de Apoio Técnico à Implementação das Políticas de Saúde (GAPS). A nomeação recaiu sobre um ex-presidente da Direção da USF-AN (Despacho n.º 9016/2021), o que não deixa de ser um sinal forte de vontade de mudança.

Melhorar os CSP em Portugal é a premissa assumida desde o início da reforma. O SNS do futuro precisa lidar com uma multiplicidade e complexidade de desafios, ligados não somente às mudanças no perfil demográfico, epidemiológico e de saúde da população, mas também à economia e à sustentabilidade financeira. Além de uma força de trabalho em saúde com número adequado e competências ajustadas às necessidades da população, são necessárias organizações adaptativas e tecnologias adequadas. São fundamentais, igualmente, ações que estimulem a literacia em saúde, a participação cidadã e uma coordenação dos cuidados mais

---

<sup>18</sup> <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/124283150/details/maximized?res=pt>

partilhada, com maior autonomia dos cidadãos<sup>19,20</sup>. A procura de respostas adequadas a estes desafios sugere caminhos pela inovação aberta<sup>21</sup>, fora dos limites tradicionais, onde se criem e se estabeleçam redes. Redes integradas de cuidados em saúde consolidando o SNS do futuro para a sociedade e comunidades do futuro<sup>22</sup>.

---

<sup>19</sup> Crisóstomo S, Matos AR, Borges M, Santos M. Mais participação, melhor saúde : um caso de ativismo virtual na saúde. Forum Sociológico [Internet]. 2017 Nov 29 [cited 2018 Jun 21];(30). Available from: <http://journals.openedition.org/sociologico/1729>

<sup>20</sup> LILIANA LOBO. Participação comunitária e satisfação com os cuidados de saúde primários. [cited 2017 Jun 3]; Available from: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v26n2/v26n2a17.pdf>

<sup>21</sup> Länsisalmi H, Kivimäki M, Aalto P, Ruoranen R. Innovation in Healthcare: A Systematic Review of Recent Research. Nurs Sci Q [Internet]. 2006 Jan 18 [cited 2018 Jun 20];19(1):66–72. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16407603>

<sup>22</sup> BISCAIA, André Rosa; FEHN, Amanda Cavada; PEREIRA, António. O médico de família português: uma narrativa. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro , v. 35, n. 1, e00127118, 2019 . Available from <http://www.scielo.br/pdf/csp/v35n1/1678-4464-csp-35-01-e00127118.pdf>

## 6. CARACTERÍSTICAS DO UNIVERSO EM ESTUDO

À semelhança dos anos anteriores, foram enviadas mensagens via correio eletrónico a solicitar a participação no estudo a todos os coordenadores de USF em atividade à data do início da recolha dos dados, cujo período corresponde de 19 de julho de 2021 a 2 de setembro de 2021, (N=585)<sup>23</sup>. Foram efetivamente contactadas a totalidade das 585 USF na figura dos seus respetivos coordenadores em exercício à data de início do estudo. Obtiveram-se 411 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 70,3% em relação ao universo dos coordenadores de USF em atividade.

Para comparação, em anos anteriores a taxa de resposta em relação ao universo dos coordenadores de USF em atividade foi de 74,54% em 2018/19; 75% em 2017/18; 71,40% em 2016/17; 62,9% 2015/2016; 73,9% em 2014/2015; 50% em 2013/2014; 38% em 2012/2013; 40% 2011/2012; 37% em 2010/2011; 59% em 2009/2010.

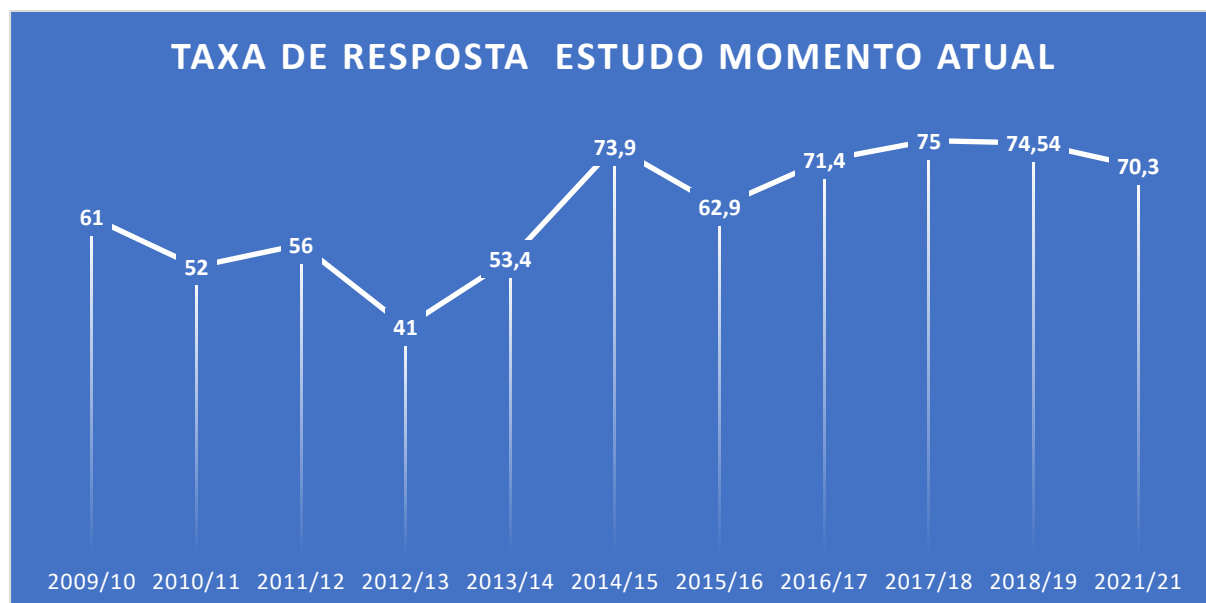
**Quadro 1-** Respondentes ao estudo do momento atual. Portugal, 2020/2021.

| Estudo de 2020/2021                 |                       | Respondentes ao Questionário (n=411) |        | USF existentes na altura do estudo (N=585) |        |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------------|--------|
|                                     |                       | %                                    | Número | %                                          | Número |
| USF é da ARS:                       | Norte                 | 45,01                                | 185    | 44,96                                      | 263    |
|                                     | Centro                | 15,33                                | 63     | 15,56                                      | 91     |
|                                     | Lisboa e Vale do Tejo | 33,09                                | 136    | 32,14                                      | 188    |
|                                     | Alentejo              | 3,41                                 | 14     | 3,42                                       | 20     |
|                                     | Algarve               | 3,16                                 | 13     | 3,76                                       | 22     |
|                                     | IASAÚDE -Madeira      | 0                                    | 0      | 0,17                                       | 1      |
| A minha USF está incluída numa ULS: | Sim                   | 94,16                                | 387    | 93,85                                      | 549    |
|                                     | Não                   | 5,84                                 | 24     | 6,15                                       | 36     |
| USF é de:                           | Modelo A              | 48,18                                | 198    | 53,16                                      | 311    |
|                                     | Modelo B              | 51,82                                | 213    | 46,84                                      | 274    |
| USF iniciou funções em:             | 2006-2009             | 40,88                                | 168    | 37,78                                      | 221    |
|                                     | 2010-2013             | 28,95                                | 119    | 28,21                                      | 165    |
|                                     | 2014-2017             | 15,09                                | 62     | 17,61                                      | 103    |
|                                     | 2018-2021             | 15,09                                | 62     | 16,24                                      | 95     |

Nota: as percentagens apresentadas referem-se, na primeira coluna, ao total de respondentes e, na segunda, ao total das USF existentes na altura do estudo (dados de 15 de julho de 2021).

<sup>23</sup> Número total de USF (modelo A e modelo B) em actividade a 15 de Julho de 2021.

**Gráfico 1-** Percentagem de resposta do estudo do momento atual. Portugal, 2009-2021



O Gráfico 1 demonstra que o Estudo do Momento Atual ano 2020/2021 esteve muito próximo das suas máximas de taxa de resposta, com 70,3% de resposta dos coordenadores das Unidades de Saúde Familiar. O quadro 2, abaixo, identifica a taxa de resposta por ARS.

**Quadro 2-** Taxa de resposta por Modelo de Unidade de Saúde Familiar do estudo do momento atual. Portugal, 2020/2021.

| Estudo de 2020/2021. |          | Número USF Respondentes | Número USF Existentes | Taxa de resposta % Relação Respondentes/Existentes |
|----------------------|----------|-------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|
| USF é de:            | Modelo A | 198                     | 311                   | 63,67                                              |
|                      | Modelo B | 213                     | 274                   | 84,31                                              |
| <b>Total</b>         |          | <b>411</b>              | <b>585</b>            | <b>70,26</b>                                       |

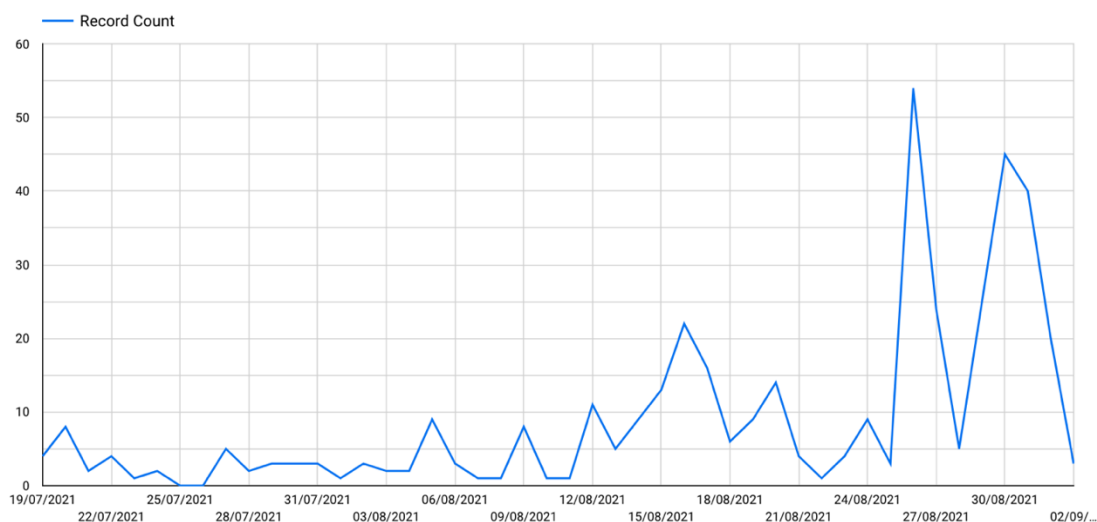
**Quadro 3-** Taxa de resposta por Administração Regional de Saúde (ARS) do estudo do momento atual. Portugal, 2020/2021.

| Estudo de 2020/2021. |                       | Número USF Respondentes | Número USF Existentes | Taxa de resposta % Relação Respondentes/Existentes |
|----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|
| USF é da ARS:        | Norte                 | 185                     | 263                   | 70,34                                              |
|                      | Centro                | 63                      | 91                    | 69,23                                              |
|                      | Lisboa e Vale do Tejo | 136                     | 188                   | 72,34                                              |
|                      | Alentejo              | 14                      | 20                    | 70                                                 |
|                      | Algarve               | 13                      | 22                    | 59,09                                              |
|                      | IASAÚDE -Madeira      | 0                       | 1                     | 0                                                  |
| <b>Total</b>         |                       | <b>411</b>              | <b>585</b>            | <b>70,26</b>                                       |

**Quadro 4-** Taxa de resposta por ano de início das funções das Unidade de Saúde Familiar do estudo do momento atual. Portugal, 2017/2018.

| Estudo de 2020/2021.    |           | Número USF Respondentes | Número USF Existentes | Taxa de resposta % Relação Respondentes/Existentes |
|-------------------------|-----------|-------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|
| USF iniciou funções em: | 2006-2009 | 168                     | 221                   | 76,02                                              |
|                         | 2010-2013 | 119                     | 165                   | 72,12                                              |
|                         | 2014-2017 | 62                      | 103                   | 60,19                                              |
|                         | 2018-2021 | 62                      | 95                    | 65,26                                              |
| <b>Total</b>            |           | <b>411</b>              | <b>585</b>            |                                                    |

As taxas de resposta por ARS é semelhante à encontrada para as USF existentes, registando-se apenas uma percentagem ligeiramente superior de respondentes da região LVT e menor no Algarve. Apesar de existir um maior número de USF de modelo A (N = 311) do que de modelo B (N = 274), registou-se um maior número de respondentes coordenadores de USF modelo B (51,8% do total de respostas) e foram as USF modelo B que tiveram uma taxa de resposta superior em relação ao número de USF existentes (84,3%).

**Gráfico 2-** Número de respostas do questionário on-line por dia durante o período de recolha de dados.

O gráfico 2 demonstra a variabilidade da taxa de resposta por dia durante o período de colheita de dados do estudo.

**Quadro 5 - Perguntou-se aos coordenadores das USF em Modelo A se a sua USF pretendia evoluir para Modelo B:**

|                                           |     |       |
|-------------------------------------------|-----|-------|
| A sua USF pretende evoluir para Modelo B? | Sim | 93,33 |
|                                           | Não | 6,67  |

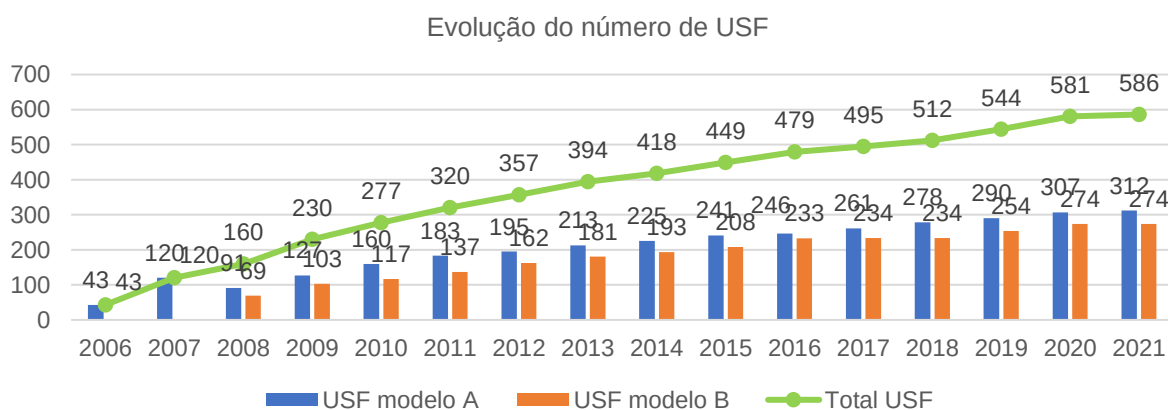
**Quadro 6 - Perguntou-se aos coordenadores das USF em Modelo A se a sua USF alguma vez se tinha candidatado ao Modelo B?**

|                                                 |     |       |
|-------------------------------------------------|-----|-------|
| A sua USF alguma vez se candidatou ao Modelo B? | Sim | 38,10 |
|                                                 | Não | 61,90 |

**Quadro 7- Perguntou-se aos coordenadores das USF em Modelo A se a sua USF aguardava início de atividade após homologação do parecer técnico para Modelo B há**

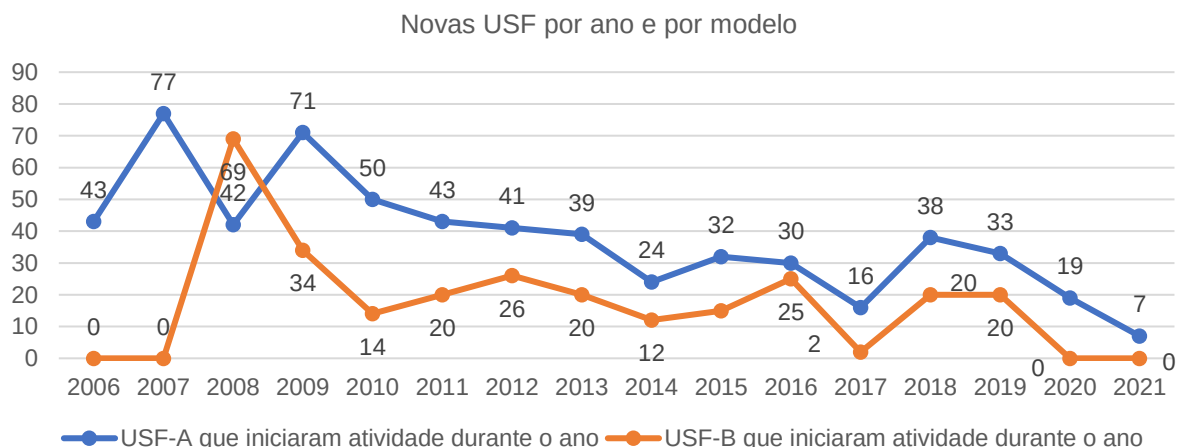
|                          | 2018/2019 | 2020/21 |
|--------------------------|-----------|---------|
| Menos de um ano          | 53,33     | 13,89   |
| Entre um ano e dois anos | 40,00     | 47,22   |
| Mais de dois anos        | 6,67      | 38,89   |

A grande maioria (93,33%) das USF modelo A pretende passar a modelo B e cerca de 38,1% já se candidatou a modelo B. No entanto 86,11% aguardam início de atividade após homologação do parecer técnico para modelo B também mais de um ano (38,89% há mais de dois anos).

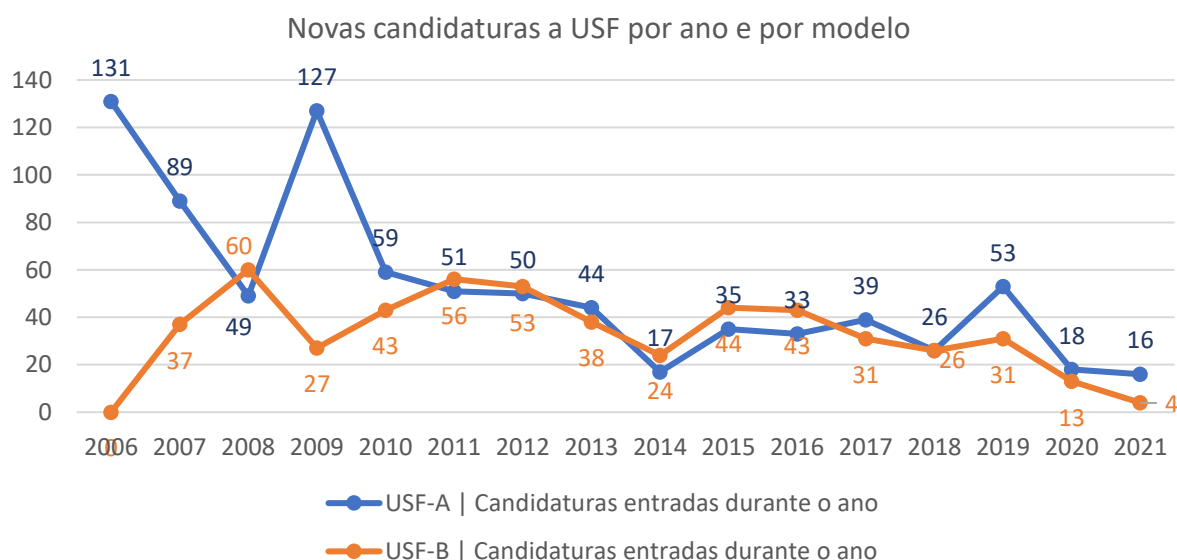
**Gráfico 3 – Evolução do número de USF (modelo A e modelo B) entre 2006 e 8 Setembro 2021.**

Nota: entre o início do estudo e a elaboração do relatório abriu mais uma USF.

**Gráfico 4** – Número de USF de modelo A e de modelo B que iniciaram atividade anualmente entre 2006 e 2021 (em 2021 estão contabilizados os primeiros 8 meses, até ao 8 de setembro; em 2017 não houve novas USF B, o que se passou foi a divisão de uma antiga USF B em duas e foram contabilizadas com duas novas).



**Gráfico 5** – Número de candidaturas a USF (modelo A e modelo B) em cada ano entre 2006 e 8 de Setembro 2021



Até ao momento iniciaram atividade em 2021, 7 novas USF modelo A, já em relação às USF B, nenhuma iniciou atividade, tal como aconteceu 2017 e 2020, embora este ano exista despacho que determinava a passagem de USF modelo A para B – a maioria com parecer de 2019. Existem neste momento 84 candidaturas ativas a modelo B (uma delas desde 2015), mas o número de candidaturas a modelo B tem decrescido nos últimos anos (43 em 2016, 31

em 2017, 26 em 2018 e 31 em 2019, 13 em 2020 e agora 4), sendo uma explicação possível, a desmotivação das equipas pelo tempo mediado entre a candidatura a modelo B e a sua efetiva passagem. Apesar disso, tem sido possível conseguir novas candidaturas a modelo A, com um decréscimo em 2020 que se mantém este ano (39 em 2017, 26 em 2018 e 53 em 2019, 18 em 2020 e 16 em 2021), estando atualmente 33 candidaturas ativas e prontas a continuar o processo até ao início de atividade.

## 7. NOTA METODOLÓGICA

As próximas secções seguem, em traços gerais, a organização do questionário, mas no que se refere aos quadros de resultados nem sempre isso acontece, tendo-se privilegiado uma sequência mais lógica. Os quadros têm uma numeração por secção e podem existir vários relativos à mesma questão, mas organizados por categorias diferentes identificadas entre parenteses do seguinte modo:

- quadros gerais de todos os respondentes - (Geral);
- quadros por ARS - (ARS);
- quadros por organização - (ACES ou ULS);
- quadros por modelo de USF - (Por Modelo);
- quadros por ano de início de funções da USF - (Por ano de início de funções);
- quadros por aplicação informática - (Por Aplicação).

Nas questões de resposta aberta utilizou-se análise de conteúdo quantificada, segundo unidades de significado.

O questionário que foi utilizado encontra-se neste link:

[https://drive.google.com/file/d/1Wt6dtQLjPIhVUrrda01V8YkTUC\\_OIRvf/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Wt6dtQLjPIhVUrrda01V8YkTUC_OIRvf/view?usp=sharing)

## 8. RESULTADOS DO ESTUDO

### A. SATISFAÇÃO COM A REFORMA DOS CSP

**A1 (Geral) – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma (em %):**

| Em relação aos seguintes elementos considera-se, em termos gerais: |                                     | 2009/10 | 2010/1 | 2011/2 | 2012/3 | 2013/4 | 2014/5 | 2015/6 | 2016/7 | 2017/8 | 2018/9 | 2020/1 |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Momento atual da Reforma dos CSP                                   | Muito insatisfeito                  | 4,7     | 5,8    | 3,1    | 14,8   | 14,1   | 13,7   | 6,0    | 7,0    | 16,8   | 12,2   | 21,7   |
|                                                                    | Insatisfeito                        | 23,4    | 24,0   | 31,5   | 48,1   | 45,5   | 49,8   | 41,0   | 29,9   | 38,0   | 39,4   | 51,1   |
|                                                                    | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 12,1    | 18,3   | 20,5   | 17,0   | 17,7   | 16,6   | 21,2   | 32,0   | 21,4   | 20,2   | 16,1   |
|                                                                    | Satisfeito                          | 52,3    | 47,1   | 40,9   | 19,3   | 20,7   | 17,6   | 29,0   | 28,7   | 22,2   | 26,9   | 10,7   |
|                                                                    | Muito satisfeito                    | 7,5     | 4,8    | 3,9    | 0,7    | 2,0    | 2,3    | 2,8    | 2,3    | 1,6    | 1,2    | 0,5    |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora                | Muito insatisfeito                  | 3,8     | 1,9    | 1,60   | 2,2    | 2,0    | 3,9    | 3,6    | 1,5    | 2,4    | 3,7    | 8,0    |
|                                                                    | Insatisfeito                        | 6,1     | 3,9    | 3,90   | 8,2    | 9,6    | 11,0   | 12,5   | 10,8   | 14,2   | 16,2   | 36,1   |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito     | 6,8     | 6,8    | 3,90   | 3,7    | 4,6    | 10,0   | 6,4    | 10,5   | 12,6   | 10,2   | 11,5   |
|                                                                    | Satisfeito                          | 59,8    | 56,3   | 43,30  | 44,8   | 54,8   | 54,0   | 55,7   | 53,2   | 42,5   | 47,6   | 33,4   |
|                                                                    | Muito satisfeito                    | 23,5    | 31,1   | 47,20  | 41,0   | 28,9   | 21,0   | 21,8   | 24,0   | 28,2   | 22,2   | 11,0   |

## A1 (Geral- continuação)

| Em relação à atuação atual das seguintes entidades, considera-se, em termos gerais, estar: |                                 | 2009/10 | 2010/1 | 2011/2 | 2012/3 | 2013/4 | 2014/5 | 2015/6 | 2016/7 | 2017/8 | 2018/9 | 2020/1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Ministério da Saúde na Reforma dos CSP                                                     | Muito insatisfeito              | 7,3     | 11,7   | 10,9   | 25,4   | 28,4   | 34,2   | 14,6   | 8,5    | 35,2   | 30,3   | 32,1   |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 27,1    | 38,8   | 44,5   | 51,5   | 47,2   | 45,4   | 42,0   | 33,5   | 40,9   | 47,4   | 48,0   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 29,2    | 25,2   | 32,0   | 17,9   | 18,3   | 16,8   | 31,3   | 42,6   | 16,4   | 16,5   | 13,5   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 35,4    | 23,3   | 11,7   | 5,2    | 6,1    | 3,6    | 12,1   | 14,4   | 7,3    | 5,8    | 6,1    |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 1,0     | 1,0    | 0,8    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,9    | 0,3    | 0,0    | 0,2    |
| Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP                        | Muito insatisfeito              | -       | -      | 12,5   | 31,1   | 35,2   | 31,7   | 22,1   | 13,2   | 30,5   | 24,0   | 28,2   |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | -       | -      | 50,0   | 43,7   | 45,9   | 41,6   | 42,0   | 42,2   | 36,7   | 48,2   | 42,1   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | 28,1   | 19,3   | 15,3   | 22,1   | 29,2   | 35,8   | 26,7   | 20,1   | 21,0   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | -       | -      | 8,6    | 5,9    | 3,1    | 4,6    | 6,4    | 8,5    | 5,7    | 7,4    | 8,4    |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | -       | -      | 0,8    | 0,0    | 0,5    | 0,0    | 0,4    | 0,3    | 0,5    | 0,3    | 0,2    |
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)                                         | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | 55,1   | 31,2   | 28,0   | 20,6   | 33,7   | 36,4   | 26,1   |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | 31,6   | 38,5   | 39,1   | 41,5   | 34,0   | 38,9   | 36,7   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | 12,2   | 26,6   | 26,2   | 27,1   | 23,5   | 16,8   | 23,6   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | 1,0    | 3,7    | 6,8    | 10,3   | 8,4    | 7,8    | 13,3   |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | 0,0    | 0,0    | 0,0    | 0,6    | 0,5    | 0,0    | 0,2    |

**A1 (Geral- continuação)**

| Em relação à atuação atual das seguintes entidades, considere, em termos gerais, estar: |                                 | 2009/10 | 2010/1 | 2011/2 | 2012/3 | 2013/4 | 2014/5 | 2015/6 | 2016/7 | 2017/8 | 2018/9 | 2020/1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                                            | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 4,4    | 9,1    | 5,3    | 9,9    |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 20,1   | 15,1   | 19,2   | 30,0   |
|                                                                                         | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 42,2   | 40,9   | 40,3   | 35,5   |
|                                                                                         | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 30,1   | 31,5   | 32,2   | 23,6   |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 3,2    | 3,5    | 3,0    | 1,0    |
| SNS24                                                                                   | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 19,3   |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 33,0   |
|                                                                                         | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 25,4   |
|                                                                                         | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 20,0   |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 2,2    |
| Task Force Vacinação                                                                    | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 5,0    |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 13,2   |
|                                                                                         | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 21,8   |
|                                                                                         | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 38,0   |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 22,1   |

**A1 (Geral- continuação)**

| Em relação à atuação atual das seguintes entidades, considera-se, em termos gerais, estar: |                                 | 2009/10 | 2010/1 | 2011/2 | 2012/3 | 2013/4 | 2014/5 | 2015/6 | 2016/7 | 2017/8 | 2018/9 | 2020/1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP          | Muito insatisfeito              | 12,6    | 12,5   | 14,1   | 26,7   | 33,8   | 20,6   | 22,3   | 12,7   | 19,9   | 15,8   | 20,4   |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 33,1    | 39,4   | 42,2   | 43,0   | 33,8   | 34,0   | 33,3   | 35,1   | 32,8   | 34,1   | 39,6   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25,2    | 20,2   | 29,7   | 23,0   | 21,2   | 32,0   | 28,0   | 34,2   | 25,0   | 30,6   | 25,8   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 25,2    | 26,9   | 13,3   | 7,4    | 10,6   | 13,4   | 14,9   | 16,5   | 21,0   | 17,8   | 13,3   |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 3,9     | 1,0    | 0,8    | 0,0    | 0,5    | 0,0    | 1,4    | 1,5    | 1,3    | 1,8    | 1,0    |
| Atuação atual do Departamento de Contratualização Regional (DCARS)                         | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | 29,1   | 18,4   | 16,2   | 8,3    | 12,5   | 11,7   | 18,6   |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | 31,1   | 27,8   | 27,1   | 30,4   | 22,0   | 25,0   | 30,2   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | 21,9   | 36,1   | 37,9   | 41,1   | 44,8   | 44,9   | 40,1   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | 15,3   | 16,1   | 17,3   | 16,7   | 17,8   | 16,8   | 10,3   |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | 2,6    | 1,7    | 1,4    | 3,6    | 2,8    | 1,6    | 0,8    |
| Equipa Regional de Apoio (ERA) que acompanha a minha USF                                   | Muito insatisfeito              | -       | -      | 13,40  | 13,4   | 17,2   | 12,7   | 11,2   | 6,5    | 7,1    | 9,9    | 9,4    |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | -       | -      | 20,50  | 14,2   | 17,2   | 14,4   | 12,9   | 16,1   | 15,6   | 12,0   | 17,5   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | 29,90  | 26,9   | 22,9   | 22,5   | 29,1   | 29,0   | 34,7   | 33,4   | 44,1   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | -       | -      | 26,80  | 32,1   | 31,8   | 35,9   | 32,0   | 32,6   | 33,3   | 36,2   | 24,1   |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | -       | -      | 9,40   | 13,4   | 10,9   | 14,4   | 14,7   | 15,8   | 9,3    | 8,4    | 5,1    |

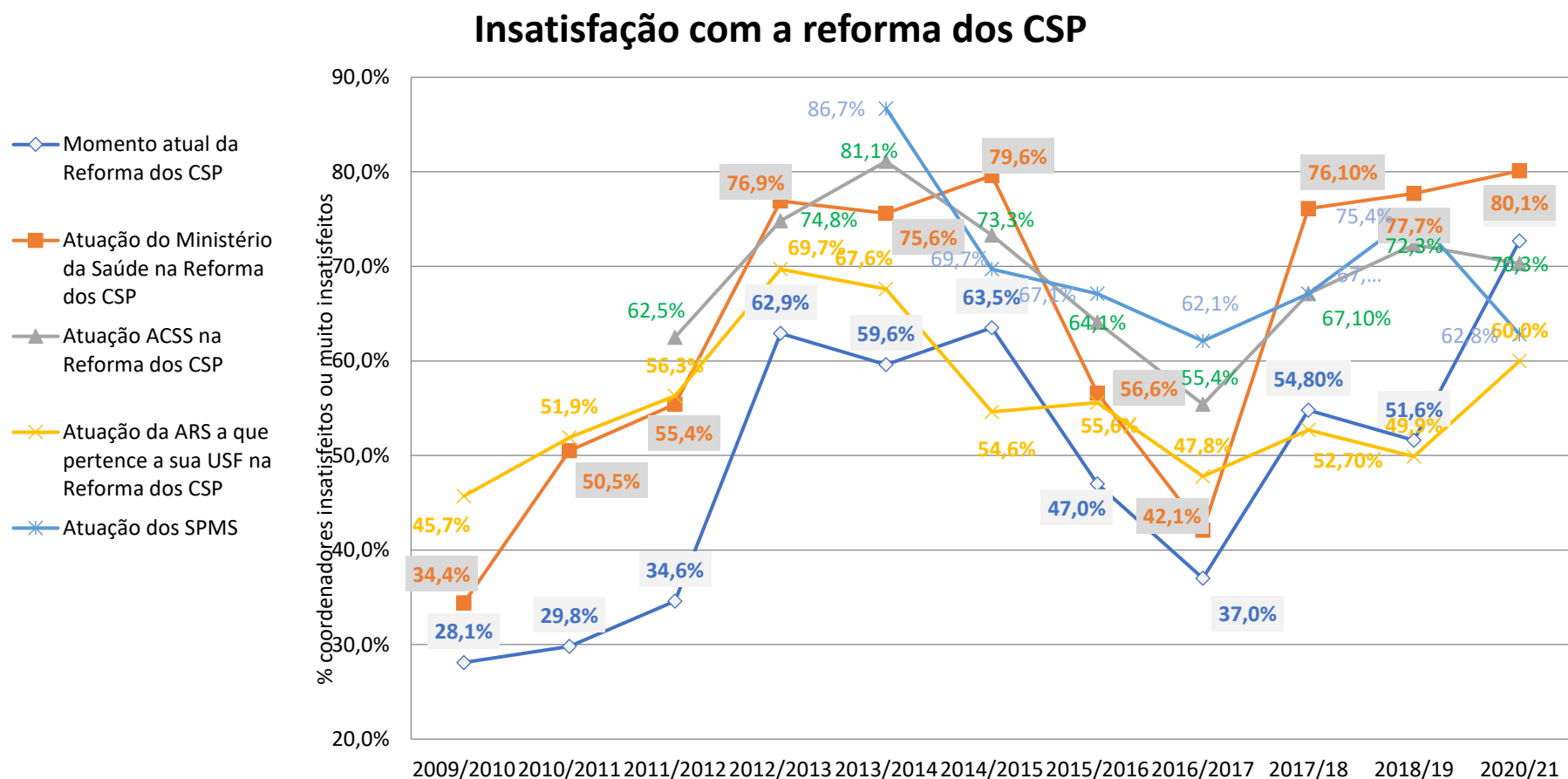
**A1 (Geral- continuação)**

| Em relação à atuação atual das seguintes entidades, considera-se, em termos gerais, estar: |                                 | 2009/10 | 2010/1 | 2011/2 | 2012/3 | 2013/4 | 2014/5 | 2015/6 | 2016/7 | 2017/8 | 2018/9 | 2020/1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ACES a que pertence a minha USF *                                                          | Muito insatisfeito              | 18,6    | 20,2   | 15,0   | 10,4   | -      | 4,9    | 8,5    | 4,7    | 9,7    | 9,8    | -      |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 26,4    | 29,8   | 25,2   | 17,0   | -      | 16,9   | 18,9   | 16,7   | 21,8   | 19,8   | -      |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 20,9    | 20,2   | 17,3   | 28,9   | -      | 25,7   | 24,2   | 24,0   | 17,3   | 20,5   | -      |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 24,0    | 19,2   | 29,1   | 35,6   | -      | 41,4   | 34,5   | 42,4   | 38,5   | 36,5   | -      |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 10,1    | 10,6   | 13,4   | 8,1    | -      | 11,1   | 13,9   | 12,3   | 12,7   | 13,5   | -      |
| Direcção Executiva do ACES a que pertence a minha USF                                      | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 8,6    |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 21,1   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 21,6   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 33,6   |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 15,2   |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF                                        | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 8,4    |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 16,7   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 21,7   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 36,5   |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 16,7   |

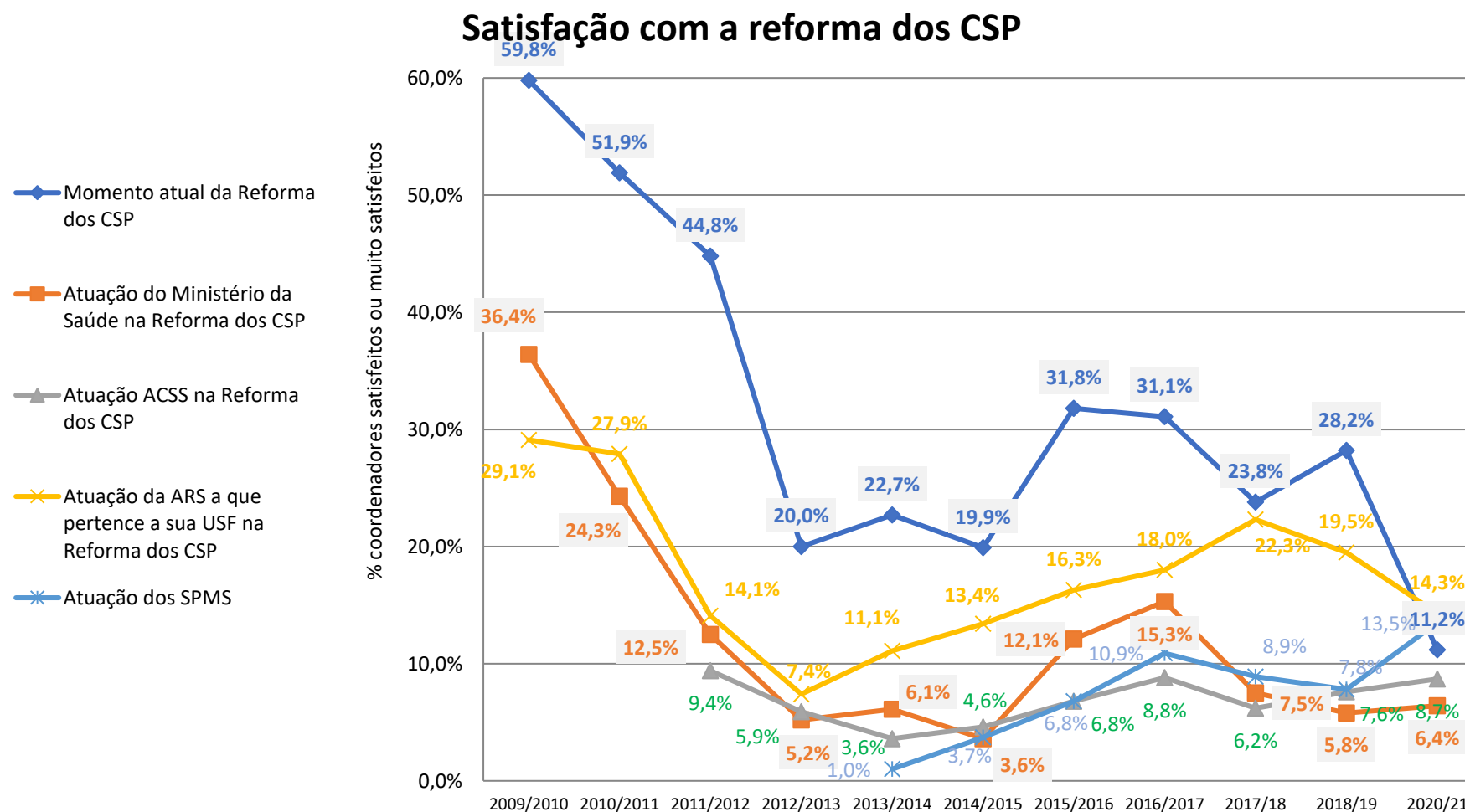
**A1 (Geral- continuação)**

| Em relação à atuação atual das seguintes entidades, considera-se, em termos gerais, estar: |                                 | 2009/10 | 2010/1 | 2011/2 | 2012/3 | 2013/4 | 2014/5 | 2015/6 | 2016/7 | 2017/8 | 2018/9 | 2020/1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN)                                 | Muito insatisfeito              | 2,4     | 1,0    | 0,00   | 1,5    | 0,5    | 0,0    | 1,8    | 2,4    | 3,9    | 2,8    | 3,4    |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 1,6     | 5,2    | 2,40   | 3,8    | 0,5    | 2,4    | 2,9    | 6,6    | 4,4    | 7,2    | 9,7    |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37,6    | 33,0   | 13,40  | 17,6   | 16,8   | 25,3   | 33,5   | 36,4   | 37,5   | 35,0   | 53,0   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 36,0    | 43,3   | 59,80  | 36,6   | 33,0   | 45,1   | 34,9   | 43,3   | 39,2   | 41,4   | 27,9   |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 22,4    | 17,5   | 24,40  | 40,5   | 49,2   | 27,3   | 26,8   | 11,3   | 15,0   | 13,6   | 6,0    |
| Poder Local (municípios e freguesias) (NOVO)                                               | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 6,1    | 31,0   | 6,3    |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 16,5   | 34,6   | 17,5   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 53,6   | 31,0   | 39,1   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 19,7   | 3,1    | 25,6   |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 4,1    | 0,3    | 11,4   |
| Ministério das Finanças                                                                    | Muito insatisfeito              | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 22,6   |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 25,2   |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 47,0   |
|                                                                                            | Satisfeito                      | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 4,2    |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 1,0    |

**Gráfico A.1** – Evolução da insatisfação (agrega as respostas nas opções “Muito insatisfeito” e “Insatisfeito”) dos coordenadores de USF com a reforma dos CSP e instituições



**Gráfico A.2** – Evolução da satisfação (agrega as respostas nas opções “Muito satisfeito” e “Satisfeito”) dos coordenadores de USF com a reforma dos CSP e instituições



A avaliação do último ciclo governamental (Governo do Partido Socialista desde 2015 com duas equipas ministeriais, a primeira liderada por Adalberto Campo Fernandes até setembro de 2018 e a segunda por Marta Temido) está patente nos últimos quatro estudos, desde 2016/17<sup>24</sup>. O aumento da satisfação com o processo da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) e Ministério de Saúde dos primeiros tempos deste período parece revelar entusiasmo e esperança no retomar, no relançar da Reforma dos CSP, na ressaca de uma crise social e económica e do pós-Troika. Nos últimos anos, no entanto, voltou a depressão nos resultados, que se agravou na última avaliação de 2020/201 com a pandemia de COVID-19. No espaço de um ano, do período de 2016/17 para 2017/18 a apreciação que os coordenadores faziam do momento atual da reforma e do Ministério da Saúde deteriorou-se de um modo muito marcado. Se analisarmos os **muito insatisfeitos** (franja muito importante porque, muitas vezes, é dela que saem os elementos mais críticos e motivados para ação) neste espaço de 2016 até agora, estes:

- aumentaram cerca de 5 vezes em relação ao “Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora” de 1,5% em 2016/17 até 8,0% agora (e um aumento de 2 vezes desde 2018/19);
- aumentaram cerca de 4 vezes na sua apreciação em relação ao **Ministério da Saúde** (de 8,5% em 2016/17 para 30,3% em 2018/19 e 32,1% agora, portanto, com um grande aumento já em 2017/18 e ligeira melhoria no último ano, havendo, no entanto, ligeiramente mais coordenadores muito insatisfeitos e insatisfeitos do que no estudo anterior 77,7% contra 80,1%);
- aumentaram cerca de 3 vezes, e o mesmo padrão do anterior, mas mais acentuado em relação ao **momento atual da Reforma dos CSP** (os muito insatisfeitos de 7% para 12,2% em 2018/19 e, agora, 21,7% e o conjunto dos muito insatisfeitos e insatisfeitos de 36,9% em 2016/17 para 72,8% em 2020/21), e em relação à **ACSS** (de 13,2% para 24,0% em 2018/19 e, agora, 28,2%) ;
- aumentaram 2 vezes em relação à **DGS** (de 4,4% para 9,1% em 2017/18 regressando aos 5,3 em 2018/19 e dobrando o valor agora para 9,9%);

---

<sup>24</sup> Na versão de 2015/2016 do estudo - quadros A1-A6 -, ao invés de anos anteriores em que se pedia para avaliar o momento atual, pediu-se que fosse considerado apenas 2015 porque houve grandes mudanças em quase todas as entidades em 2016, o que dificultaria a apreciação (nos outros anos, pediu-se a avaliação quanto ao momento atual – o que foi feito em cada par de anos até mês de recolha dos dados do último ano de cada par de anos – até abril dos últimos anos e até setembro de 2019 nos últimos dois estudos).

- aumentaram 8% nas avaliações das **Administração Regional de saúde (ARS)**, 10% para os **Departamento de Contratualização Regional (DCARS)** e 3% em relação às **Equipas Regionais de Apoio (ERA)**;

- aumentaram 6% para os **Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)**, mas com uma recuperação de 10% no último ano (de 20,6% para 36,4% em 2018/19 e, agora, 26,1%);

- este ano alterou-se o questionário e deixou-se de perguntar pelo ACES no seu todo e discriminou-se em Direção Executiva e Conselho Clínico do ACES, o padrão de resposta nas duas é semelhante assim como o é em relação à avaliação do ACES no seu global do ano passado, mas quando se compara com o valor de 2016/17, o número dos muito insatisfeitos passou para o dobro;

- a **USF-AN** manteve estável o número dos muito insatisfeitos neste período.

Em relação ao **momento atual da Reforma dos CSP**, nunca se registaram tantos coordenadores muito insatisfeitos, sensivelmente o dobro do ano anterior (de 12,2% para 21,7%). Há, também, muito mais insatisfação do que satisfação, situação que se tem vindo a acentuar, (36,9% de insatisfeitos e muito insatisfeitos em 2016/17 e 72,8% agora e 31,0% de satisfeitos e muito satisfeitos em 2016/17 e 11,2% agora).

A satisfação com as **estruturas da Administração Central** manteve o registo negativo, com mais insatisfeitos do que satisfeitos, anulando a recuperação que se tinha verificado em 2016/2017, sendo que os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS) são os únicos que melhoram em relação ao estudo anterior, mas com registos ainda francamente negativos. O **Ministério da Saúde** é a estrutura que desperta a maior insatisfação em relação a todas as estruturas avaliadas perfazendo 80,1% entre insatisfeitos e muito insatisfeitos (42,0% em 2016/17 e 76,1% em 2017/18) que contrasta com os 6,3% satisfeitos ou muito satisfeitos.

Em relação à DGS, há uma inversão em relação ao que acontecia em 2016/17, havendo agora mais insatisfeitos e muito insatisfeitos (39,9%) do que satisfeitos e muito satisfeitos (24,6%).

Avaliou-se, pela primeira vez, o serviço SNS24 e a avaliação é negativa com mais insatisfeitos e muito insatisfeitos (52,3%) do que satisfeitos e muito satisfeitos (22,2%) e a Task Force Vacinação com uma avaliação positiva: mais satisfeitos e muito satisfeitos (60,1%) do que insatisfeitos e muito insatisfeitos (18,2%).

Também se avaliou pela primeira vez o Ministério das Finanças, dada a sua importância em toda a atividade do setor da saúde e os muito insatisfeitos e insatisfeitos totalizaram 47,8% e os muitos satisfeitos e satisfeitos apenas 5,2%.

A satisfação em relação ao nível regional, nomeadamente em relação às **Administrações Regionais de Saúde (ARS)** mantém-se num registo negativo, mas pior do que anos anteriores (muito insatisfeitos e insatisfeitos de 47,8% em 2016/17 para 60,0% agora e satisfeitos e muito satisfeitos de 18% para 14,3%). Neste nível regional, os **Departamentos de Contratualização Regional (DCARS)**, novamente mantendo o registo negativo, com agravamento acentuado (insatisfeitos e muito insatisfeitos passaram de 38,7% em 2016/17 para 36,7% em 2018/19 e agora, 48,4%). Já as **Equipas Regionais de Apoio (ERA)**, mantiveram o registo positivo que conseguiram nos últimos anos, mas um pouco menos vincado (os satisfeitos e muito satisfeitos passaram de 48,4% em 2016/17 para 29,2%).

No nível local, os **Agrupamento de Centros de Saúde (ACES)**, como já se disse, este ano alterou-se o questionário e deixou-se de perguntar pelo ACES no seu todo e discriminou-se em Direção Executiva e Conselho Clínico do ACES, o padrão de resposta nas duas é semelhante (um pouco melhor para os Conselhos Clínicos), com um registo positivo, com mais satisfação do que insatisfação e um pouco pior do que em 2016/17, mas melhor do que há 11 anos atrás. Registam-se mais satisfeitos e muito satisfeitos do que insatisfeitos e muito insatisfeitos (48,8% contra 29,7% para a Direção Executiva e 53,2% contra 25,1% para o Conselho Clínico). Verificam-se, no entanto, *nuances* regionais importantes que serão abordadas mais à frente. Ainda ao nível local, pela terceira vez, foi avaliado o **pode local (municípios e freguesias)** com uma melhoria muito marcada, com uma diminuição de cerca de 5 vezes dos **muito insatisfeitos** em relação ao último estudo e a passagem para metade dos insatisfeitos (no total, estes dois grupos passaram de 65,6% para 23,8% e os muito satisfeitos e satisfeitos de 3,4% para 37,0, um aumento de 10 vezes). A explicação poderá estar no papel crescente que o Poder Local está a ter na atividade dos Agrupamentos de Centros de Saúde e a sua atuação durante a pandemia.

No nível micro-local, registou-se o resultado mais preocupante, um grande aumento nos insatisfeitos e muito insatisfeitos com a **atividade da própria USF** (de 12,3% em 2016/17

para 44,1% agora, o pior valor de sempre) e uma quebra do somatório dos satisfeitos ou muito satisfeitos dos 82,3% em 2009/10 para os 77,2% em 2016/17 e 44,4% agora.

A satisfação em **relação à USF-AN** manteve-se num registo positivo, o mais positivo de todas as estruturas avaliadas, mas acentuando a deslocação para o centro e fuga das pontas (os nem satisfeitos, nem insatisfeitos a passarem 36,4% em 2016/17 para 53,0%, os muito satisfeitos dos 11,3% em 2016/17 para 6,0%, longe dos 49,2% de 2013/14 e os muito insatisfeitos dos 2,4% de 2016/17 para os 3,4% agora e tendo como referência os 0,0% de 2014/15).

O nível de satisfação mais alto, considerando apenas os satisfeitos e muito satisfeitos de todas as estruturas avaliadas regista-se, então, em relação à Task Force Vacinação, seguem-se os Conselhos Clínicos e Direções Executivas dos ACES, seguindo-se a própria USF, o Poder Local e a USF-AN. No sentido inverso, considerando apenas os insatisfeitos e muito insatisfeitos o nível de insatisfação maior é para com o Ministério da Saúde, seguindo-se a ACSS e os SPMS.

### A1 (Por ARS) – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma

|                                                                                            |                                 | 2020/2021 |            |         |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Em relação aos seguintes elementos considera-se, em termos gerais:                         |                                 | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                                           | Muito insatisfeito              | 20.0      | 27.0       | 20.0    | 28.6         | 30.8        |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 51.4      | 47.6       | 51.9    | 42.9         | 61.5        |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 17.8      | 11.1       | 17.8    | 7.1          | 7.7         |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 10.3      | 14.3       | 9.6     | 21.4         | 0.0         |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 0.5       | 0.0        | 0.7     | 0.0          | 0.0         |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora                                        | Muito insatisfeito              | 7.0       | 4.8        | 9.0     | 14.3         | 23.1        |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 35.1      | 23.8       | 43.3    | 35.7         | 38.5        |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 11.9      | 15.9       | 9.7     | 7.1          | 7.7         |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 35.1      | 36.5       | 29.9    | 35.7         | 23.1        |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 10.08     | 19.0       | 8.2     | 7.1          | 7.7         |
| Em relação à atuação atual das seguintes entidades, considera-se, em termos gerais, estar: |                                 |           |            |         |              |             |
| Ministério da Saúde                                                                        | Muito insatisfeito              | 33.2      | 29.0       | 29.9    | 28.6         | 61.5        |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 47.3      | 50.0       | 49.3    | 50.0         | 30.8        |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 13.0      | 11.3       | 15.7    | 14.3         | 7.7         |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 6.5       | 9.7        | 4.5     | 7.1          | 0.0         |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 0.0       | 0.0        | 0.7     | 0.0          | 0.0         |
| Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS)                                           | Muito insatisfeito              | 30.1      | 27.9       | 22.7    | 35.7         | 53.8        |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 39.3      | 45.9       | 44.7    | 50.0         | 23.1        |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 21.9      | 16.4       | 23.5    | 7.1          | 23.1        |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 8.7       | 9.8        | 8.3     | 7.1          | 0.0         |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 0.0       | 0.0        | 0.8     | 0.0          | 0.0         |
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)                                         | Muito insatisfeito              | 25.5      | 31.18      | 22.4    | 35.7         | 41.7        |
|                                                                                            | Insatisfeito                    | 37.5      | 31.1       | 38.1    | 42.9         | 25.0        |
|                                                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 24.5      | 26.2       | 23.1    | 14.3         | 16.7        |
|                                                                                            | Satisfeito                      | 12.5      | 11.5       | 15.7    | 7.1          | 16.7        |
|                                                                                            | Muito satisfeito                | 0.0       | 0.0        | 0.7     | 0.0          | 0.0         |

**A1 (Por ARS- continuação)**

|                                                                    |                                 | <b>ARS<br/>Norte</b> | <b>ARS<br/>Centro</b> | <b>ARS<br/>LVT</b> | <b>ARS<br/>Alentejo</b> | <b>ARS<br/>Algarve</b> |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                       | Muito insatisfeito              | 12.5                 | 9.8                   | 6.8                | 7.1                     | 7.7                    |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 31.0                 | 32.8                  | 26.3               | 28.6                    | 38.5                   |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 36.4                 | 31.1                  | 36.8               | 35.7                    | 30.8                   |
|                                                                    | Satisfeito                      | 19.6                 | 24.6                  | 28.6               | 28.6                    | 23.1                   |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 0.5                  | 1.6                   | 1.5                | 0.0                     | 0.0                    |
| Task-Force Vacinação                                               | Muito insatisfeito              | 2.7                  | 3.3                   | 8.4                | 7.1                     | 7.7                    |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 12.0                 | 13.1                  | 14.5               | 14.3                    | 15.4                   |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25.1                 | 19.7                  | 20.6               | 14.3                    | 50.7.7                 |
|                                                                    | Satisfeito                      | 36.6                 | 37.7                  | 37.4               | 57.1                    | 46.2                   |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 23.5                 | 26.2                  | 19.1               | 7.1                     | 23.1                   |
| SNS24                                                              | Muito insatisfeito              | 17.9                 | 21.0                  | 21.5               | 7.1                     | 23.1                   |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 32.1                 | 37.1                  | 34.1               | 21.4                    | 30.8                   |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25.0                 | 22.6                  | 26.7               | 28.6                    | 23.1                   |
|                                                                    | Satisfeito                      | 23.9                 | 16.1                  | 15.6               | 35.7                    | 15.4                   |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 1.1                  | 3.2                   | 2.2                | 7.1                     | 7.7                    |
| Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF     | Muito insatisfeito              | 14.6                 | 16.4                  | 27.1               | 21.4                    | 53.8                   |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 36.2                 | 34.4                  | 45.9               | 42.9                    | 38.5                   |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 31.4                 | 31.1                  | 17.3               | 28.6                    | 7.7                    |
|                                                                    | Satisfeito                      | 16.8                 | 16.4                  | 9.0                | 7.1                     | 0.0                    |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 1.1                  | 1.6                   | 0.8                | 0.0                     | 0.0                    |
| Atuação atual do Departamento de Contratualização Regional (DCARS) | Muito insatisfeito              | 16.3                 | 15.8                  | 22.4               | 21.4                    | 25.0                   |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 29.8                 | 29.8                  | 28.0               | 35.7                    | 50.0                   |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37.6                 | 43.9                  | 44.0               | 35.7                    | 25.0                   |
|                                                                    | Satisfeito                      | 15.2                 | 8.8                   | 5.6                | 7.1                     | 0.0                    |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 1.1                  | 1.8                   | 0.0                | 0.0                     | 0.0                    |

**A1 (Por ARS- continuação)**

|                                                            |                                 | <b>ARS<br/>Norte</b> | <b>ARS<br/>Centro</b> | <b>ARS<br/>LVT</b> | <b>ARS<br/>Alentejo</b> | <b>ARS<br/>Algarve</b> |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|
| Equipa Regional de Apoio (ERA) a que acompanha a minha USF | Muito insatisfeito              | 7.2                  | 5.4                   | 13.0               | 21.4                    | 7.7                    |
|                                                            | Insatisfeito                    | 17.2                 | 12.5                  | 19.8               | 21.4                    | 15.4                   |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 42.2                 | 58.9                  | 42.0               | 28.6                    | 38.5                   |
|                                                            | Satisfeito                      | 27.8                 | 16.1                  | 22.1               | 21.4                    | 30.8                   |
|                                                            | Muito satisfeito                | 5.6                  | 7.1                   | 3.1                | 7.1                     | 7.7                    |
| Direcção Executiva do ACES a que pertence a minha USF      | Muito insatisfeito              | 6.5                  | 6.6                   | 9.0                | 14.3                    | 38.5                   |
|                                                            | Insatisfeito                    | 19.5                 | 11.5                  | 25.4               | 28.6                    | 38.5                   |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 21.6                 | 21.3                  | 23.9               | 14.3                    | 7.7                    |
|                                                            | Satisfeito                      | 35.1                 | 39.3                  | 30.6               | 42.9                    | 7.7                    |
|                                                            | Muito satisfeito                | 17.3                 | 21.3                  | 11.2               | 0.0                     | 7.7                    |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF        | Muito insatisfeito              | 7.6                  | 3.3                   | 9.8                | 7.1                     | 30.8                   |
|                                                            | Insatisfeito                    | 14.7                 | 11.5                  | 17.3               | 28.6                    | 53.8                   |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 23.9                 | 19.7                  | 22.6               | 7.1                     | 7.7                    |
|                                                            | Satisfeito                      | 37.5                 | 44.3                  | 32.3               | 50.0                    | 7.7                    |
|                                                            | Muito satisfeito                | 16.3                 | 21.3                  | 18.0               | 7.1                     | 0.0                    |
| Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN) | Muito insatisfeito              | 3.4                  | 5.4                   | 3.1                | 0.0                     | 0.0                    |
|                                                            | Insatisfeito                    | 11.5                 | 12.5                  | 7.1                | 0.0                     | 9.1                    |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 54.0                 | 39.3                  | 55.1               | 71.4                    | 63.6                   |
|                                                            | Satisfeito                      | 26.4                 | 35.7                  | 26.8               | 28.6                    | 18.2                   |
|                                                            | Muito satisfeito                | 4.6                  | 7.1                   | 7.9                | 0.0                     | 9.1                    |

**A1 (Por ARS- continuação)**

|                                             |                                    | <b>ARS<br/>Norte</b> | <b>ARS<br/>Centro</b> | <b>ARS<br/>LVT</b> | <b>ARS<br/>Alentejo</b> | <b>ARS<br/>Algarve</b> |
|---------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|
| Poder Local<br>(municípios e<br>freguesias) | Muito insatisfeito                 | 5.1                  | 8.6                   | 6.1                | 7.7                     | 15.4                   |
|                                             | Insatisfeito                       | 19.2                 | 10.3                  | 17.4               | 15.4                    | 30.8                   |
|                                             | Nem satisfeito/Nem<br>insatisfeito | 44.1                 | 29.3                  | 37.9               | 38.5                    | 23.1                   |
|                                             | Satisfeito                         | 22.0                 | 34.5                  | 27.3               | 30.8                    | 15.4                   |
|                                             | Muito satisfeito                   | 9.6                  | 17.2                  | 11.4               | 7.7                     | 15.4                   |
| Ministério das<br>Finanças                  | Muito insatisfeito                 | 21.5                 | 34.5                  | 16.9               | 23.1                    | 38.5                   |
|                                             | Insatisfeito                       | 26.2                 | 25.9                  | 23.4               | 15.4                    | 38.5                   |
|                                             | Nem satisfeito/Nem<br>insatisfeito | 47.1                 | 37.9                  | 53.2               | 46.2                    | 23.1                   |
|                                             | Satisfeito                         | 4.7                  | 1.7                   | 4.0                | 15.4                    | 0.0                    |
|                                             | Muito satisfeito                   | 0.6                  | 0.0                   | 2.4                | 0.0                     | 0.0                    |

**A1 (Por ARS e anos de análise) – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma**

|                                                                  |                                  | ARS Norte |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                  |                                  | 9/10      | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                 | Muito insatisfeito               | 1,9%      | 5,9%  | 2,8%  | 15,1% | 12,4% | 12,2% | 3,9%  | 8.3%  | 17,5% | 14.2% | 20.0% |
|                                                                  | Insatisfeito                     | 18,5%     | 23,5% | 28,2% | 47,9% | 44,8% | 46,5% | 36,1% | 28.7% | 33,5% | 34.4% | 51.4% |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 11,1%     | 5,9%  | 19,7% | 15,1% | 16,2% | 17,4% | 19,4% | 30.9% | 21,6% | 20.2% | 17.8% |
|                                                                  | Satisfeito                       | 57,4%     | 56,9% | 45,1% | 20,5% | 23,8% | 20,9% | 37,4% | 29.3% | 25,3% | 30.1% | 10.3% |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 11,1%     | 7,8%  | 4,2%  | 1,4%  | 2,9%  | 2,9%  | 3,2%  | 2.8%  | 2,1%  | 1.1%  | 0.5%  |
| Atuação atual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito               | 4,8%      | 9,8%  | 15,3% | 27,4% | 32,4% | 17,4% | 14,9% | 5.1%  | 13,0% | 11.6% | 14.6% |
|                                                                  | Insatisfeito                     | 32,3%     | 31,4% | 33,3% | 46,6% | 40,0% | 27,9% | 30,5% | 31.5% | 24,5% | 27.1% | 36.2% |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 22,6%     | 23,5% | 33,3% | 19,2% | 19,0% | 40,7% | 34,4% | 37.1% | 32,8% | 32.0% | 31.4% |
|                                                                  | Satisfeito                       | 33,9%     | 33,3% | 16,7% | 6,8%  | 8,6%  | 14,0% | 19,5% | 24.7% | 28,6% | 26.5% | 16.8% |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 6,5%      | 2,0%  | 1,4%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,6%  | 1.7%  | 1,0%  | 2.8%  | 1.1%  |
| Atuação atual do seu ACES                                        | Muito insatisfeito               | 21,0%     | 23,5% | 14,1% | 12,3% | -     | 4,7%  | 4,5%  | 3.3%  | 7,3%  | 6.0%  | -     |
|                                                                  | Insatisfeito                     | 27,4%     | 25,5% | 25,4% | 19,2% | -     | 14,0% | 16,2% | 14.4% | 19,3% | 17.5% | -     |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 17,7%     | 17,6% | 15,5% | 23,3% | -     | 24,0% | 24,7% | 23.8% | 14,1% | 19.1% | -     |
|                                                                  | Satisfeito                       | 25,8%     | 23,5% | 28,2% | 37,0% | -     | 42,1% | 36,4% | 42.0% | 42,7% | 37.2% | -     |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 8,1%      | 9,8%  | 16,9% | 8,2%  | -     | 15,2% | 18,2% | 16.6% | 16,7% | 20.2% | -     |
| Direcção Executiva do ACES a que pertence a minha USF            | Muito insatisfeito               | -         | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 6.5%  |
|                                                                  | Insatisfeito                     | -         | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 19.5% |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -         | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 21.6% |
|                                                                  | Satisfeito                       | -         | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 35.1% |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | -         | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17.3% |

| ARS Norte (continuação)                             |                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                                                     |                                  | 9/10  | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21  |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito               | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 7.6%   |
|                                                     | Insatisfeito                     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 14.7%  |
|                                                     | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 23.9%  |
|                                                     | Satisfeito                       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 37.5%  |
|                                                     | Muito satisfeito                 | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 16.3%  |
| Atuação atual da ERA a que pertence a sua USF       | Muito insatisfeito               | -     | -     | 8,5%  | 5,6%  | 8,8%  | 4,7%  | 3,3%  | 2,2%  | 6,3%  | 7,2%  | 7,2%   |
|                                                     | Insatisfeito                     | -     | -     | 21,1% | 15,3% | 19,6% | 9,9%  | 7,2%  | 11,6% | 13,2% | 8,9%  | 17,2%  |
|                                                     | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -     | -     | 32,4% | 22,2% | 17,6% | 21,6% | 27,0% | 26,5% | 29,5% | 32,2% | 42,2%  |
|                                                     | Satisfeito                       | -     | -     | 26,8% | 37,5% | 38,2% | 44,4% | 41,4% | 40,9% | 39,5% | 39,4% | 27,8%  |
|                                                     | Muito satisfeito                 | -     | -     | 11,3% | 19,4% | 15,7% | 19,3% | 21,1% | 18,8% | 11,6% | 12,2% | 5,6%   |
| Atuação atual do DCARS a que pertence               | Muito insatisfeito               | -     | -     | -     | -     | 35,0% | 17,8% | 11,3% | 6,1%  | 10,6% | 10,2% | 16,3%  |
|                                                     | Insatisfeito                     | -     | -     | -     | -     | 33,0% | 27,2% | 29,1% | 26,1% | 18,0% | 20,5% | 29,8%  |
|                                                     | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 16,5% | 39,6% | 42,4% | 42,8% | 44,4% | 44,3% | 37,6%  |
|                                                     | Satisfeito                       | -     | -     | -     | -     | 13,6% | 14,8% | 17,2% | 21,1% | 24,3% | 23,3% | 15,2%  |
|                                                     | Muito satisfeito                 | -     | -     | -     | -     | 1,9%  | 0,6%  | 0,0%  | 3,9%  | 2,6%  | 1,7%  | 1,1%   |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF           | Muito insatisfeito               | 6,3%  | 3,9%  | 0,0%  | 2,8%  | 1,9%  | 4,6%  | 5,3%  | 2,2%  | 0,0%  | 1,1%  | 7,0%   |
|                                                     | Insatisfeito                     | 3,1%  | 5,9%  | 5,5%  | 5,6%  | 10,5% | 8,1%  | 10,5% | 9,4%  | 5,0%  | 14,2% | 35,1%  |
|                                                     | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 4,7%  | 5,9%  | 5,5%  | 4,2%  | 3,8%  | 8,7%  | 2,6%  | 7,7%  | 5,0%  | 8,7%  | 11,9%  |
|                                                     | Satisfeito                       | 57,8% | 49,0% | 42,5% | 45,8% | 49,5% | 52,6% | 55,9% | 54,7% | 75,0% | 50,8% | 35,1%  |
|                                                     | Muito satisfeito                 | 28,1% | 35,3% | 46,6% | 41,7% | 34,3% | 26,0% | 25,7% | 26,0% | 15,0% | 25,1% | 10,08% |

**A1 (Por ARS e anos de análise) - Continuação**

|                                                                  |                                  | ARS Centro |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                  |                                  | 09/10      | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                 | Muito insatisfeito               | 17,6%      | 12,5% | 10,0% | 21,4% | 12,0% | 10,9% | 8,8%  | 2,3%  | 25,5% | 11,5% | 27,0% |
|                                                                  | Insatisfeito                     | 41,2%      | 37,5% | 55,0% | 57,1% | 52,0% | 45,7% | 38,2% | 20,9% | 35,3% | 36,1% | 47,6% |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 17,6%      | 18,8% | 15,0% | 14,3% | 24,0% | 23,9% | 20,6% | 37,2% | 17,6% | 16,4% | 11,1% |
|                                                                  | Satisfeito                       | 23,5%      | 31,3% | 20,0% | 7,1%  | 12,0% | 19,6% | 26,5% | 37,2% | 21,6% | 32,8% | 14,3% |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 0,0%       | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 5,9%  | 2,3%  | 0,0%  | 3,3%  | 0,0%  |
| Atuação atual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito               | 35,0%      | 25,0% | 20,0% | 7,1%  | 0,0%  | 0,0%  | 8,8%  | 20,5% | 23,5% | 6,6%  | 16,4% |
|                                                                  | Insatisfeito                     | 35,0%      | 37,5% | 65,0% | 42,9% | 16,0% | 34,8% | 35,3% | 31,8% | 47,1% | 27,9% | 34,4% |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 20,0%      | 6,3%  | 15,0% | 28,6% | 48,0% | 41,3% | 26,5% | 34,1% | 15,7% | 44,3% | 31,1% |
|                                                                  | Satisfeito                       | 10,0%      | 31,3% | 0,0%  | 21,4% | 32,0% | 23,9% | 26,5% | 11,4% | 9,8%  | 18,0% | 16,4% |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 0,0%       | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 4,0%  | 0,0%  | 2,9%  | 2,3%  | 3,9%  | 3,3%  | 1,6%  |
| Atuação atual do seu ACES                                        | Muito insatisfeito               | 21,1%      | 37,5% | 35,0% | 14,3% | -     | 2,2%  | 14,7% | 2,3%  | 21,6% | 16,7% | -     |
|                                                                  | Insatisfeito                     | 36,8%      | 25,0% | 10,0% | 14,3% | -     | 23,9% | 29,4% | 18,2% | 29,4% | 18,3% | -     |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 31,6%      | 18,8% | 35,0% | 42,9% | -     | 28,3% | 8,8%  | 25,0% | 17,6% | 20,0% | -     |
|                                                                  | Satisfeito                       | 5,3%       | 18,8% | 20,0% | 28,6% | -     | 39,1% | 35,3% | 45,5% | 23,5% | 35,0% | -     |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 5,3%       | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | -     | 6,5%  | 11,8% | 9,1%  | 7,8%  | 10,0% | -     |
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF             | Muito insatisfeito               | -          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 6,6%  |
|                                                                  | Insatisfeito                     | -          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 11,5% |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 21,3% |
|                                                                  | Satisfeito                       | -          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 39,3% |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | -          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 21,3% |

## ARS Centro (continuação)

|                                                     |                                  | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito               | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 3.3%  |
|                                                     | Insatisfeito                     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 11.5% |
|                                                     | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 19.7% |
|                                                     | Satisfeito                       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 44.3% |
|                                                     | Muito satisfeito                 | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 21.3% |
| Atuação atual da ERA a que pertence a sua USF       | Muito insatisfeito               | -     | -     | 5,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 2,2%  | 0,0%  | 2.3%  | 2,0%  | 4.9%  | 5.4%  |
|                                                     | Insatisfeito                     | -     | -     | 20,0% | 7,1%  | 0,0%  | 6,5%  | 5,9%  | 4.5%  | 9,8%  | 8.2%  | 12.5% |
|                                                     | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -     | -     | 40,0% | 50,0% | 32,0% | 15,2% | 26,5% | 15.9% | 25,5% | 26.2% | 58.9% |
|                                                     | Satisfeito                       | -     | -     | 25,0% | 35,7% | 56,0% | 54,3% | 50,0% | 47.7% | 43,1% | 50.8% | 16.1% |
|                                                     | Muito satisfeito                 | -     | -     | 10,0% | 7,1%  | 12,0% | 21,7% | 17,6% | 29.5% | 19,6% | 9.8%  | 7.1%  |
| Atuação atual do DCARS a que pertence               | Muito insatisfeito               | -     | -     | -     | -     | 4,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0.0%  | 12,0% | 3.5%  | 15.8% |
|                                                     | Insatisfeito                     | -     | -     | -     | -     | 4,0%  | 11,6% | 15,6% | 25.6% | 26,0% | 21.1% | 29.8% |
|                                                     | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 28,0% | 34,9% | 37,5% | 34.9% | 38,0% | 54.4% | 43.9% |
|                                                     | Satisfeito                       | -     | -     | -     | -     | 52,0% | 44,2% | 37,5% | 30.2% | 18,0% | 17.5% | 8.8%  |
|                                                     | Muito satisfeito                 | -     | -     | -     | -     | 12,0% | 9,3%  | 9,4%  | 9.3%  | 6,0%  | 3.5%  | 1.8%  |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF           | Muito insatisfeito               | 0,0%  | 0,0%  | 10,5% | 0,0%  | 4,0%  | 2,2%  | 2,9%  | 0.0%  | 3,9%  | 8.2%  | 4.8%  |
|                                                     | Insatisfeito                     | 5,0%  | 0,0%  | 5,3%  | 14,3% | 12,0% | 10,9% | 5,9%  | 4.5%  | 11,8% | 9.8%  | 23.8% |
|                                                     | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 5,0%  | 6,3%  | 5,3%  | 7,1%  | 8,0%  | 13,0% | 5,9%  | 11.4% | 13,7% | 13.1% | 15.9% |
|                                                     | Satisfeito                       | 75,0% | 75,0% | 36,8% | 42,9% | 48,0% | 54,3% | 70,6% | 52.3% | 47,1% | 45.9% | 36.5% |
|                                                     | Muito satisfeito                 | 15,0% | 18,8% | 42,1% | 35,7% | 28,0% | 19,6% | 14,7% | 31.8% | 23,5% | 23.0% | 19.0% |

**A1 (Por ARS e anos de análise) - Continuação**

|                                                                  |                                  | ARS LVT |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                  |                                  | 09/10   | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                 | Muito insatisfeito               | 0,0%    | 3,0%  | 0,0%  | 9,5%  | 19,6% | 17,6% | 10,4% | 7,3%  | 10,7% | 10,5% | 20,0% |
|                                                                  | Insatisfeito                     | 27,6%   | 18,2% | 25,0% | 47,6% | 42,9% | 63,5% | 50,6% | 33,3% | 46,6% | 43,6% | 51,9% |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | 10,3%   | 33,3% | 21,9% | 21,4% | 17,9% | 9,5%  | 24,7% | 32,3% | 24,3% | 24,1% | 17,8% |
|                                                                  | Satisfeito                       | 55,2%   | 42,4% | 46,9% | 21,4% | 17,9% | 8,1%  | 14,3% | 25,0% | 16,5% | 21,1% | 9,6%  |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 6,9%    | 3,0%  | 6,3%  | 0,0%  | 1,8%  | 1,4%  | 0,0%  | 2,1%  | 1,9%  | 0,8%  | 0,7%  |
| Atuação atual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito               | 16,7%   | 9,1%  | 9,4%  | 33,3% | 50,0% | 36,5% | 37,7% | 20,8% | 27,2% | 20,3% | 27,1% |
|                                                                  | Nem insatisfeito                 | 38,9%   | 57,6% | 43,8% | 38,1% | 33,9% | 47,3% | 41,6% | 44,8% | 41,7% | 47,4% | 45,9% |
|                                                                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito  | 30,6%   | 18,2% | 31,3% | 23,8% | 10,7% | 10,8% | 18,2% | 29,2% | 16,5% | 25,6% | 17,3% |
|                                                                  | Satisfeito                       | 11,1%   | 15,2% | 15,6% | 4,8%  | 5,4%  | 5,4%  | 1,3%  | 4,2%  | 13,6% | 6,8%  | 9,0%  |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 2,8%    | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 1,3%  | 1,0%  | 1,0%  | 0,0%  | 0,8%  |
| Atuação atual do seu ACES                                        | Muito insatisfeito               | 10,5%   | 6,1%  | 6,3%  | 4,8%  | -     | 5,4%  | 14,3% | 8,3%  | 6,9%  | 10,5% | -     |
|                                                                  | Nem insatisfeito                 | 21,1%   | 42,4% | 28,1% | 11,9% | -     | 18,9% | 18,2% | 16,7% | 22,5% | 21,1% | -     |
|                                                                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito  | 21,1%   | 21,2% | 12,5% | 33,3% | -     | 27,0% | 28,6% | 25,0% | 21,6% | 22,6% | -     |
|                                                                  | Satisfeito                       | 28,9%   | 12,1% | 37,5% | 38,1% | -     | 43,2% | 31,2% | 42,7% | 39,2% | 39,8% | -     |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | 18,4%   | 18,2% | 15,6% | 11,9% | -     | 5,4%  | 7,8%  | 7,3%  | 9,8%  | 6,0%  | -     |
| Direcção Executiva do ACES a que pertence a minha USF            | Muito insatisfeito               |         |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 9,0%  |
|                                                                  | Insatisfeito                     |         |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 25,4% |
|                                                                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito  |         |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 23,9% |
|                                                                  | Satisfeito                       |         |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 30,6% |
|                                                                  | Muito satisfeito                 |         |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 11,2% |

|                                                     |                                 | ARS LVT (continuação) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                     |                                 | 09/10                 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito              | -                     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 9.8%  |
|                                                     | Insatisfeito                    | -                     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17.3% |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -                     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22.6% |
|                                                     | Satisfeito                      | -                     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 32.3% |
|                                                     | Muito satisfeito                | -                     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 18.0% |
| Atuação atual da ERA a que pertence a sua USF       | Muito insatisfeito              | -                     | -     | 31,3% | 33,3% | 41,8% | 35,1% | 31,2% | 16,8% | 8,9%  | 13,4% | 13.0% |
|                                                     | Insatisfeito                    | -                     | -     | 15,6% | 11,9% | 21,8% | 29,7% | 24,7% | 28,4% | 24,8% | 16,5% | 19.8% |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -                     | -     | 21,9% | 28,6% | 23,6% | 25,7% | 32,5% | 38,9% | 44,6% | 39,4% | 42.0% |
|                                                     | Satisfeito                      | -                     | -     | 25,0% | 21,4% | 9,1%  | 9,5%  | 11,7% | 13,7% | 20,8% | 27,6% | 22.1% |
|                                                     | Muito satisfeito                | -                     | -     | 6,3%  | 4,8%  | 3,6%  | 0,0%  | 0,0%  | 2,1%  | 1,0%  | 3,1%  | 3.1%  |
| Atuação atual do DCARS a que pertence a sua USF     | Muito insatisfeito              | -                     | -     | -     | -     | 33,9% | 29,2% | 32,5% | 15,1% | 13,8% | 14,2% | 22.4% |
|                                                     | Insatisfeito                    | -                     | -     | -     | -     | 33,9% | 38,9% | 31,2% | 36,6% | 26,6% | 30,8% | 28.0% |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -                     | -     | -     | -     | 28,6% | 29,2% | 26,0% | 45,2% | 53,2% | 45,0% | 44.0% |
|                                                     | Satisfeito                      | -                     | -     | -     | -     | 3,6%  | 2,8%  | 10,4% | 2,2%  | 4,3%  | 9,2%  | 5.6%  |
|                                                     | Muito satisfeito                | -                     | -     | -     | -     | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 1,1%  | 2,1%  | 0,8%  | 0.0%  |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF           | Muito insatisfeito              | 2,6%                  | 0,0%  | 0,0%  | 2,4%  | 1,8%  | 4,1%  | 1,3%  | 1,0%  | 1,9%  | 6,0%  | 9.0%  |
|                                                     | Insatisfeito                    | 10,5%                 | 3,1%  | 0,0%  | 9,5%  | 5,5%  | 18,9% | 19,5% | 16,7% | 16,5% | 21,1% | 43.3% |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 7,9%                  | 9,4%  | 0,0%  | 2,4%  | 5,5%  | 8,1%  | 9,1%  | 12,5% | 11,7% | 11,3% | 9.7%  |
|                                                     | Satisfeito                      | 57,9%                 | 56,3% | 46,9% | 42,9% | 69,1% | 55,4% | 51,9% | 51,0% | 49,5% | 42,9% | 29.9% |
|                                                     | Muito satisfeito                | 21,1%                 | 31,3% | 53,1% | 42,9% | 18,2% | 13,5% | 18,2% | 18,8% | 20,4% | 18,8% | 8.2%  |

**A1 (Por ARS e anos de análise) - Continuação**

|                                                                  |                                  | ARS Alentejo     |       |       |       |       |       |       | ARS Algarve      |         |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                  |                                  | 09/10 a<br>13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 18/21 | 09/10 a<br>13/14 | 2014/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                 | Muito insatisfeito               | -                | 12,5% | 0,0%  | 14,3% | 16,7% | 9,1%  | 28.6% | -                | 28,6%   | 0,0%  | 0,0%  | 25,0% | 9,1%  | 30.8% |
|                                                                  | Insatisfeito                     | -                | 12,5% | 50,0% | 28,6% | 50,0% | 72.7% | 42.9% | -                | 57,1%   | 50,0% | 45,5% | 33,3% | 54,5% | 61.5% |
|                                                                  | Nem satisfeito/ Nem insatisfeito | -                | 37,5% | 16,7% | 14,3% | 16,7% | 0.0%  | 7.1%  | -                | 0,0%    | 20,0% | 36,4% | 16,7% | 18,2% | 7.7%  |
|                                                                  | Satisfeito                       | -                | 25,0% | 33,3% | 42,9% | 16,7% | 18.2% | 21.4% | -                | 14,3%   | 20,0% | 18,2% | 25,0% | 18,2% | 0.0%  |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | -                | 12,5% | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0.0%  | 0.0%  | -                | 0,0%    | 10,0% | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0.0%  |
| Atuação atual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito               | -                | 14,3% | 33,3% | 28,6% | 25,0% | 45.5% | 21.4% | -                | 71,4%   | 60,0% | 18,2% | 50,0% | 54,5% | 53.8% |
|                                                                  | Nem insatisfeito                 | -                | 42,9% | 0,0%  | 0,0%  | 41,7% | 45.5% | 42.9% | -                | 28,6%   | 30,0% | 45,5% | 25,0% | 9,1%  | 38.5% |
|                                                                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito  | -                | 14,3% | 50,0% | 42,9% | 16,7% | 0.0%  | 28.6% | -                | 0,0%    | 0,0%  | 27,3% | 16,7% | 18,2% | 7.7%  |
|                                                                  | Satisfeito                       | -                | 28,6% | 16,7% | 28,6% | 16,7% | 9.1%  | 7.1%  | -                | 0,0%    | 10,0% | 9,1%  | 8,3%  | 18,2% | 0.0%  |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | -                | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0.0%  | 0.0%  | -                | 0,0%    | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0.0%  |
| Atuação atual do seu ACES                                        | Muito insatisfeito               | -                | 12,5% | 16,7% | 14,3% | 16,7% | 27.3% | -     | -                | 14,3%   | 0,0%  | 0,0%  | 16,7% | 9,1%  | -     |
|                                                                  | Insatisfeito                     | -                | 0,0%  | 16,7% | 0,0%  | 8,3%  | 27.3% | -     | -                | 42,9%   | 33,3% | 54,5% | 41,7% | 36,4% | -     |
|                                                                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito  | -                | 37,5% | 16,7% | 28,6% | 25,0% | 9.1%  | -     | -                | 28,6%   | 33,3% | 18,2% | 16,7% | 27,3% | -     |
|                                                                  | Satisfeito                       | -                | 37,5% | 50,0% | 57,1% | 50,0% | 27.3% | -     | -                | 14,3%   | 22,2% | 18,2% | 16,7% | 9,1%  | -     |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | -                | 12,5% | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 9.1%  | -     | -                | 0,0%    | 11,1% | 9,1%  | 8,3%  | 18,2% | -     |
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF             | Muito insatisfeito               | -                | -     | -     | -     | -     | -     | 14.3% | -                | -       | -     | -     | -     | -     | 38.5% |
|                                                                  | Insatisfeito                     | -                | -     | -     | -     | -     | -     | 28.6% | -                | -       | -     | -     | -     | -     | 38.5% |
|                                                                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito  | -                | -     | -     | -     | -     | -     | 14.3% | -                | -       | -     | -     | -     | -     | 7.7%  |
|                                                                  | Satisfeito                       | -                | -     | -     | -     | -     | -     | 42.9% | -                | -       | -     | -     | -     | -     | 7.7%  |
|                                                                  | Muito satisfeito                 | -                | -     | -     | -     | -     | -     | 0.0%  | -                | -       | -     | -     | -     | -     | 7.7%  |

|                                                           |                                     | ARS Alentejo (continuação) |       |       |       |       |       |       | ARS Algarve (continuação) |         |       |       |       |       |        |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                                                           |                                     | 09/10 a<br>13/14           | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 18/21 | 09/10 a<br>13/14          | 2014/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21  |
| Conselho Clínico do<br>ACES a que pertence a<br>minha USF | Muito insatisfeito                  | -                          | -     | -     | -     | -     | -     | 7.1%  | -                         | -       | -     | -     | -     | -     | 30.8\$ |
|                                                           | Insatisfeito                        | -                          | -     | -     | -     | -     | -     | 28.6% | -                         | -       | -     | -     | -     | -     | 53.8\$ |
|                                                           | Nem satisfeito/ Nem<br>insatisfeito | -                          | -     | -     | -     | -     | -     | 7.1%  | -                         | -       | -     | -     | -     | -     | 7.7\$  |
|                                                           | Satisfeito                          | -                          | -     | -     | -     | -     | -     | 50.0% | -                         | -       | -     | -     | -     | -     | 7.7\$  |
|                                                           | Muito satisfeito                    | -                          | -     | -     | -     | -     | -     | 7.1%  | -                         | -       | -     | -     | -     | -     | 0.0\$  |
| Atuação atual da ERA a<br>que pertence a sua USF          | Muito insatisfeito                  | -                          | 25,0% | 16,7% | 14,3% | 36,4% | 45,5% | 21.4% | -                         | 33,3%   | 12,5% | 0,0%  | 0,0%  | 9,1%  | 7.7%   |
|                                                           | Insatisfeito                        | -                          | 12,5% | 16,7% | 14,3% | 18,2% | 18,2% | 21.4% | -                         | 16,7%   | 37,5% | 27,3% | 0,0%  | 18,2% | 15.4%  |
|                                                           | Nem satisfeito/ Nem<br>insatisfeito | -                          | 37,5% | 66,7% | 71,4% | 36,4% | 27,3% | 28.6% | -                         | 50,0%   | 25,0% | 9,1%  | 63,6% | 27,3% | 38.5%  |
|                                                           | Satisfeito                          | -                          | 12,5% | 0,0%  | 0,0%  | 9,1%  | 0,0%  | 21.4% | -                         | 0,0%    | 0,0%  | 18,2% | 27,3% | 45,5% | 30.8%  |
|                                                           | Muito satisfeito                    | -                          | 12,5% | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 9,1%  | 7.1%  | -                         | 0,0%    | 25,0% | 45,5% | 9,1%  | 0,0%  | 7.7%   |
| Atuação atual do DCARS<br>a que pertence a sua<br>USF     | Muito insatisfeito                  | -                          | 25,0% | 33,3% | 28,6% | 16,7% | 54,5% | 21.4% | -                         | 28,6%   | 10,0% | 10,0% | 33,3% | 10,0% | 25.0%  |
|                                                           | Insatisfeito                        | -                          | 37,5% | 0,0%  | 28,6% | 25,0% | 36,4% | 35.7% | -                         | 14,3%   | 20,0% | 50,0% | 33,3% | 40,0% | 50.0%  |
|                                                           | Nem satisfeito/ Nem<br>insatisfeito | -                          | 37,5% | 66,7% | 28,6% | 41,7% | 9,1%  | 35.7% | -                         | 28,6%   | 50,0% | 20,0% | 16,7% | 40,0% | 25.0%  |
|                                                           | Satisfeito                          | -                          | 0,0%  | 0,0%  | 14,3% | 16,7% | 0,0%  | 7.1%  | -                         | 28,6%   | 20,0% | 20,0% | 16,7% | 10,0% | 0.0%   |
|                                                           | Muito satisfeito                    | -                          | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0.0%  | -                         | 0,0%    | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0.0%   |
| Modo como decorreu a<br>atividade da sua USF              | Muito insatisfeito                  | -                          | 12,5% | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 14.3% | -                         | 0,0%    | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 23.1%  |
|                                                           | Insatisfeito                        | -                          | 12,5% | 0,0%  | 14,3% | 25,0% | 36,4% | 35.7% | -                         | 0,0%    | 20,0% | 0,0%  | 16,7% | 9,1%  | 38.5%  |
|                                                           | Nem satisfeito/Nem<br>insatisfeito  | -                          | 37,5% | 33,3% | 28,6% | 25,0% | 18,2% | 7.1%  | -                         | 28,6%   | 30,0% | 18,2% | 16,7% | 0,0%  | 7.7%   |
|                                                           | Satisfeito                          | -                          | 25,0% | 50,0% | 42,9% | 33,3% | 36,4% | 35.7% | -                         | 71,4%   | 40,0% | 63,6% | 33,3% | 63,6% | 23.1%  |
|                                                           | Muito satisfeito                    | -                          | 12,5% | 16,7% | 14,3% | 16,7% | 9,1%  | 7.1%  | -                         | 0,0%    | 10,0% | 18,2% | 33,3% | 27,3% | 7.7%   |

Como já dito, verificam-se **nuances regionais** na satisfação com estruturas das regiões e com a reforma dos CSP em geral (neste capítulo só se analisam os dados relativos a estruturas regionais ou locais e não a estruturas centrais). Em relação **ao Momento Atual da reforma dos CSP**, os coordenadores das USF da ARS Algarve são os mais insatisfeitos (inclusive com 0,0% de satisfeitos ou muito satisfeitos), e no Alentejo é onde se encontram os mais satisfeitos, sendo que os restantes são relativamente equivalentes. Quando se avalia o modo como decorreu a **atividade da própria USF**, com mais insatisfação na ARS Algarve, mas maior satisfação na ARS Centro, seguindo-se a Norte.

Quanto à satisfação com a atuação da respetiva **ARS**, o padrão é igual às áreas anteriores com as ARS do Norte e Centro com os melhores resultados e a do Algarve com os piores resultados.

Quanto às estruturas regionais, os **Departamentos de Contratualização** apresentam nas ARS do Norte e Centro os melhores resultados e na do Algarve com os piores resultados. No que se refere às **Equipas Regionais de Apoio (ERA)**, o panorama é diferente com a ARS do Algarve a revelar os melhores resultados de satisfação, apresentando todas as ARS mais satisfação do que insatisfação.

Em relação às Direções executivas dos **ACES**, a satisfação mais alta é na ARS Centro e mais baixa na ARS do Algarve. Quantos aos Conselhos Clínicos, existe o mesmo padrão, mas mais acentuado, mais positivo nos ACES da ARS do Centro e menos positivo na do Algarve.

Na área do Poder Local, predomina a satisfação e com o mesmo padrão anterior, mais satisfação na ARS Centro e mais baixa na ARS do Algarve.

#### **A1 (Por Modelo) – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma**

|                                                                    |                                 | 2020/2021    |              |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|
| Em relação aos seguintes elementos considera-se, em termos gerais: |                                 | Modelo A (%) | Modelo B (%) |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                   | Muito insatisfeito              | 25.1         | 17.7         |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 55.5         | 47.4         |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 9.9          | 21.9         |
|                                                                    | Satisfeito                      | 8.4          | 13.0         |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 1.0          | 0.0          |
|                                                                    |                                 | 10.5         | 6.0          |

|                                                                                                                       |                                 |                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------|
|                                                                                                                       | Muito insatisfeito              |                     |                     |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora                                                                   | Insatisfeito                    | 44.7                | 28.4                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 12.1                | 10.2                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 24.2                | 41.9                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 8,4                 | 13.5                |
| <b>Em relação à atuação atual das seguintes entidades na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar</b> |                                 | <b>Modelo A (%)</b> | <b>Modelo B (%)</b> |
| Ministério da Saúde na Reforma dos CSP                                                                                | Muito insatisfeito              | 37.0                | 27.1                |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 48.1                | 48.1                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 11.1                | 15.9                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 3.2                 | 8.9                 |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 0,5                 | 0,0                 |
| Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP                                                   | Muito insatisfeito              | 28.1                | 27.6                |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 46.5                | 38.3                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 18.9                | 23,4                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 5,9                 | 10.7                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 0,5                 | 0,0                 |
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)                                                                    | Muito insatisfeito              | 27.1                | 24.9                |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 35.1                | 38.0                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 23.4                | 23.9                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 13.8                | 13.1                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 0,5                 | 0,0                 |
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                                                                          | Muito insatisfeito              | 10.1                | 9.4                 |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 29.1                | 30.2                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 35,4                | 35.8                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 24.3                | 23.6                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 1.1                 | 0.9                 |

| <b>A1 (Por Modelo- continuação)</b>                                                                                   |                                 |                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Em relação à atuação atual das seguintes entidades na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar</b> |                                 | <b>Modelo A (%)</b> | <b>Modelo B (%)</b> |
| SNS24                                                                                                                 | Muito insatisfeito              | 22.6                | 16.4                |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 28.9                | 36.4                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 24.2                | 26.2                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 21.1                | 19.6                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 3.2                 | 1.4                 |
|                                                                                                                       |                                 |                     |                     |
| Task-Force Vacinação                                                                                                  | Muito insatisfeito              | 4.8                 | 5.2                 |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 15.0                | 10.9                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 18.7                | 24.6                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 42.2                | 35.1                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 19.3                | 24,2                |
|                                                                                                                       |                                 |                     |                     |
| Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP                                     | Muito insatisfeito              | 17.1                | 22.8                |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 44.9                | 34.4                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25.1                | 27.0                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 11.2                | 15.3                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 1.6                 | 0.5                 |
|                                                                                                                       |                                 |                     |                     |
| Atuação atual do Departamento de Contratualização Regional (DCARS)                                                    | Muito insatisfeito              | 15.2                | 20.6                |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 37.1                | 24.0                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 41.0                | 40.2                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 6.2                 | 14.2                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 0,6                 | 1,0                 |
|                                                                                                                       |                                 |                     |                     |
| Equipa Regional de Apoio (ERA) a que acompanha a minha USF                                                            | Muito insatisfeito              | 12.1                | 5.8                 |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 19.8                | 15.9                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 42.9                | 45.2                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 19.2                | 28.8                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 6.0                 | 4.3                 |
|                                                                                                                       |                                 |                     |                     |
| Direcção Executiva do ACES a que pertence a minha USF                                                                 | Muito insatisfeito              | 6.4                 | 10.2                |
|                                                                                                                       | Insatisfeito                    | 23.4                | 19.1                |
|                                                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 22.3                | 20.5                |
|                                                                                                                       | Satisfeito                      | 36.7                | 31.6                |
|                                                                                                                       | Muito satisfeito                | 11.2                | 18.6                |
|                                                                                                                       |                                 |                     |                     |

| A1 (Por Modelo- continuação)                                                                                   |                                 |              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|
| Em relação à atuação atual das seguintes entidades na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar |                                 | Modelo A (%) | Modelo B (%) |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF                                                            | Muito insatisfeito              | 7.5          | 8.9          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 19.8         | 14.0         |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25.1         | 18.2         |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 34.2         | 38.8         |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 13.4         | 20.1         |
| Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN)                                                     | Muito insatisfeito              | 3.9          | 3.0          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 8.9          | 9.0          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 60.9         | 46,7         |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 24.6         | 31.2         |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 1.7          | 10.1         |
| Poder Local (municípios e freguesias)                                                                          | Muito insatisfeito              | 6.0          | 6.8          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 18.5         | 16.6         |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37.5         | 40.0         |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 26.1         | 25.9         |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 12.0         | 10.7         |
| Ministério das Finanças                                                                                        | Muito insatisfeito              | 29.8         | 15.2         |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 27.5         | 23.7         |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 38.8         | 54.5         |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 2.8          | 5.6          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 1.1          | 1.0          |

**A1 (Por Modelo e anos de análise) Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma (Série histórica)**

|                                                                    |                                 | Modelo A |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                    |                                 | 09/10    | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Actuação actual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito              | 12,6%    | 12,5% | 11,1% | 25,4% | 31,7% | 18,5% | 22,1% | 11,3% | 19,4% | 12,9% | 17.1% |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 33,1%    | 39,4% | 51,9% | 42,4% | 29,3% | 34,9% | 33,8% | 38,4% | 35,3% | 41,9% | 44.9% |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25,2%    | 20,2% | 27,8% | 23,7% | 26,8% | 34,2% | 30,1% | 32,7% | 28,8% | 31,2% | 25.1% |
|                                                                    | Satisfeito                      | 25,2%    | 26,9% | 9,3%  | 8,5%  | 12,2% | 12,3% | 12,5% | 16,4% | 14,7% | 13,4% | 11.2% |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 3,9%     | 1,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 1,5%  | 1,3%  | 1,8%  | 0,5%  | 1.6%  |
| Actuação actual do seu ACES*                                       | Muito insatisfeito              | 18,6%    | 20,2% | 13,0% | 11,9% | -     | 4,1%  | 8,1%  | 5,6%  | 13,5% | 12,4% | -     |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 26,4%    | 29,8% | 25,9% | 22,0% | -     | 19,3% | 17,0% | 18,0% | 26,3% | 22,0% | -     |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 20,9%    | 20,2% | 16,7% | 27,1% | -     | 27,6% | 27,4% | 28,0% | 19,9% | 25,8% | -     |
|                                                                    | Satisfeito                      | 24,0%    | 19,2% | 29,6% | 32,2% | -     | 40,0% | 35,6% | 39,1% | 32,7% | 32,3% | -     |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 10,1%    | 10,6% | 14,8% | 6,8%  | -     | 9,0%  | 11,9% | 9,3%  | 7,6%  | 7,5%  | -     |
| Actuação actual da ERA a que pertence a sua USF                    | Muito insatisfeito              | -        | -     | 20,4% | 16,9% | 19,8% | 14,4% | 11,1% | 6,9%  | 9,4%  | 9,7%  | 12.1% |
|                                                                    | Insatisfeito                    | -        | -     | 20,4% | 13,6% | 19,8% | 18,5% | 17,0% | 18,8% | 20,6% | 15,1% | 19.8% |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -        | -     | 25,9% | 23,7% | 17,3% | 16,4% | 23,7% | 30,6% | 34,1% | 31,4% | 42.9% |
|                                                                    | Satisfeito                      | -        | -     | 24,1% | 35,6% | 35,8% | 37,7% | 31,9% | 28,1% | 28,8% | 36,8% | 19.2% |
|                                                                    | Muito satisfeito                | -        | -     | 9,3%  | 10,2% | 7,4%  | 13,0% | 16,3% | 15,6% | 7,1%  | 7,0%  | 6.0%  |

\* Por erro informático não foi colocada em 2013/2014

**A1 (Por Modelo e anos de análise – continuação)**

|                                                                                |                                 | Modelo A |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                |                                 | 9/10     | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Atuação atual do Departamento de Contratação Regional a que pertence a sua USF | Muito insatisfeito              | -        | -     | -     | -     | 25,0% | 14,8% | 13,6% | 8,3%  | 14,1% | 11,6% | 15,2% |
|                                                                                | Insatisfeito                    | -        | -     | -     | -     | 35,0% | 28,2% | 28,8% | 34,0% | 27,6% | 28,9% | 37,1% |
|                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -        | -     | -     | -     | 20,0% | 42,3% | 40,2% | 44,9% | 46,6% | 52,0% | 41,0% |
|                                                                                | Satisfeito                      | -        | -     | -     | -     | 15,0% | 13,4% | 16,7% | 11,5% | 11,0% | 7,5%  | 6,2%  |
|                                                                                | Muito satisfeito                | -        | -     | -     | -     | 5,0%  | 1,4%  | 0,8%  | 1,3%  | 0,6%  | 0,0%  | 0,6%  |
|                                                                                |                                 |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Atuação atual dos SPMS                                                         | Muito insatisfeito              | -        | -     | -     | -     | 58,8% | 25,2% | 26,9% | 21,3% | 31,6% | 36,8% | 27,1% |
|                                                                                | Insatisfeito                    | -        | -     | -     | -     | 33,8% | 42,0% | 36,6% | 36,3% | 33,9% | 40,0% | 35,1% |
|                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -        | -     | -     | -     | 6,3%  | 29,4% | 30,6% | 27,5% | 25,1% | 15,1% | 23,4% |
|                                                                                | Satisfeito                      | -        | -     | -     | -     | 1,3%  | 3,5%  | 6,0%  | 13,8% | 9,4%  | 8,1%  | 13,8% |
|                                                                                | Muito satisfeito                | -        | -     | -     | -     | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 1,3%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,5%  |
|                                                                                |                                 |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Atuação atual da USF-AN                                                        | Muito insatisfeito              | 2,4%     | 1,0%  | 0,0%  | 1,7%  | 1,3%  | 0,0%  | 1,5%  | 2,6%  | 5,6%  | 2,8%  | 3,9%  |
|                                                                                | Insatisfeito                    | 1,6%     | 5,2%  | 1,9%  | 5,1%  | 0,0%  | 3,0%  | 4,5%  | 7,1%  | 6,2%  | 7,7%  | 8,9%  |
|                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37,6%    | 33,0% | 18,9% | 23,7% | 26,3% | 36,4% | 47,7% | 47,1% | 46,9% | 44,8% | 60,9% |
|                                                                                | Satisfeito                      | 36,0%    | 43,3% | 67,9% | 42,4% | 45,0% | 45,5% | 34,8% | 37,4% | 34,0% | 35,4% | 24,6% |
|                                                                                | Muito satisfeito                | 22,4%    | 17,5% | 11,3% | 27,1% | 27,5% | 15,2% | 11,4% | 5,8%  | 7,4%  | 9,4%  | 1,7%  |
|                                                                                |                                 |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF                                      | Muito insatisfeito              | 0,0%     | 2,4%  | 3,7%  | 1,7%  | 4,9%  | 4,8%  | 4,5%  | 2,5%  | 3,5%  | 6,4%  | 10,5% |
|                                                                                | Insatisfeito                    | 7,8%     | 2,4%  | 9,3%  | 17,2% | 20,7% | 19,7% | 17,2% | 19,9% | 25,0% | 26,2% | 44,7% |
|                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 9,4%     | 9,8%  | 7,4%  | 5,2%  | 8,5%  | 12,2% | 10,4% | 14,3% | 19,2% | 15,5% | 12,1% |
|                                                                                | Satisfeito                      | 60,9%    | 65,9% | 50,0% | 44,8% | 47,6% | 50,3% | 52,2% | 54,7% | 35,5% | 43,3% | 24,2% |
|                                                                                | Muito satisfeito                | 21,9%    | 19,5% | 29,6% | 31,0% | 18,3% | 12,9% | 15,7% | 8,7%  | 16,9% | 8,6%  | 8,4%  |
|                                                                                |                                 |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

### A1 (Por Modelo e anos de análise – continuação)

|                                                                    |                                 | Modelo B |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                    |                                 | 09/10    | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Actuação actual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito              | 12,6%    | 12,5% | 16,7% | 26,7% | 35,1% | 22,3% | 22,8% | 13,9% | 20,2% | 17,5% | 22.8% |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 33,1%    | 39,4% | 36,1% | 44,0% | 36,8% | 33,8% | 32,4% | 32,2% | 31,3% | 27,7% | 34.4% |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25,2%    | 20,2% | 29,2% | 22,7% | 17,5% | 29,9% | 26,2% | 35,6% | 21,2% | 29,6% | 27.0% |
|                                                                    | Satisfeito                      | 25,2%    | 26,9% | 16,7% | 6,7%  | 9,6%  | 14,0% | 17,2% | 16,7% | 26,3% | 22,3% | 15.3% |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 3,9%     | 1,0%  | 1,4%  | 0,0%  | 0,9%  | 0,0%  | 1,4%  | 1,7%  | 1,0%  | 2,9%  | 0.5%  |
| Actuação actual do seu ACES*                                       | Muito insatisfeito              | 18,6%    | 20,2% | 15,5% | 9,3%  | -     | 5,7%  | 9,0%  | 3,9%  | 6,1%  | 7,7%  |       |
|                                                                    | Insatisfeito                    | 26,4%    | 29,8% | 25,4% | 12,0% | -     | 14,5% | 20,0% | 15,5% | 18,4% | 17,4% |       |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 20,9%    | 20,2% | 16,9% | 30,7% | -     | 23,9% | 21,4% | 20,4% | 14,8% | 15,0% |       |
|                                                                    | Satisfeito                      | 24,0%    | 19,2% | 29,6% | 38,7% | -     | 42,8% | 33,8% | 45,3% | 43,4% | 41,5% |       |
|                                                                    | Muito satisfeito                | 10,1%    | 10,6% | 12,7% | 9,3%  | -     | 13,2% | 15,9% | 14,9% | 17,3% | 18,4% |       |
| Actuação actual da ERA a que pertence a sua USF                    | Muito insatisfeito              | -        | -     | 8,5%  | 10,8% | 15,6% | 11,5% | 11,3% | 6,1%  | 5,2%  | 9,0%  | 5.8%  |
|                                                                    | Insatisfeito                    | -        | -     | 21,1% | 14,9% | 15,6% | 10,8% | 9,2%  | 13,8% | 10,9% | 9,0%  | 15.9% |
|                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -        | -     | 32,4% | 29,7% | 27,5% | 28,0% | 33,8% | 27,6% | 34,9% | 35,5% | 45.2% |
|                                                                    | Satisfeito                      | -        | -     | 28,2% | 28,4% | 28,4% | 33,8% | 32,4% | 36,5% | 37,5% | 36,5% | 28.8% |
|                                                                    | Muito satisfeito                | -        | -     | 9,9%  | 16,2% | 12,8% | 15,9% | 13,4% | 16,0% | 11,5% | 10,0% | 4.3%  |

\* Por erro informático não foi colocada em 2013/2014

**A1 (Por Modelo e anos de análise – continuação)**

|                                                                                |                                 | Modelo B |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                |                                 | 9/10     | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
| Atuação atual do Departamento de Contratação Regional a que pertence a sua USF | Muito insatisfeito              | -        | -     | -     | -     | 32,5% | 21,4% | 18,8% | 8,3%  | 11,5% | 11,1% | 20.6% |
|                                                                                | Insatisfeito                    | -        | -     | -     | -     | 28,1% | 27,3% | 25,7% | 27,2% | 17,2% | 21,6% | 24.0% |
|                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -        | -     | -     | -     | 22,8% | 31,2% | 35,4% | 37,8% | 43,8% | 39,2% | 40.2% |
|                                                                                | Satisfeito                      | -        | -     | -     | -     | 15,8% | 18,2% | 18,1% | 21,1% | 23,4% | 25,1% | 14.2% |
|                                                                                | Muito satisfeito                | -        | -     | -     | -     | 0,9%  | 1,9%  | 2,1%  | 5,6%  | 4,2%  | 3,0%  | 1,0%  |
|                                                                                |                                 |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Atuação atual dos SPMS                                                         | Muito insatisfeito              | -        | -     | -     | -     | 51,8% | 36,5% | 29,2% | 20,0% | 35,2% | 36,4% | 24.9% |
|                                                                                | Insatisfeito                    | -        | -     | -     | -     | 30,7% | 35,9% | 41,0% | 46,1% | 34,2% | 37,4% | 38.0% |
|                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -        | -     | -     | -     | 16,7% | 23,7% | 22,2% | 26,7% | 22,4% | 18,4% | 23.9% |
|                                                                                | Satisfeito                      | -        | -     | -     | -     | 0,9%  | 3,8%  | 7,6%  | 7,2%  | 7,1%  | 7,8%  | 13.1% |
|                                                                                | Muito satisfeito                | -        | -     | -     | -     | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 1,0%  | 0,0%  | 0,0%  |
|                                                                                |                                 |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Atuação atual da USF-AN                                                        | Muito insatisfeito              | 2,4%     | 1,0%  | 0,0%  | 1,4%  | 0,0%  | 0,0%  | 2,2%  | 2,2%  | 2,6%  | 2,5%  | 3.0%  |
|                                                                                | Insatisfeito                    | 1,6%     | 5,2%  | 2,8%  | 2,8%  | 0,9%  | 1,9%  | 1,4%  | 6,1%  | 3,1%  | 5,9%  | 9.0%  |
|                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37,6%    | 33,0% | 8,3%  | 12,7% | 10,1% | 15,8% | 19,4% | 27,2% | 29,9% | 26,7% | 46,7% |
|                                                                                | Satisfeito                      | 36,0%    | 43,3% | 54,2% | 32,4% | 24,8% | 44,3% | 35,3% | 48,3% | 42,8% | 47,0% | 31.2% |
|                                                                                | Muito satisfeito                | 22,4%    | 17,5% | 34,7% | 50,7% | 64,2% | 38,0% | 41,7% | 16,1% | 21,6% | 17,8% | 10.1% |
|                                                                                |                                 |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF                                      | Muito insatisfeito              | 7,7%     | 1,6%  | 0,0%  | 2,7%  | 0,0%  | 3,1%  | 2,8%  | 0,6%  | 1,5%  | 1,4%  | 6.0%  |
|                                                                                | Insatisfeito                    | 4,6%     | 4,9%  | 0,0%  | 1,3%  | 1,8%  | 3,1%  | 8,3%  | 2,8%  | 5,1%  | 7,2%  | 28.4% |
|                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 4,6%     | 4,9%  | 1,4%  | 2,7%  | 1,8%  | 8,2%  | 2,8%  | 7,2%  | 6,6%  | 5,3%  | 10.2% |
|                                                                                | Satisfeito                      | 60,0%    | 49,2% | 37,5% | 45,3% | 60,2% | 57,2% | 58,6% | 51,9% | 48,5% | 52,2% | 41.9% |
|                                                                                | Muito satisfeito                | 23,1%    | 39,3% | 61,1% | 48,0% | 36,3% | 28,3% | 27,6% | 37,6% | 38,3% | 33,8% | 13.5% |
|                                                                                |                                 |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

### A1 (Por ano de início de funções) – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma (respostas agrupadas por ano de início de funções)

Nota: neste quadro os anos referem-se ao ano de início de funções das USF respondentes, ou seja, USF que responderam no presente ano, mas que iniciaram funções em anos diferentes (por ex. 2018-2021 quer dizer que são as respostas das USF que iniciaram funções neste período de tempo); Nos quadros anteriores desta secção, os anos referem-se às respostas obtidas nas várias edições deste estudo.

|                                                                           |                                 | Ano de início |         |         |         |           |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|---------|---------|---------|-----------|
| Em relação aos seguintes elementos, e de uma forma geral, considera estar |                                 | 2006-08       | 2009-11 | 2012-14 | 2015-17 | 2018-2021 |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                          | Muito insatisfeito              | 9,4           | 10,2    | 15,8    | 15,0    | 21,2      |
|                                                                           | Insatisfeito                    | 32,5          | 42,6    | 35,5    | 46,7    | 56,1      |
|                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 23,9          | 17,6    | 15,8    | 23,3    | 7,6       |
|                                                                           | Satisfeito                      | 32,5          | 27,8    | 32,9    | 13,3    | 13,6      |
|                                                                           | Muito satisfeito                | 1,7           | 1,9     | 0,0     | 1,7     | 1,5       |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF, de um modo geral               | Muito insatisfeito              | 0,0           | 2,8     | 6,6     | 6,7     | 15,2      |
|                                                                           | Insatisfeito                    | 4,3           | 18,5    | 17,1    | 30,0    | 43,9      |
|                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 5,1           | 10,2    | 15,8    | 11,7    | 7,6       |
|                                                                           | Satisfeito                      | 53,8          | 44,4    | 44,7    | 43,3    | 21,2      |
|                                                                           | Muito satisfeito                | 36,8          | 24,1    | 15,8    | 8,3     | 12,1      |
| Atuação atual do Ministério da Saúde na Reforma dos CSP                   | Muito insatisfeito              | 24,8          | 27,1    | 33,3    | 43,3    | 25,8      |
|                                                                           | Insatisfeito                    | 45,3          | 47,7    | 49,3    | 43,3    | 54,5      |
|                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 23,9          | 16,8    | 10,7    | 11,7    | 13,6      |
|                                                                           | Satisfeito                      | 6,0           | 8,4     | 6,7     | 1,7     | 4,5       |
|                                                                           | Muito satisfeito                | 0,0           | 0,0     | 0,0     | 0,0     | 1,5       |
| Atuação atual da ACSS na Reforma dos CSP                                  | Muito insatisfeito              | 21,7          | 25,0    | 27,0    | 29,8    | 22,7      |
|                                                                           | Insatisfeito                    | 47,0          | 40,7    | 52,7    | 52,6    | 53,0      |
|                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 21,7          | 23,1    | 17,6    | 14,0    | 19,7      |
|                                                                           | Satisfeito                      | 9,6           | 11,1    | 2,7     | 3,5     | 3,0       |
|                                                                           | Muito satisfeito                | 0,0           | 0,0     | 0,0     | 0,0     | 1,5       |
| Atuação atual dos SPMS                                                    | Muito insatisfeito              | 37,9          | 38,0    | 32,0    | 37,3    | 27,3      |
|                                                                           | Insatisfeito                    | 35,3          | 37,0    | 45,3    | 40,7    | 33,3      |
|                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 19,8          | 16,7    | 13,3    | 15,3    | 24,2      |
|                                                                           | Satisfeito                      | 6,9           | 8,3     | 9,3     | 6,8     | 13,6      |
|                                                                           | Muito satisfeito                | 0,0           | 0,0     | 0,0     | 0,0     | 1,5       |
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                              | Muito insatisfeito              | 4,3           | 6,5     | 8,0     | 5,2     | 9,1       |
|                                                                           | Insatisfeito                    | 19,8          | 15,9    | 18,7    | 20,7    | 27,3      |
|                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 34,5          | 40,2    | 41,3    | 44,8    | 37,9      |
|                                                                           | Satisfeito                      | 38,8          | 34,6    | 28,0    | 25,9    | 24,2      |
|                                                                           | Muito satisfeito                | 2,6           | 2,8     | 4,0     | 3,4     | 1,5       |

**A1 (Por ano de início de funções – continuação)**

|                                                                                             |                                 | Ano de início |         |         |         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|---------|---------|---------|-----------|
| Em relação aos seguintes elementos, e de uma forma geral, considera estar (continuação)     |                                 | 2006-08       | 2009-11 | 2012-14 | 2015-17 | 2018-2021 |
| SNS 24                                                                                      | Muito insatisfeito              | 9,8           | 14,4    | 18,2    | 8,8     | 21,2      |
|                                                                                             | Insatisfeito                    | 24,1          | 19,2    | 22,7    | 36,8    | 30,3      |
|                                                                                             | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 39,3          | 44,2    | 48,5    | 45,6    | 31,8      |
|                                                                                             | Satisfeito                      | 25,9          | 20,2    | 9,1     | 7,0     | 13,6      |
|                                                                                             | Muito satisfeito                | 0,9           | 1,9     | 1,5     | 1,8     | 3,0       |
| Task-Force Vacinação                                                                        | Muito insatisfeito              | 26,8          | 24,8    | 38,9    | 49,1    | 3,1       |
|                                                                                             | Insatisfeito                    | 29,5          | 38,1    | 37,5    | 28,1    | 20,0      |
|                                                                                             | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37,5          | 34,3    | 22,2    | 21,1    | 18,5      |
|                                                                                             | Satisfeito                      | 6,3           | 2,9     | 0,0     | 1,8     | 30,8      |
|                                                                                             | Muito satisfeito                | 0,0           | 0,0     | 1,4     | 0,0     | 27,7      |
| Atuação atual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP                            | Muito insatisfeito              | 13,8          | 17,8    | 19,7    | 15,0    | 10,8      |
|                                                                                             | Insatisfeito                    | 36,2          | 29,0    | 28,9    | 45,0    | 46,2      |
|                                                                                             | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 24,1          | 30,8    | 35,5    | 26,7    | 24,6      |
|                                                                                             | Satisfeito                      | 24,1          | 19,6    | 14,5    | 11,7    | 16,9      |
|                                                                                             | Muito satisfeito                | 1,7           | 2,8     | 1,3     | 1,7     | 1,5       |
| Atuação atual do Departamento de Contratualização Regional (DCARS) a que pertence a sua USF | Muito insatisfeito              | 9,8           | 14,4    | 18,2    | 8,8     | 12,9      |
|                                                                                             | Insatisfeito                    | 24,1          | 19,2    | 22,7    | 36,8    | 30,6      |
|                                                                                             | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 39,3          | 44,2    | 48,5    | 45,6    | 48,4      |
|                                                                                             | Satisfeito                      | 25,9          | 20,2    | 9,1     | 7,0     | 6,5       |
|                                                                                             | Muito satisfeito                | 0,9           | 1,9     | 1,5     | 1,8     | 1,6       |
| Atuação atual da ERA a que pertence a sua USF                                               | Muito insatisfeito              | 7,3           | 11,1    | 14,9    | 8,3     | 9,4       |
|                                                                                             | Insatisfeito                    | 10,0          | 12,0    | 10,8    | 15,0    | 23,4      |
|                                                                                             | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 33,6          | 38,9    | 31,1    | 28,3    | 29,7      |
|                                                                                             | Satisfeito                      | 40,0          | 27,8    | 33,8    | 45,0    | 29,7      |
|                                                                                             | Muito satisfeito                | 9,1           | 10,2    | 9,5     | 3,3     | 7,8       |
| ACES a que pertence a minha USF                                                             | Muito insatisfeito              | 6,0           | 5,6     | 13,2    | 22,0    | -         |
|                                                                                             | Insatisfeito                    | 17,9          | 21,3    | 15,8    | 23,7    | -         |
|                                                                                             | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 22,2          | 14,8    | 23,7    | 18,6    | -         |
|                                                                                             | Satisfeito                      | 35,9          | 42,6    | 36,8    | 27,1    | -         |
|                                                                                             | Muito satisfeito                | 17,9          | 15,7    | 10,5    | 8,5     | -         |
| Direcção Executiva do ACES a que pertence a minha USF                                       | Muito insatisfeito              | 1,7           | 1,9     | 5,6     | 5,2     | 7,6       |
|                                                                                             | Insatisfeito                    | 6,9           | 9,5     | 5,6     | 3,4     | 28,8      |
|                                                                                             | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25,9          | 29,5    | 39,4    | 46,6    | 19,7      |
|                                                                                             | Satisfeito                      | 47,4          | 47,6    | 33,8    | 34,5    | 34,8      |
|                                                                                             | Muito satisfeito                | 18,1          | 11,4    | 15,5    | 10,3    | 9,1       |

**A1 (Por ano de início de funções – continuação)**

| Em relação aos seguintes elementos, e de uma forma geral, considera estar (continuação) |                                 | Ano de início |         |         |         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|---------|---------|---------|-----------|
|                                                                                         |                                 | 2006-08       | 2009-11 | 2012-14 | 2015-17 | 2018-2021 |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF                                     | Muito insatisfeito              | 6,5           | 9,8     | 5,9     | 8,5     | 12,1      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 14,8          | 11,8    | 22,1    | 16,9    | 22,7      |
|                                                                                         | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 51,9          | 57,8    | 52,9    | 50,8    | 24,2      |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 22,2          | 16,7    | 14,7    | 15,3    | 25,8      |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 4,6           | 3,9     | 4,4     | 8,5     | 15,2      |
| Atuação atual da USF-AN                                                                 | Muito insatisfeito              | 1,7           | 1,9     | 5,6     | 5,2     | 1,7       |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 6,9           | 9,5     | 5,6     | 3,4     | 8,5       |
|                                                                                         | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25,9          | 29,5    | 39,4    | 46,6    | 59,3      |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 47,4          | 47,6    | 33,8    | 34,5    | 28,8      |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 18,1          | 11,4    | 15,5    | 10,3    | 1,7       |
| Poder Local (municípios e freguesias)                                                   | Muito insatisfeito              | 26,8          | 24,8    | 38,9    | 49,1    | 7,8       |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 29,5          | 38,1    | 37,5    | 28,1    | 15,6      |
|                                                                                         | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37,5          | 34,3    | 22,2    | 21,1    | 32,8      |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 6,3           | 2,9     | 0,0     | 1,8     | 23,4      |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 0,0           | 0,0     | 1,4     | 0,0     | 20,3      |
| Ministério das Finanças                                                                 | Muito insatisfeito              | 6,0           | 5,6     | 13,2    | 22,0    | 30,0      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 17,9          | 21,3    | 15,8    | 23,7    | 20,0      |
|                                                                                         | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 22,2          | 14,8    | 23,7    | 18,6    | 43,3      |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 35,9          | 42,6    | 36,8    | 27,1    | 3,3       |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 17,9          | 15,7    | 10,5    | 8,5     | 3,3       |

**A1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) – Satisfação em relação ao momento atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à atuação de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma**

|                                                                                                                |                                 | 2020/2021                 |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Em relação aos seguintes elementos considera-se, em termos gerais:                                             |                                 | USF integradas em ULS (%) | USF não integradas em ULS (%) |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                                                               | Muito insatisfeito              | 18.4                      | 22.4                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 55.3                      | 49.7                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 13.2                      | 16.7                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 13.2                      | 10.7                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 0,0                       | 0.5                           |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora                                                            | Muito insatisfeito              | 7,9                       | 8.2                           |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 50.0                      | 34.5                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 5.3                       | 12.3                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 26.3                      | 34.0                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 10.5                      | 11.0                          |
| Em relação à atuação atual das seguintes entidades na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar |                                 | USF integradas em ULS (%) | USF não integradas em ULS (%) |
| Ministério da Saúde na Reforma dos CSP                                                                         | Muito insatisfeito              | 34.2                      | 32.2                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 42.1                      | 47.9                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 7.9                       | 14.3                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 15.8                      | 5.2                           |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 0.0                       | 0.3                           |
| Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP                                            | Muito insatisfeito              | 26.3                      | 28.7                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 39.5                      | 41.8                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 18.4                      | 21.4                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 15.8                      | 7.8                           |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 0.0                       | 0.3                           |
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)                                                             | Muito insatisfeito              | 23.7                      | 26.6                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 42,1                      | 35.5                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 15.8                      | 24.9                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 18.4                      | 12.7                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 0.0                       | 0.3                           |
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                                                                   | Muito insatisfeito              | 5.3                       | 10.5                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 36.8                      | 29.6                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 21.1                      | 36.8                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 36.8                      | 21.9                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 0.0                       | 1.1                           |

| Em relação à atuação atual das seguintes entidades na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar |                                 | USF integradas em ULS (%) | USF não integradas em ULS (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP                              | Muito insatisfeito              | 21.1                      | 20.7                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 28.9                      | 40.5                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 26.3                      | 25.9                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 23.7                      | 12.1                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 0.0                       | 0.8                           |
| Atuação atual do Departamento de Contraturalização Regional (DCARS)                                            | Muito insatisfeito              | 27.8                      | 18.0                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 27.8                      | 30.5                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 33.3                      | 40.1                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 8.3                       | 10.8                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 2.8                       | 0.6                           |
| Equipa Regional de Apoio (ERA) a que acompanha a minha USF                                                     | Muito insatisfeito              | 5.4                       | 9.4                           |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 21.6                      | 17.1                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 32.4                      | 45.6                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 29.7                      | 23.4                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 10.8                      | 4.6                           |
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF                                                           | Muito insatisfeito              | 10.5                      | 8.5                           |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 15.8                      | 21.8                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 18.4                      | 22.0                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 42.1                      | 33.1                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 13.2                      | 14.6                          |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF                                                            | Muito insatisfeito              | 5.3                       | 8.9                           |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 21.1                      | 16.3                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 13.2                      | 22.7                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 47.4                      | 35.2                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 13.2                      | 16.9                          |
| Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN)                                                     | Muito insatisfeito              | 0.0                       | 3.8                           |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 0.0                       | 10.9                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 54.1                      | 52.9                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 37.8                      | 26.5                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 8.1                       | 5.9                           |
| Task-Force Vacinação                                                                                           | Muito insatisfeito              | 5.3                       | 5.0                           |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 15.8                      | 13.1                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 15.8                      | 22.3                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 36.8                      | 38.0                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 26.3                      | 21.5                          |

| Em relação à atuação atual das seguintes entidades na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar |                                 | USF integradas em ULS (%) | USF não integradas em ULS (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| SNS24                                                                                                          | Muito insatisfeito              | 15.8                      | 19.5                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 31.6                      | 33.2                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 18.4                      | 26.1                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 28.9                      | 19.2                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 5.3                       | 1.9                           |
| Poder Local (municípios e freguesias*)                                                                         | Muito insatisfeito              | 5.4                       | 6.6                           |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 8.1                       | 18.9                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 40.5                      | 38.6                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 24.3                      | 25.4                          |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 21.6                      | 10.6                          |
| Ministério das Finanças                                                                                        | Muito insatisfeito              | 18.4                      | 23.4                          |
|                                                                                                                | Insatisfeito                    | 26.3                      | 25.2                          |
|                                                                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 34.2                      | 47.8                          |
|                                                                                                                | Satisfeito                      | 18.4                      | 2.7                           |
|                                                                                                                | Muito satisfeito                | 2.6                       | 0.9                           |

\* Questão introduzida no estudo de 2018

Como nas avaliações dos últimos anos, também há diferenças importantes na satisfação com a Reforma e as entidades governamentais centrais, regionais e locais e, ainda, a própria USF-AN **entre modelos de USF: as USF A continuam a liderar a insatisfação, na generalidade das áreas, mas com exceção das estruturas regionais e ACES, em que os dois modelos se equivalem, ainda que com mais muito insatisfeitos nas USF B.** A diferença é mais marcada em relação ao momento atual da Reforma dos CSP, Ministério da Saúde, ACSS e atividade da própria USF. Este é dos dados que mais informação dá sobre o momento atual e qual deve ser a evolução nos próximos anos: a necessidade de evolução para USF modelo B das USF A que cumprem os critérios para tal.

Centrando a análise por **ano de início de funções**, as USF da primeira vaga (2006-08) são as menos insatisfeitas de um modo geral. As mais recentes (com início em 2019) são as mais críticas em relação ao momento atual da Reformas dos CSP e a estruturas como o Ministério da Saúde, a ACSS, as ARS, as ERA ou os ACES, mas mais satisfeitas com o Poder Local. As USF mais antigas têm níveis de satisfação superiores em relação à USF-AN (mas todas em terreno positivo).

Quando se analisam as diferenças entre resultados pelo fato de se estar ou não integrada numa ULS - Unidade Local de Saúde, as USF não integradas em ULS estão mais satisfeitas com a atividade da própria USF e as integradas em ULS mais satisfeitas com as ARS, estruturas dos ACES, USF-AN e Poder Local.

## B. IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES

Nesta secção são, primeiro, apresentados os resultados de toda a amostra correspondentes a todas as USF do País e depois os resultados por ARS sobre os problemas que carecem de resolução nas USF, ordenados do considerado mais importante para o considerado menos importante.

### Resultados de todo o País.

**B1 (Geral) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses?** (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |       |     |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | media | máx | min | mediana | desvio padrão |
| Dimensão da lista de utentes*                                                          | 4,46  | 5   | 1   | 5       | 0,99          |
| Conciliação da Resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 4,46  | 5   | 1   | 5       | 0,76          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres) * | 4,45  | 5   | 1   | 5       | 0,97          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 4,32  | 5   | 1   | 5       | 0,94          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                   | 4,27  | 5   | 1   | 5       | 1,10          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 4,25  | 5   | 1   | 5       | 1,07          |
| Incentivos Financeiros                                                                 | 4,16  | 5   | 1   | 5       | 1,12          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 4,13  | 5   | 1   | 5       | 1,10          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                      | 4,08  | 5   | 1   | 4       | 1,01          |
| Violência contra os profissionais de saúde*                                            | 4,06  | 5   | 1   | 4       | 1,16          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                             | 4,06  | 5   | 1   | 4       | 1,16          |
| Contratualização                                                                       | 4,05  | 5   | 1   | 4       | 1,10          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 4,05  | 5   | 1   | 4       | 1,10          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                           |       |     |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|---------|---------------|
|                                                                                              | media | máx | min | mediana | desvio padrão |
| Outros equipamentos (clínicos e outros) para além dos informáticos                           | 3,94  | 5   | 1   | 4       | 1,11          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                      | 3,91  | 5   | 1   | 4       | 1,22          |
| Articulação entre CSP e os CH para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos SUH | 3,91  | 5   | 1   | 4       | 1,22          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                  | 3,89  | 5   | 1   | 4       | 1,18          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                           | 3,89  | 5   | 1   | 4       | 1,18          |
| Referenciação hospitalar*                                                                    | 3,77  | 5   | 1   | 4       | 1,09          |
| Atividades Específicas                                                                       | 3,77  | 5   | 1   | 4       | 1,17          |
| Políticas de Priorização dos CSP *                                                           | 3,77  | 5   | 1   | 4       | 1,09          |
| Instalações                                                                                  | 3,68  | 5   | 1   | 4       | 1,30          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                          | 3,51  | 5   | 1   | 4       | 1,30          |
| Comunicação do ACES para a USF                                                               | 3,28  | 5   | 1   | 3       | 1,29          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                               | 3,28  | 5   | 1   | 3       | 1,29          |
| Acesso a programa de Acreditação                                                             | 3,09  | 5   | 1   | 3       | 1,32          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                              | 3,08  | 5   | 1   | 3       | 1,36          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                      | 3,00  | 5   | 1   | 3       | 1,13          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES*                                    | 2,99  | 5   | 1   | 3       | 1,32          |

Nesta edição do estudo identificam-se diferenças face aos últimos anos, que supomos ter origem nas alterações provocadas na atividade das USF pela pandemia COVID-19.

Os coordenadores identificaram como principais problemas, numa escala de 1 a 5 (1 - “menos importante” até 5 – “mais importante”) com uma pontuação de 4,46 a “Dimensão da lista de utentes” e a “Conciliação da Resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF”, seguido do “Equipamento Telefónico” com 4,45 pontos, os “Incentivos Institucionais” e a “Substituição de profissionais em ausência prolongada”, com 4,32 e 4,27 respetivamente. A partir destes primeiros 5 os coordenadores pontuaram, de forma decrescente os seguintes problemas: “Gestão das ausências dos profissionais”; “Incentivos Financeiros”; “Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)”; “Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico”; “Violência contra os profissionais de saúde”; “Limitações da estrutura física do edifício”; “Contratualização”; e “Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais”, todos com pontuação acima dos 4 pontos, logo com elevado grau de importância (muito importantes).

Reorganizando todos os problemas em grandes áreas e por ordem decrescente da importância que lhe foi atribuída pelos coordenadores das USF:

**1. Dificuldade em prestar os cuidados de saúde à população devido ao elevado rácio de utentes por profissional, agravado por problemas com a substituição (permanente e temporária), recrutamento e mobilidade de profissionais e aumento do trabalho gerado pela pandemia COVID-19** (dimensão das listas de utentes, insuficiência de número de profissionais, em especial de algumas profissões, agravada pela prestação de serviço nas unidades covid (ADR e CVC), problemas com a mobilidade, dificuldade/impossibilidade de substituição permanente ou temporária de profissionais por ausência prolongada por nomeadamente licença de parentalidade, doença, saídas por mobilidade, aposentação, dificuldade na conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais assim como na conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da carteira básica de serviços da USF, etc.);

**2. Insuficiência da plataforma comunicacional das USF para qualificar a gestão do acesso, prestação de cuidados e comunicação externa e interna** (capacidade da rede informática, equipamentos telefónicos, central telefónica, linhas telefónicas, sistemas de mensagens, etc.);

**3. Inacessibilidade aos Incentivos Institucionais e incentivos financeiros** [Incentivos institucionais que foram ganhos pelas unidades e que se têm revelado maioritariamente inacessíveis por obstáculos à sua utilização, não sendo cumprida a legislação em vigor – Portaria 212/2017, artigo 6 – nomeadamente quanto ao prazo para publicação do relatório de monitorização (15 de Julho) do qual deve constar as UF com direito a incentivos institucionais, com PAI aprovado e com cabimentação orçamental e o prazo (até 30 de junho do ano seguinte) para a publicação do relatório de monitorização da execução dos planos de aplicação de incentivos institucionais relativos ao ano anterior; e incentivos financeiros cujos procedimentos de atribuição nunca cumpriram os prazos estipulados na lei – Portaria 212/2017, artigo 7 – nomeadamente a realização de auditorias clínica até 15 de março de cada ano, a comunicação da decisão de atribuição dos incentivos às equipas até 30 de março de cada ano, o que implica o acerto tardio dos incentivos financeiros, habitualmente apenas em Novembro (o que coloca em causa a situação financeira dos profissionais, caso tenham que devolver os 50% recebidos em duodécimos, mas também porque o pagamento num único “bolo” do valor em atraso, implica uma maior retenção de impostos; todo este cenário foi agravado pela pandemia];

**4. Insuficiências dos sistemas de Informação** (programas informáticos de apoio à atividade e de registo, equipamentos informáticos, conectividade, velocidade de acesso, proliferação e redundância de programas informáticos e acesso atempado e útil a informação para análise da atividade e decisão);

**5. Problemas com o cargo de Secretário Clínico** (inexistência de uma carreira e formação específica, assim como um número insuficiente - que está em estreita relação também com os dois primeiros);

**6. Instalações limitadas** (renovação, reparação de instalações e / ou realojamento em caso de instalações degradadas, insuficientes para responder às necessidades levantadas pela pandemia);

**7. Dificuldades no relacionamento institucional** (comunicação entre o ACES e as USF, relacionamento com a direção dos ACES, com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES e articulação com outras unidades do ACES).

**Gráfico B1 (Geral) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses?**

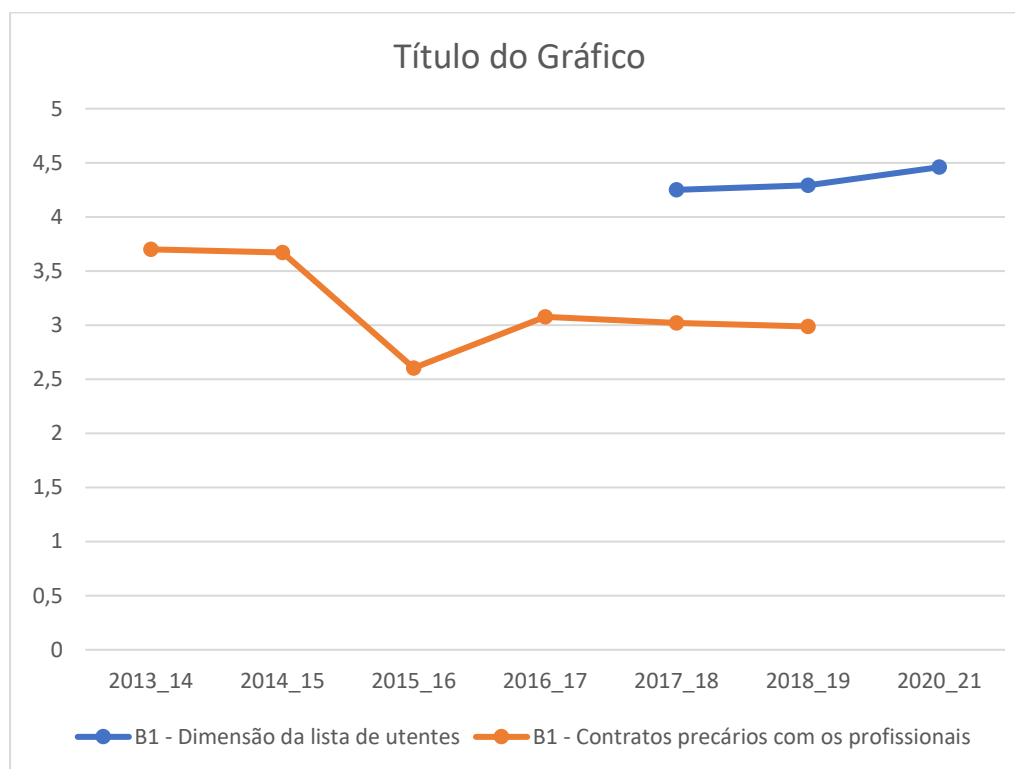
(Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante) Os cinco problemas principais ao longo dos anos.

|                                   | 2011/2012                                          | 2012/2013                            | 2013/2014                 | 2014/2015                                 | 2015/2016                                                          | 2016/2017                                                                                                                                                        | 2017/2018                                                                             | 2018/2019                                                                             | 2020/2021                                                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1º Problema mais relevante</b> | Sistemas de informação                             | Sistemas de informação               | Sistemas de informação    | Sistemas de informação                    | Outros equipamentos (clínicos e outros) para além dos informáticos | Equipamentos informáticos<br>Software – programas informáticos de apoio à atividade e de registo) ( 4,39)<br>Hardware – computadores, monitores, por ex.) (4,24) | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)* | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)* | Dimensão da lista de utentes*                                                          |
| (média)                           | (4,5)                                              | (4,7)                                | (4,5)                     | (4,28)                                    | (4,48)                                                             | (4,3)                                                                                                                                                            | (4,33)                                                                                | (4,49)                                                                                | (4,46)                                                                                 |
| <b>2º Problema mais relevante</b> | Recursos humanos/contratos precários               | Recursos humanos/contratos precários | Incentivos institucionais | Equipamentos informáticos                 | Relacionamento com os Diretores Executivos dos ACES                | Sistemas de Informação                                                                                                                                           | Dimensão da lista de utentes*                                                         | Dimensão da lista de utentes*                                                         | Conciliação da Resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF |
| (média)                           | (4,5)                                              | (4,6)                                | (4,1)                     | (4,14)                                    | (4,47)                                                             | (4,28)                                                                                                                                                           | (4,25)                                                                                | (4,29)                                                                                | (4,46)                                                                                 |
| <b>3º Problema mais relevante</b> | Remunerações relativas às actividades específicas* | Contratualização                     | Contratualização          | Incentivos institucionais                 | Equipamentos informáticos                                          | Incentivos Institucionais                                                                                                                                        | Incentivos Institucionais                                                             | Incentivos Institucionais                                                             | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)*  |
| (média)                           | (4,4)                                              | (4,5)                                | (4,0)                     | (3,95)                                    | (4,36)                                                             | (4,2)                                                                                                                                                            | (4,16)                                                                                | (4,29)                                                                                | (4,45)                                                                                 |
| <b>4º Problema mais relevante</b> | Incentivos institucionais                          | Incentivos institucionais            | Equipamentos              | Outros equipamentos além dos informáticos | Sistemas de Informação                                             | Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                | Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                     | Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                     | Incentivos Institucionais                                                              |
| (média)                           | (4,2)                                              | (4,4)                                | (3,9)                     | (3,85)                                    | (4,2)                                                              | (4,09)                                                                                                                                                           | (4,09)                                                                                | (4,25)                                                                                | (4,32)                                                                                 |
| <b>5º Problema mais relevante</b> | Incentivos financeiros                             | Incentivos financeiros               | Incentivos financeiros    | Contratualização                          | Contratualização                                                   | Outros equipamentos (clínicos e outros) para além dos informáticos                                                                                               | Software – programas informáticos de apoio à atividade e de registo                   | Software – programas informáticos de apoio à atividade e de registo                   | Substituição de profissionais em ausência prolongada                                   |
| (média)                           | (4,2)                                              | (4,4)                                | (3,8)                     | (3,78)                                    | (3,98)                                                             | (3,99)                                                                                                                                                           | (4,06)                                                                                | (4,15)                                                                                | (4,27)                                                                                 |

Nota: quanto aos equipamentos, a partir do estudo de 2013/2014, estes foram divididos em “equipamentos informáticos” e “Outros equipamentos além dos informáticos” e depois em 2016/2017 os informáticos em “Software” e “Hardware” (que, no entanto, se mantiveram no mesmo item mas com pontuações individualizada

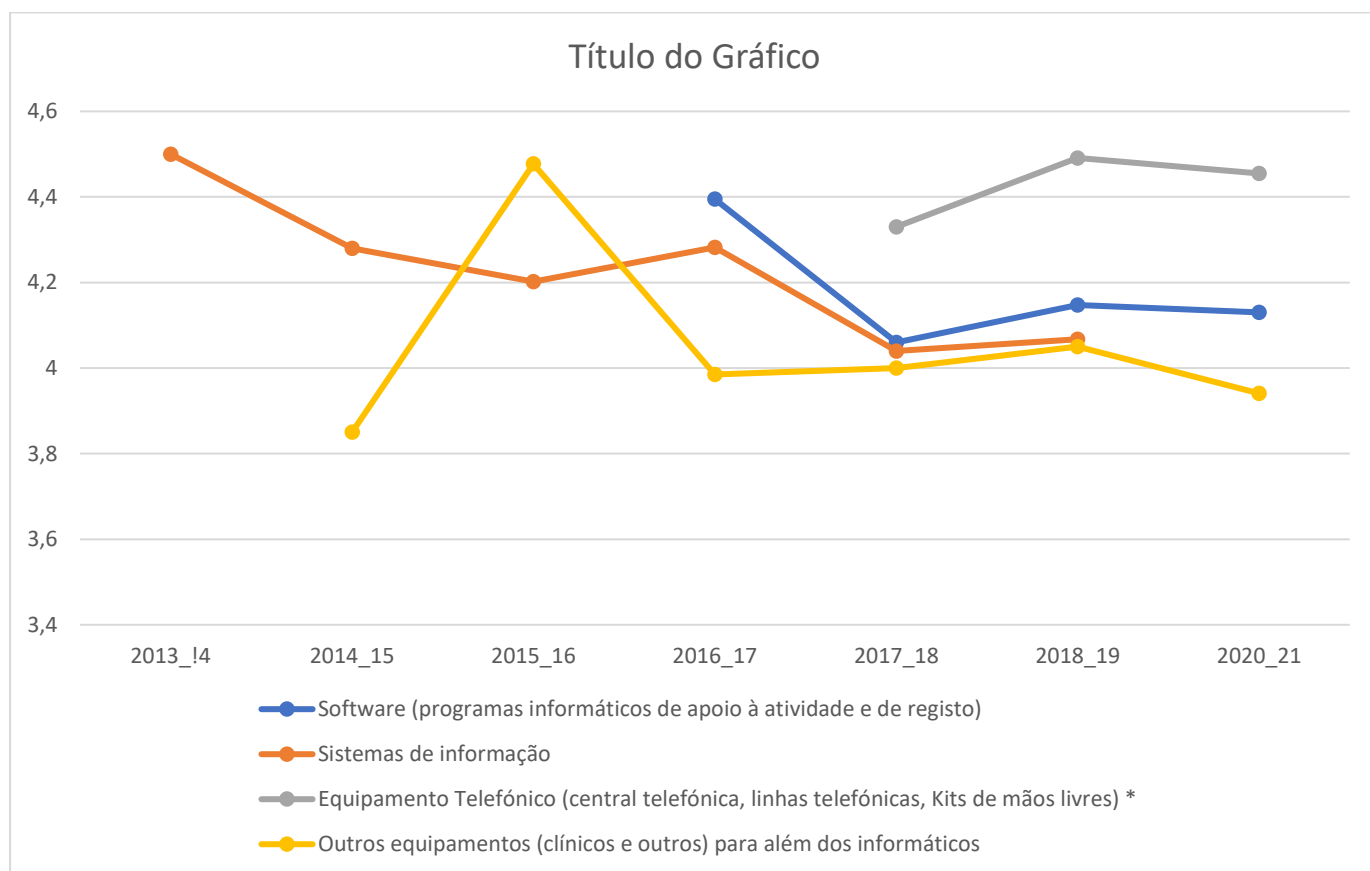
Analisando a evolução ao longo do tempo dos valores médios de cada problema, tem-se uma noção mais específica em relação à importância dada a cada um e não apenas a sua posição relativa na hierarquia dos problemas em cada ano. Assim, vemos que a “dimensão da lista de utentes” não só ocupa a primeira posição entre todos os problemas que carecem de solução no estudo atual, mas tem vindo sempre a aumentar o seu valor médio, 4,25 em 2017/18 (cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante), 4,29 no ano seguinte e 4,46 no estudo deste ano 2020/21. O “equipamento telefónico” desceu na comparação relativa no atual estudo, mas tem um valor médio superior ao que tinha quando esteve em primeiro em 2017/18 (4,45 versus 4,33), descendo ligeiramente em relação ao de 2018/19 (4,49). Já os “incentivos institucionais” desceram na posição relativa, mas têm vindo a crescer em importância absoluta, com o valor médio de 4,2 em 2011/12 e 4,32 em 2020/21. O “desenvolvimento da carreira de secretário clínico” tem descido na posição relativa na hierarquia de problemas, mas mantido o seu valor médio ao longo do tempo perto dos 4,08, que registou em 2020/21. Em termos gerais, é de notar que há problemas que não são resolvidos de ano para ano, mantendo-se no topo das preocupações dos profissionais.

**B1.1 Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses? (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante). Os cinco problemas principais ao longo dos anos)**



Analisando agora numa perspetiva temporal mais longa, vemos que o problema da dimensão da lista de utentes desde que integrou a lista de problemas avaliados teve sempre uma cotação acima de 4, sendo que neste último foi considerado o problema mais importante a ser resolvido. Os contratos precários com os profissionais têm descido quer na posição relativa em relação aos outros problemas e também em termos absolutos

**B1.2 Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses? (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante). Os cinco problemas principais ao longo dos anos)**

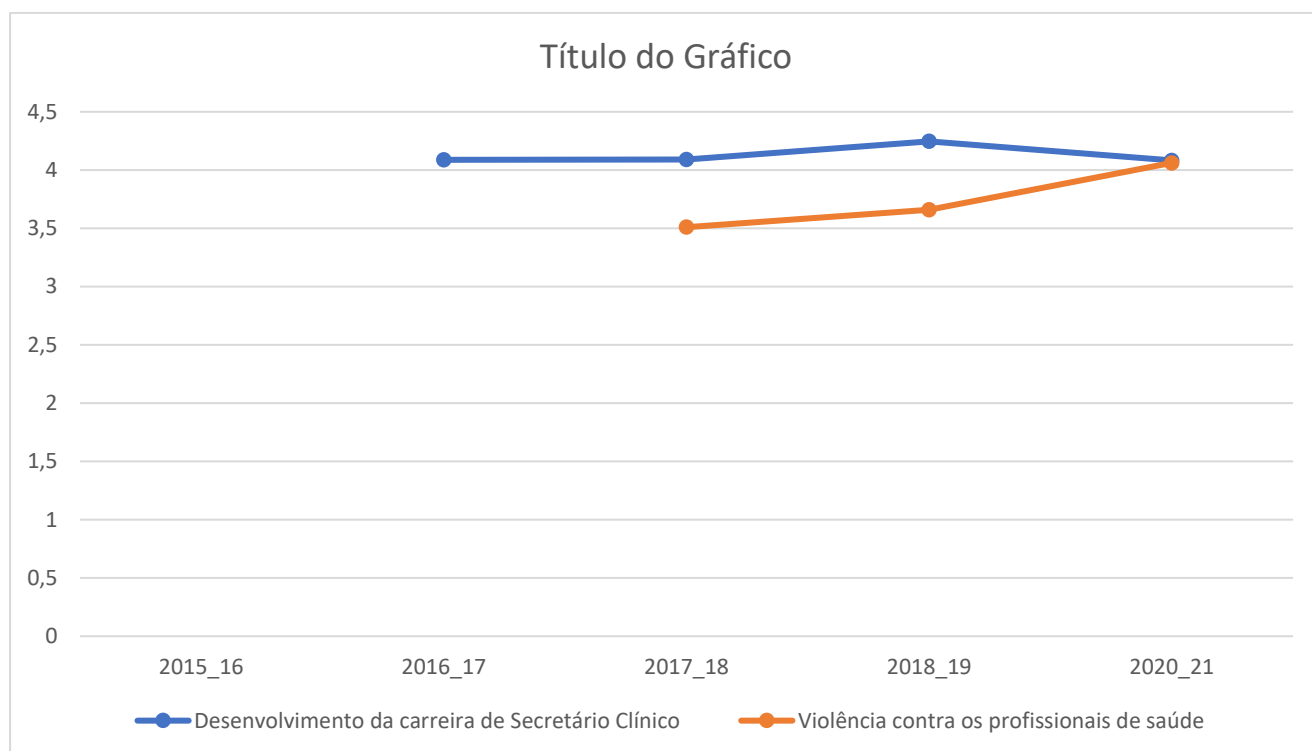


Quanto aos sistemas de informação, o problema tem vindo a diminuir de importância, mas sempre acima dos 4, ou seja, na banda dos problemas mais importantes. Nas últimas edições esta área foi dividida em hardware e software. A área da software foi diminuindo de importância, mas sempre acima dos 4.

Os outros equipamentos (clínicos e outros) tem oscilado entre valores acima e abaixo dos 4 e tem vindo a diminuir de importância.

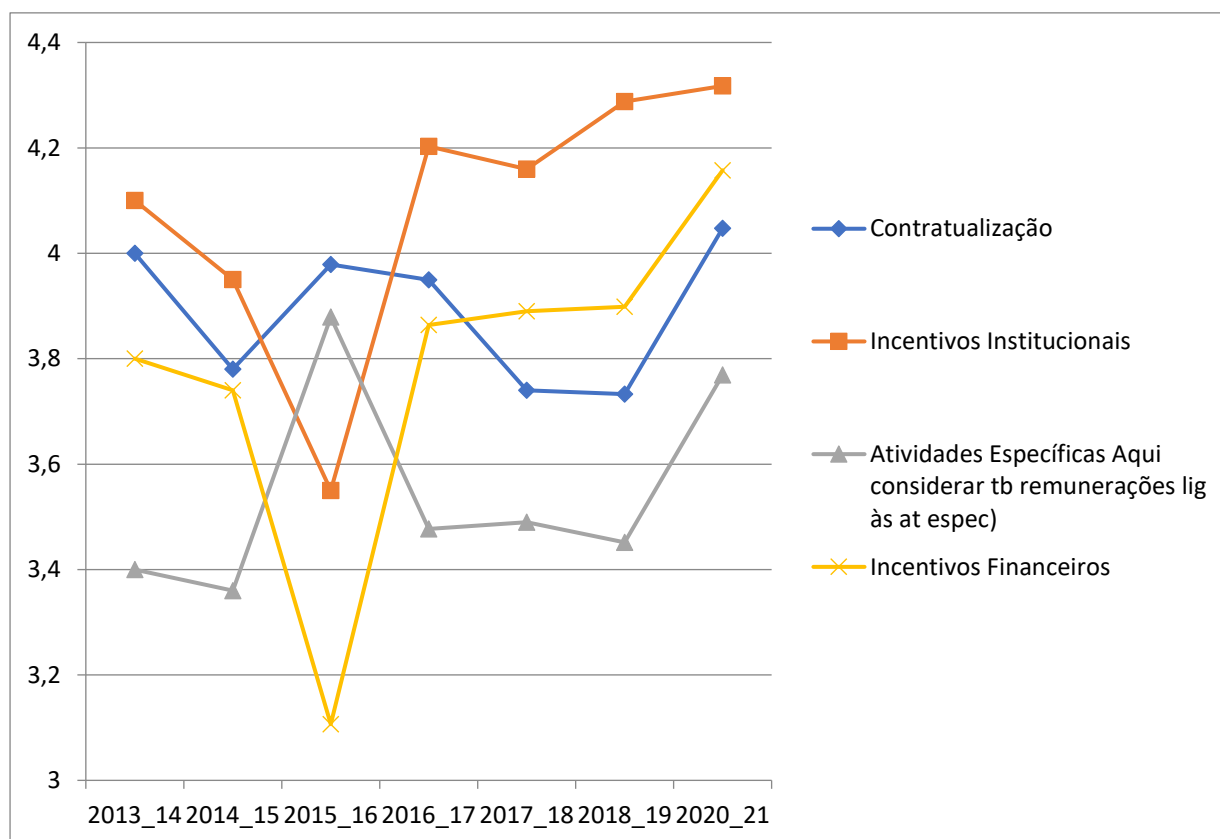
Já os equipamentos telefónicos têm tido sempre valores muito altos na escala de problemas a resolver e isso mantém-se atualmente.

**B1.3** Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses? (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante). Os cinco problemas principais ao longo dos anos)



Neste gráfico são apresentadas duas áreas mais gerais e distintas uma da outra. O desenvolvimento de uma carreira de secretário clínico tem mantido sempre uma cotação acima do 4. Portanto, de grande importância e praticamente sem alterações desde 2016/17, o que quer dizer que não se tem feito nada para avançar nesta área. Por seu lado, a violência sobre profissionais de saúde tem vindo a aumentar de importância, dos 3,5 em 2017/18 para os 4.

**B1.4 Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses? (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante). Os cinco problemas principais ao longo dos anos)**



No que diz respeito à contratualização, a sua importância tem alguma variação relativa e em termos absolutos, indo dos 4 em 2013/14, descendo para baixo dos 3,8 para volta a subir agora para o seu valor mais alto, acima dos 4. Estes altos e baixos e a subida na última avaliação para valores acima dos 3,7, também se verificaram na parte dos incentivos, quer institucionais, quer financeiros e, ainda, no que diz respeito às atividades específicas. Os incentivos institucionais são os considerados mais importantes a necessitar de resolução, posição que mantêm desde 2016/17, os segundos são os incentivos financeiros e depois as atividades específicas (esta ordem, deve-se muito provavelmente ao facto de os dois últimos interessarem mais às USF Modelo B).

**ARS NORTE**

**B1 (Por ARS) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses?** (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |     |       |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 1   | 4,50  | 5   | 5       | 0,82          |
| Dimensão da lista de utentes*                                                          | 1   | 4,46  | 5   | 5       | 1,02          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres) * | 1   | 4,44  | 5   | 5       | 0,98          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 1   | 4,36  | 5   | 5       | 0,85          |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 1   | 4,35  | 5   | 5       | 0,96          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada*                                  | 1   | 4,35  | 5   | 5       | 1,00          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 1   | 4,34  | 5   | 5       | 1,00          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 1   | 4,27  | 5   | 5       | 1,02          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 1   | 4,26  | 5   | 5       | 1,01          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 1   | 4,24  | 5   | 4,5     | 0,90          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 1   | 4,17  | 5   | 4,5     | 1,05          |
| Incentivos Financeiros                                                                 | 1   | 4,13  | 5   | 5       | 1,13          |
| Contratualização                                                                       | 1   | 4,09  | 5   | 4       | 1,07          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                      | 1   | 4,01  | 5   | 4       | 1,03          |
| Violência contra os profissionais de saúde*                                            | 1   | 4,00  | 5   | 4       | 1,22          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                            | 1   | 3,92  | 5   | 4       | 1,14          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                | 1   | 3,90  | 5   | 4       | 1,26          |
| Equipamentos clínicos                                                                  | 1   | 3,89  | 5   | 4       | 1,08          |
| Atividades Específicas                                                                 | 1   | 3,85  | 5   | 4       | 1,13          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                                                                       |     |       |     |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                          | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Referenciação hospitalar*                                                                                                                                                | 1   | 3,69  | 5   | 4       | 1,04          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                               | 1   | 3,65  | 5   | 4       | 1,36          |
| Instalações                                                                                                                                                              | 1   | 3,56  | 5   | 4       | 1,26          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                      | 1   | 3,53  | 5   | 4       | 1,27          |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares | 1   | 3,32  | 5   | 3       | 1,25          |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                           | 1   | 3,19  | 5   | 3       | 1,30          |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                         | 1   | 3,12  | 5   | 3       | 1,28          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                          | 1   | 2,92  | 5   | 3       | 1,35          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                  | 1   | 2,92  | 5   | 3       | 1,09          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES*                                                                                                                | 1   | 2,89  | 5   | 3       | 1,30          |

\* Novos elementos inseridos na versão 2017/2018 do estudo

**ARS CENTRO**

**B1 (Por ARS) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses?** (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |     |       |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 2   | 4,61  | 5   | 5       | 0,79          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 1   | 4,59  | 5   | 5       | 0,64          |
| Dimensão da lista de utentes*                                                          | 1   | 4,56  | 5   | 5       | 0,89          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres) * | 1   | 4,44  | 5   | 5       | 0,96          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 1   | 4,41  | 5   | 5       | 0,96          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 1   | 4,40  | 5   | 5       | 0,92          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 1   | 4,40  | 5   | 5       | 0,97          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                      | 1   | 4,37  | 5   | 5       | 0,91          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada*                                  | 1   | 4,36  | 5   | 5       | 1,07          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 1   | 4,33  | 5   | 5       | 1,02          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 1   | 4,31  | 5   | 5       | 0,95          |
| Contratualização                                                                       | 1   | 4,21  | 5   | 5       | 1,03          |
| Incentivos Financeiros                                                                 | 1   | 4,19  | 5   | 5       | 1,21          |
| Equipamentos clínicos                                                                  | 1   | 4,18  | 5   | 4       | 0,98          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 2   | 4,18  | 5   | 4       | 0,91          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                             | 1   | 4,13  | 5   | 5       | 1,21          |
| Violência contra os profissionais de saúde*                                            | 1   | 4,12  | 5   | 4,5     | 1,07          |
| Sistemas de informação para análise de atividade e apoio à decisão                     | 2   | 4,11  | 5   | 4       | 0,83          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                                                                       |     |       |     |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                          | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Instalações                                                                                                                                                              | 1   | 4,10  | 5   | 5       | 1,20          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                                                                                                  | 1   | 4,08  | 5   | 5       | 1,21          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                      | 1   | 3,93  | 5   | 4       | 1,23          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                              | 1   | 3,79  | 5   | 4       | 1,19          |
| Atividades Específicas                                                                                                                                                   | 1   | 3,76  | 5   | 4       | 1,24          |
| Referenciação hospitalar*                                                                                                                                                | 1   | 3,61  | 5   | 4       | 1,18          |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares | 1   | 3,53  | 5   | 3       | 1,26          |
| Inscrição de novos utentes/utentes “adormecidos”                                                                                                                         | 1   | 3,10  | 5   | 3       | 1,36          |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                           | 1   | 3,09  | 5   | 3       | 1,32          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                  | 1   | 3,05  | 5   | 3       | 1,11          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                          | 1   | 2,88  | 5   | 3       | 1,34          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES*                                                                                                                | 1   | 2,83  | 5   | 3       | 1,33          |

\* Novos elementos inseridos na versão 2017/2018 do estudo

**ARS LVT**

**B1 (Por ARS) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses?** (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                      |     |       |     |         |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                         | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF                                  | 1   | 4,77  | 5   | 5       | 0,72          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                                        | 1   | 4,54  | 5   | 5       | 0,76          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres) *                                  | 1   | 4,48  | 5   | 5       | 0,93          |
| Dimensão da lista de utentes*                                                                                           | 1   | 4,47  | 5   | 5       | 0,92          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                                       | 1   | 4,41  | 5   | 5       | 0,79          |
| Incentivos Institucionais                                                                                               | 1   | 4,38  | 5   | 5       | 0,97          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                                      | 1   | 4,37  | 5   | 5       | 0,91          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                                          | 1   | 4,33  | 5   | 5       | 1,00          |
| Incentivos Financeiros                                                                                                  | 1   | 4,24  | 5   | 5       | 1,03          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                                                  | 1   | 4,21  | 5   | 5       | 1,14          |
| Violência contra os profissionais de saúde*                                                                             | 1   | 4,21  | 5   | 5       | 1,08          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                       | 1   | 4,15  | 5   | 4       | 0,90          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada*                                                                   | 1   | 4,14  | 5   | 5       | 1,21          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                     | 1   | 4,08  | 5   | 5       | 1,17          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                                                 | 1   | 3,99  | 5   | 4       | 1,06          |
| Contratualização                                                                                                        | 1   | 3,97  | 5   | 4       | 1,13          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                             | 1   | 3,96  | 5   | 4       | 1,14          |
| Equipamentos clínicos                                                                                                   | 1   | 3,88  | 5   | 4       | 1,17          |
| Referenciação hospitalar*                                                                                               | 1   | 3,85  | 5   | 4       | 1,10          |
| Atividades Específicas                                                                                                  | 1   | 3,76  | 5   | 4       | 1,11          |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de | 1   | 3,70  | 5   | 4       | 1,30          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF  |     |       |     |         |               |
|---------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                     | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Manchester nos serviços de urgência hospitalares                    |     |       |     |         |               |
| Limitações da estrutura física do edifício                          | 1   | 3,65  | 5   | 4       | 1,35          |
| Instalações                                                         | 1   | 3,63  | 5   | 4       | 1,37          |
| Comunicação do ACES para a USF                                      | 1   | 3,45  | 5   | 4       | 1,25          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos | 1   | 3,39  | 5   | 3       | 1,30          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                     | 1   | 3,36  | 5   | 3       | 1,37          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES*           | 1   | 3,14  | 5   | 3       | 1,35          |
| Articulação com outras unidades do ACES                             | 1   | 3,09  | 5   | 3       | 1,17          |
| Acesso a programa de Acreditação                                    | 1   | 3,02  | 5   | 3       | 1,39          |

\* Novos elementos inseridos na versão 2017/2018 do estudo

## ARS ALENTEJO

**B1 (Por ARS) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses?** (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |     |       |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 3   | 4,43  | 5   | 5       | 0,73          |
| Dimensão da lista de utentes*                                                          | 3   | 4,36  | 5   | 5       | 0,89          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 3   | 4,29  | 5   | 4,5     | 0,80          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres) * | 1   | 4,29  | 5   | 5       | 1,16          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada*                                  | 3   | 4,21  | 5   | 4,5     | 0,86          |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 1   | 4,21  | 5   | 5       | 1,37          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 1   | 4,14  | 5   | 5       | 1,19          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 2   | 4,14  | 5   | 5       | 1,06          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 2   | 4,07  | 5   | 4       | 0,88          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 1   | 4,00  | 5   | 4,5     | 1,25          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                                                                       |     |       |     |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                          | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Referenciação hospitalar*                                                                                                                                                | 2   | 4,00  | 5   | 4       | 1,07          |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares | 1   | 3,93  | 5   | 4,5     | 1,33          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                                                                      | 1   | 3,86  | 5   | 4,5     | 1,36          |
| Incentivos Financeiros                                                                                                                                                   | 2   | 3,86  | 5   | 4       | 0,99          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                        | 1   | 3,79  | 5   | 4       | 1,26          |
| Violência contra os profissionais de saúde*                                                                                                                              | 1   | 3,71  | 5   | 4       | 1,16          |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                    | 2   | 3,64  | 5   | 3,5     | 1,17          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                                                                                                  | 1   | 3,62  | 5   | 4       | 1,21          |
| Contratualização                                                                                                                                                         | 1   | 3,50  | 5   | 3       | 1,24          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                              | 1   | 3,50  | 5   | 4,5     | 1,59          |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                         | 2   | 3,50  | 5   | 3       | 1,19          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                      | 1   | 3,50  | 5   | 4       | 1,32          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                               | 1   | 3,43  | 5   | 3       | 1,18          |
| Atividades Específicas                                                                                                                                                   |     |       |     |         |               |
| Instalações                                                                                                                                                              | 1   | 3,29  | 5   | 3,5     | 1,33          |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                           | 1   | 3,00  | 5   | 3       | 1,13          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                  | 1   | 3,00  | 5   | 3       | 1,11          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                          | 1   | 2,86  | 5   | 3       | 1,06          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACE*                                                                                                                 | 1   | 2,79  | 4   | 3       | 0,94          |

\* Novos elementos inseridos na versão 2017/2018 do estudo

**ARS ALGARVE**

**B1 (Por ARS) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)**

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |     |       |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 4   | 4,92  | 5   | 5       | 0,27          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres) * | 2   | 4,77  | 5   | 5       | 0,80          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 4   | 4,69  | 5   | 5       | 0,46          |
| Equipamentos clínicos                                                                  | 2   | 4,62  | 5   | 5       | 0,84          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 2   | 4,62  | 5   | 5       | 0,84          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                             | 2   | 4,54  | 5   | 5       | 0,84          |
| Referenciação hospitalar*                                                              | 2   | 4,54  | 5   | 5       | 0,84          |
| Instalações                                                                            | 2   | 4,46  | 5   | 5       | 0,93          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 2   | 4,38  | 5   | 5       | 0,92          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 2   | 4,38  | 5   | 5       | 1,00          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 1   | 4,15  | 5   | 5       | 1,41          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 3   | 4,15  | 5   | 4       | 0,86          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 1   | 4,08  | 5   | 5       | 1,49          |
| Contratualização                                                                       | 1   | 4,00  | 5   | 4       | 1,22          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada*                                  | 1   | 3,92  | 5   | 5       | 1,50          |
| Dimensão da lista de utentes*                                                          | 1   | 3,92  | 5   | 5       | 1,44          |
| Incentivos Financeiros                                                                 | 1   | 3,91  | 5   | 5       | 1,44          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                                                                       |     |       |     |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                          | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                           | 1   | 3,85  | 5   | 4       | 1,29          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES*                                                                                                                | 2   | 3,77  | 5   | 4       | 0,97          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                              | 1   | 3,77  | 5   | 4       | 1,37          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                          | 1   | 3,46  | 5   | 4       | 1,39          |
| Violência contra os profissionais de saúde*                                                                                                                              | 1   | 3,46  | 5   | 3       | 1,01          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                        | 1   | 3,38  | 5   | 3       | 1,27          |
| Atividades Específicas                                                                                                                                                   | 1   | 3,20  | 5   | 5       | 1,72          |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares | 1   | 3,17  | 5   | 3       | 1,40          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                  | 1   | 2,92  | 5   | 3       | 1,21          |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                         | 1   | 2,73  | 4   | 3       | 0,96          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                                                                                                  | 1   | 2,58  | 5   | 3       | 1,44          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                      | 1   | 2,50  | 5   | 2       | 1,32          |

\* Novos elementos inseridos na versão 2017/2018 do estudo

**Gráfico B2 (Geral e Por ARS) Comparação entre ARS e Geral dos cinco primeiros problemas. Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses? Dados referentes a 2020/2021**

| Geral                                                                                  | Norte                                                                                  | Centro                                                                                 | LVT                                                                                    | Alentejo                                                                              | Algarve                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Dimensão da lista de utentes*                                                          | Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | Gestão das solicitações por e-mail                                                    | Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF |
| Conciliação da Resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | Dimensão da lista de utentes*                                                          | Políticas de priorização dos CSP                                                       | Políticas de priorização dos CSP                                                       | Dimensão da lista de utentes*                                                         | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)*  |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)*  | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)*  | Dimensão da lista de utentes*                                                          | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)*  | Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                     | Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      |
| Incentivos Institucionais                                                              | Políticas de priorização dos CSP                                                       | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)*  | Dimensão da lista de utentes*                                                          | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)* | Equipamentos clínicos                                                                  |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                   | Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | Gestão das solicitações por e-mail                                                     | Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | Substituição de profissionais em ausência prolongada*                                 | Incentivos Institucionais                                                              |

Analisando os principais problemas que carecem de resolução a nível regional, nos primeiros 5 lugares o comum a todas é equipamento telefónico, seguido da conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais (exceto na ARS Centro), dimensão da lista (exceto na ARS Algarve) e conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da carteira básica de serviços da USF (exceto na ARS Alentejo). Por fim o problema das políticas de priorização dos CSP não é escolhido nos primeiros 5 lugares pela ARS Alentejo e Algarve. De sublinhar, que o primeiro dos problemas que carecem de resolução nos CSP nas cinco ARS estão relacionados com as alterações decorrentes da pandemia: dificuldade na conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais assim como na conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da carteira básica de serviços da USF e gestão das solicitações por e-mail.

**B1 (USF integradas em ULS) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)**

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |       |     |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | media | máx | min | mediana | desvio padrão |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 4,51  | 5   | 1   | 5       | 1,11          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 4,46  | 5   | 2   | 5       | 0,83          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 4,46  | 5   | 2   | 5       | 0,83          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 4,46  | 5   | 2   | 5       | 0,76          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 4,42  | 5   | 1   | 5       | 0,92          |
| Incentivos Financeiros                                                                 | 4,36  | 5   | 2   | 5       | 0,85          |
| Dimensão da lista de utentes                                                           | 4,35  | 5   | 2   | 5       | 0,99          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 4,32  | 5   | 1   | 5       | 1,04          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 4,32  | 5   | 1   | 5       | 0,99          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)   | 4,30  | 5   | 1   | 5       | 1,06          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                      | 4,17  | 5   | 1   | 4       | 0,91          |
| Contratualização                                                                       | 4,17  | 5   | 1   | 5       | 1,09          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                            | 4,14  | 5   | 1   | 5       | 1,23          |
| Equipamentos clínicos                                                                  | 4,11  | 5   | 1   | 4       | 0,98          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                   | 4,06  | 5   | 1   | 4,5     | 1,15          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 4,06  | 5   | 1   | 4       | 1,13          |
| Violência contra os profissionais de saúde                                             | 4,05  | 5   | 1   | 5       | 1,21          |
| Atividades Específicas                                                                 | 4,00  | 5   | 1   | 4       | 1,18          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                             | 3,70  | 5   | 1   | 4       | 1,21          |
| Referenciação hospitalar                                                               | 3,65  | 5   | 1   | 4       | 0,99          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                                                                       |       |     |     |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                          | media | máx | min | mediana | desvio padrão |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                         | 3,53  | 5   | 1   | 4       | 1,20          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                      | 3,44  | 5   | 1   | 3       | 1,28          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                                                                                                  | 3,43  | 5   | 1   | 3       | 1,29          |
| Instalações                                                                                                                                                              | 3,42  | 5   | 1   | 3,5     | 1,40          |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                           | 3,38  | 5   | 1   | 3       | 1,22          |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares | 3,30  | 5   | 1   | 3       | 1,29          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                 | 3,16  | 5   | 1   | 3       | 1,33          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                  | 3,11  | 5   | 1   | 3       | 1,10          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                          | 3,05  | 5   | 1   | 3       | 1,35          |

**B1 (USF não integradas em ULS) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)**

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |     |       |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 1   | 4,73  | 5   | 5       | 0,72          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)   | 1   | 4,47  | 5   | 5       | 0,96          |
| Dimensão da lista de utentes                                                           | 1   | 4,47  | 5   | 5       | 0,99          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 1   | 4,46  | 5   | 5       | 0,82          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 1   | 4,44  | 5   | 5       | 0,81          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 1   | 4,36  | 5   | 5       | 0,95          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 1   | 4,29  | 5   | 5       | 0,97          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                   | 1   | 4,29  | 5   | 5       | 1,30          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 1   | 4,28  | 5   | 5       | 1,01          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 1   | 4,27  | 1   | 5       | 1,05          |
| Incentivos Financeiro                                                                  | 1   | 4,13  | 5   | 5       | 1,14          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 1   | 4,10  | 5   | 4       | 1,12          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                      | 1   | 4,07  | 5   | 4       | 1,02          |
| Violência contra os profissionais de saúde                                             | 1   | 4,05  | 5   | 4       | 1,16          |
| Contratualização                                                                       | 1   | 4,02  | 5   | 4       | 1,11          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                | 1   | 3,96  | 5   | 4       | 1,20          |
| Equipamentos clínicos                                                                  | 1   | 3,92  | 5   | 4       | 1,12          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                            | 1   | 3,86  | 5   | 4       | 1,17          |
| Referenciação hospitalar                                                               | 1   | 3,79  | 5   | 4       | 1,09          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                             | 1   | 3,75  | 5   | 4       | 1,35          |
| Atividades Específicas                                                                 | 1   | 3,74  | 5   | 4       | 1,17          |
| Instalações                                                                            | 1   | 3,72  | 5   | 4       | 1,29          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                                                                       |     |       |     |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                          | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                      | 1   | 3,52  | 5   | 4       | 1,31          |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares | 1   | 3,50  | 5   | 4       | 1,29          |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                           | 1   | 3,27  | 5   | 3       | 1,30          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                          | 1   | 3,08  | 5   | 3       | 1,37          |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                         | 1   | 3,03  | 5   | 3       | 1,33          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                  | 1   | 2,99  | 5   | 3       | 1,13          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                 | 1   | 2,97  | 5   | 3       | 1,31          |

As USF integradas ou não em ULS partilham os problemas da primeira e quinta posição, Conciliação da resposta à covid-19 e cumprimento da carteira básica de serviços da USF e Políticas de Priorização dos CSP, respetivamente. Na segunda posição das USF integradas em ULS está a Gestão das solicitações por e-mail e nas USF não integradas o equipamento telefónico. Na terceira posição nas USF integradas em ULS está a Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais e nas USF não integradas em ULS está a Dimensão das listas. Por fim a quarta posição nas USF integradas foi ocupada pelos Incentivos institucionais e nas USF não integradas em ULS pela Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais.

**B1 (Por Modelo - Mod. A) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)**

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |     |       |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 1   | 4,65  | 5   | 5       | 0,78          |
| Dimensão da lista de utentes                                                           | 1   | 4,51  | 5   | 5       | 0,98          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres))  | 1   | 4,48  | 5   | 5       | 0,91          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 1   | 4,42  | 5   | 5       | 0,84          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 1   | 4,41  | 5   | 5       | 0,84          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                   | 1   | 4,38  | 5   | 5       | 1,04          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 1   | 4,32  | 5   | 5       | 1,04          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 1   | 4,25  | 5   | 5       | 0,99          |
| Incentivos Financeiros                                                                 | 1   | 4,24  | 5   | 5       | 1,06          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 1   | 4,24  | 5   | 5       | 1,01          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 1   | 4,22  | 5   | 5       | 1,05          |
| Violência contra os profissionais de saúde                                             | 1   | 4,15  | 5   | 4       | 1,05          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                      | 1   | 4,12  | 5   | 4       | 1,01          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 1   | 4,04  | 5   | 4       | 1,15          |
| Equipamentos clínicos                                                                  | 1   | 3,95  | 5   | 4       | 1,15          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                | 1   | 3,92  | 5   | 4       | 1,23          |
| Contratualização                                                                       | 1   | 3,87  | 5   | 4       | 1,16          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                             | 1   | 3,71  | 5   | 4       | 1,38          |
| Instalações                                                                            | 1   | 3,70  | 5   | 4       | 1,35          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                                                                       |     |       |     |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                          | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                              | 1   | 3,67  | 5   | 4       | 1,20          |
| Referenciação hospitalar                                                                                                                                                 | 1   | 3,60  | 5   | 4       | 1,15          |
| Atividades Específicas                                                                                                                                                   | 1   | 3,60  | 5   | 4       | 1,14          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                      | 1   | 3,45  | 5   | 4       | 1,30          |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares | 1   | 3,42  | 5   | 3       | 1,34          |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                           | 1   | 3,32  | 5   | 3       | 1,28          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                          | 1   | 3,14  | 5   | 3       | 1,32          |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                         | 1   | 3,14  | 5   | 3       | 1,24          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                 | 1   | 3,12  | 5   | 3       | 1,29          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                  | 1   | 3,04  | 5   | 3       | 1,12          |

**B1 (Por Modelo - Mod. B) – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)**

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                     |     |       |     |         |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                        | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da Carteira Básica de Serviços da USF | 1   | 4,76  | 5   | 5       | 0,75          |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 1   | 4,49  | 5   | 5       | 0,80          |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 1   | 4,47  | 5   | 5       | 0,86          |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 1   | 4,44  | 5   | 5       | 0,82          |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)   | 1   | 4,43  | 5   | 5       | 1,02          |
| Dimensão da lista de utentes                                                           | 1   | 4,40  | 5   | 5       | 1,00          |
| Incentivos Institucionais                                                              | 1   | 4,37  | 5   | 5       | 0,91          |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 1   | 4,35  | 5   | 5       | 0,97          |
| Contratualização                                                                       | 1   | 4,21  | 5   | 5       | 1,02          |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 1   | 4,19  | 5   | 5       | 1,06          |
| Gestão das ausências dos profissionais                                                 | 1   | 4,17  | 5   | 5       | 1,09          |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                   | 1   | 4,15  | 5   | 5       | 1,15          |
| Incentivos Financeiros                                                                 | 1   | 4,09  | 5   | 5       | 1,17          |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                            | 1   | 4,07  | 5   | 4       | 1,14          |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                      | 1   | 4,04  | 5   | 4       | 1,00          |
| Violência contra os profissionais de saúde                                             | 1   | 3,99  | 5   | 4       | 1,23          |
| Equipamentos clínicos                                                                  | 1   | 3,93  | 5   | 4       | 1,07          |
| Referenciação hospitalar                                                               | 1   | 3,92  | 5   | 4       | 1,00          |
| Atividades Específicas                                                                 | 1   | 3,90  | 5   | 4       | 1,19          |
| Mobilidade dos Profissionais para a USF                                                | 1   | 3,88  | 5   | 4       | 1,22          |
| Limitações da estrutura física do edifício                                             | 1   | 3,77  | 5   | 4       | 1,31          |
| Instalações                                                                            | 1   | 3,66  | 5   | 4       | 1,26          |

| Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF                                                                                                       |     |       |     |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                          | min | media | máx | mediana | desvio padrão |
| Articulação entre os cuidados de saúde primários e os cuidados hospitalares para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos serviços de urgência hospitalares | 1   | 3,57  | 5   | 4       | 1,24          |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                      | 1   | 3,55  | 5   | 4       | 1,31          |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                           | 1   | 3,23  | 5   | 3       | 1,31          |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                         | 1   | 3,04  | 5   | 3       | 1,38          |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                          | 1   | 3,03  | 5   | 3       | 1,40          |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                  | 1   | 2,97  | 5   | 3       | 1,13          |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                 | 1   | 2,88  | 5   | 3       | 1,33          |

\* Novos elementos inseridos na versão 2017/2018 do estudo

Na análise por modelo, apenas a primeira posição e a quarta são idênticas , Conciliação da resposta à covid-19 e cumprimento da carteira básica de serviços da USF e Políticas de priorização dos CSP, respectivamente. No modelo A a posição 2 é ocupada Dimensão da lista e no modelo B pela Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais. A posição 3 no modelo A é ocupada pelo Equipamento telefónico e no modelo B pela gestão das solicitações por e-mail. Por fim a posição 5 em modelo A importa a Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais e no modelo B o Equipamento Telefónico.

## C. QUALIDADE

### C1 (Geral) - Em relação ao processo de acreditação na sua USF:

|                                                          |     | 2013/2014 | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|----------------------------------------------------------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação? | Sim | 12,2%     | 14,0%     | 14,3%     | 19,3%     | 19,7%     | 22,5%     | 26,9%     |
|                                                          | Não | 87,8%     | 86,0%     | 85,7%     | 80,7%     | 80,3%     | 77,5%     | 73,1%     |

|                                                          |     | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|----------------------------------------------------------|-----|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação? | Sim | 29,6%     | 25,8%      | 24,4%   | 23,1%        | 23,1%       |
|                                                          | Não | 70,4%     | 74,2%      | 75,6%   | 76,9%        | 76,9%       |

|                                                          |     | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|----------------------------------------------------------|-----|-----------------------|---------------------------|
| A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação? | Sim | 29,4%                 | 27,0%                     |
|                                                          | Não | 70,6%                 | 73,0%                     |

As USF que iniciaram ou realizaram o processo de acreditação têm vindo a aumentar progressivamente. Por ARS, podemos concluir que é a ARS do Norte a que mais realizou ou iniciou o processo de acreditação e as que menos realizaram/iniciaram foram a ARS Alentejo e Algarve, mas com pouca diferenças.

### C2 (Geral) – A sua USF tem Manuais de Boas Práticas/Manual de Procedimentos?

|                                                              | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|--------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Sim, para todas as áreas importantes                         | 18,3% | 26,2% | 32,0% | 45,1% | 41,4% | 55,3% | 53,4% | 51,8% | 56,3% | 55,9% | 54,3% |
| Sim, para a maioria das áreas importantes                    | 33,3% | 35,0% | 39,2% | 33,8% | 41,4% | 31,4% | 29,3% | 31,6% | 28,6% | 27,8% | 27,8% |
| Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes | 35,7% | 30,1% | 24,0% | 18,0% | 13,1% | 11,0% | 14,5% | 12,0% | 12,7% | 13,9% | 15,5% |
| Não, não tem nenhum                                          | 12,7% | 8,7%  | 4,8%  | 3,0%  | 4,0%  | 2,3%  | 1,8%  | 3,8%  | 2,4%  | 2,3%  | 2,5%  |

**C2 (Por ARS) – A sua USF tem Manuais de Boas Práticas/Manual de Procedimentos?**

|                                                              | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|--------------------------------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Sim, para todas as áreas importantes                         | 61,6%     | 45,9%      | 53,0%   | 21,4%        | 38,5%       |
| Sim, para a maioria das áreas importantes                    | 28,1%     | 29,5%      | 23,1%   | 35,7%        | 53,8%       |
| Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes | 9,2%      | 24,6%      | 20,1%   | 21,4%        | 7,7%        |
| Não, não tem nenhum                                          | 1,1%      | 0,0%       | 3,7%    | 21,4%        | 0,0%        |

**C2 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) – A sua USF tem Manuais de Boas Práticas/Manual de Procedimentos?**

|                                                              | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Sim, para todas as áreas importantes                         | 50,0%                 | 54,8%                     |
| Sim, para a maioria das áreas importantes                    | 34,2%                 | 27,0%                     |
| Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes | 10,5%                 | 16,0%                     |
| Não, não tem nenhum                                          | 5,3%                  | 2,2%                      |

Relativamente à existência de manual de boas práticas/procedimentos para **todas** as áreas, o panorama mantém-se semelhante ao estudo anterior, embora com uma ligeira diminuição (55,9% para 54,3%), 27, 8% para a maioria das áreas e 2,5% para nenhuma.

A ARS do **Norte** é a que tem mais USF com manual de boas práticas/procedimentos para todas as áreas, com 61,6%, por seu lado, as ARS Centro e Algarve são as únicas que não têm nenhuma USF sem qualquer manual de boas práticas/procedimentos. A ARS LVT é a segunda com maior número de respostas com manuais de procedimentos para todas as áreas.

### C3 (Geral) – Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

|                                                                                                          |                                             | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF? | Avaliação interna (pela própria USF)        | 58,2%     | 44,9%     | 51,8%     | 51,1%     | 49,9%     | 30,3%     |
|                                                                                                          | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 80,1%     | 73,4%     | 42,2%     | 74,0%     | 75,3%     | 10,6%     |

### C3 (Por ARS) – Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

|                                                                                                          |                                             | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF? | Avaliação interna (pela própria USF)        | 28,0%     | 46,7%      | 29,0%   | 7,1%         | 25,0%       |
|                                                                                                          | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 9,2%      | 14,3%      | 11,3%   | 0,0%         | 20,0%       |

### C3 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) – Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

|                                                                                                          |                                             | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF? | Avaliação interna (pela própria USF)        | 18,4%                 | 30,9%                     |
|                                                                                                          | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 13,5%                 | 9,5%                      |

Este biénio (coincidente com a pandemia por SARS-Cov-2) verificou-se uma diminuição das USF que realizaram avaliação interna da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados de 49,9% em 2018/19 para 30,3% este ano. A avaliação externa diminuiu acentuadamente de 75,3% para 10,6%.

A ARS Centro mantém-se como aquela em que mais USF realizaram avaliação interna (46,7%), seguida da ARS LVT (29%). Quanto a avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra), foi a ARS Algarve que realizou mais, com 20%.

Se analisarmos as USF integradas ou não em ULS, as USF não integradas em ULS realizaram mais avaliações internas (30,9%) enquanto as avaliações externas foram mais frequentes nas integradas em ULS (13,5%).

**C4 (Geral) - Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais?**

|                                                                                        |                                             | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais? | Avaliação interna (pela própria USF)        | 56,2%     | 52,6%     | 56,1%     | 54,0%     | 53,2%     | 34,4%     |
|                                                                                        | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 57,6%     | 34,2%     | 30,3%     | 56,0%     | 55,5%     | 10,3%     |

**C4 (Por ARS) - Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais?**

|                                                                                        |                                             | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais? | Avaliação interna (pela própria USF)        | 35,7%     | 51,7%      | 29,0%   | 0%           | 25,0%       |
|                                                                                        | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 12,9%     | 13,8%      | 7,1%    | 00%          | 0,0%        |

**C4 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) - Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais?**

|                                                                                        |                                             | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais? | Avaliação interna (pela própria USF)        | 24,3%                 | 35,4%                     |
|                                                                                        | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 21,1%                 | 8,7%                      |

A avaliação interna de satisfação no trabalho dos profissionais foi realizada em 34,4% (menos que no anterior estudo em que se registou 53,2%), sendo que a avaliação externa foi realizada em 10,3 (vs. 55,5% em 2018/19).

Se analisarmos por ARS verificamos que a avaliação interna da satisfação no trabalho dos profissionais foi mais elevada na ARS Centro com 51,7%, seguida da ARS Norte (35,7%), não se tendo registado em nenhuma das USF da ARS do Alentejo. Já a avaliação externa foi realizada em 13,8% nas USF da ARS Centro e em nenhuma das ARS do Alentejo e Algarve.

Analisando as USF de acordo com a integração ou não em ULS verificamos que a avaliação interna foi mais realizada nas não integradas em ULS e a externa mais nas integradas em ULS.

## D. INFORMATIZAÇÃO

## D1 (Geral) – Qual a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF?

|              | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Medicine One | 12,9% | 11,5% | 9,4%  | 13,3% | 10,3% | 11,0% | 11,7% | 12,0% | 8,6%  | 6,3%  | 2,9%  |
| Vitacare     | 8,3%  | 11,5% | 6,3%  | 7,4%  | 5,7%  | 1,3%  | 0,7%  | 0,9%  | -     | -     | -     |
| SClínico     | 78,8% | 76,9% | 84,4% | 79,3% | 86%   | 87,7% | 87,6% | 87,1% | 91,4% | 93,7% | 97,1% |

Nota: A partir da versão do estudo referente ao ano 2018, o Sistema Informático “Vitacare” foi retirado do questionário por não ser mais utilizado

## Gráfico D1 – Qual a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF?

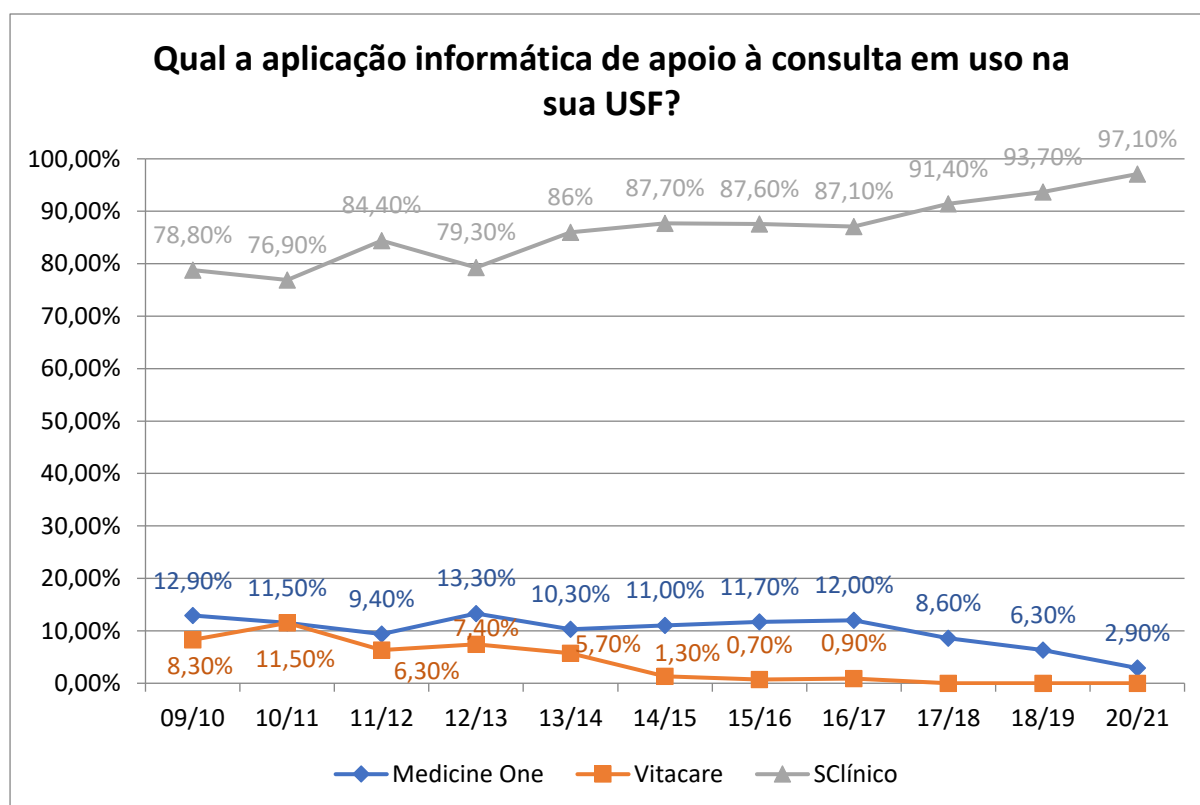


GRÁFICO 1 - EVOLUÇÃO DA APLICAÇÃO INFORMÁTICA DE APOIO À CONSULTA NAS USF.

No presente estudo apenas 2,9% das USF usam aplicação informática diferente do SClínico, neste caso o M1, contra os 23% registados em 2010/2011. Não se pode deixar de referir que a quebra dos contratos com os concorrentes do SClínico tem sido a responsável pela hegemonia progressiva do SClínico, sendo que o valor percentual das USF com outros sistemas tem vindo a cair desde 2009/2010, dos 13% para os 2,9% deste ano, notando-se uma

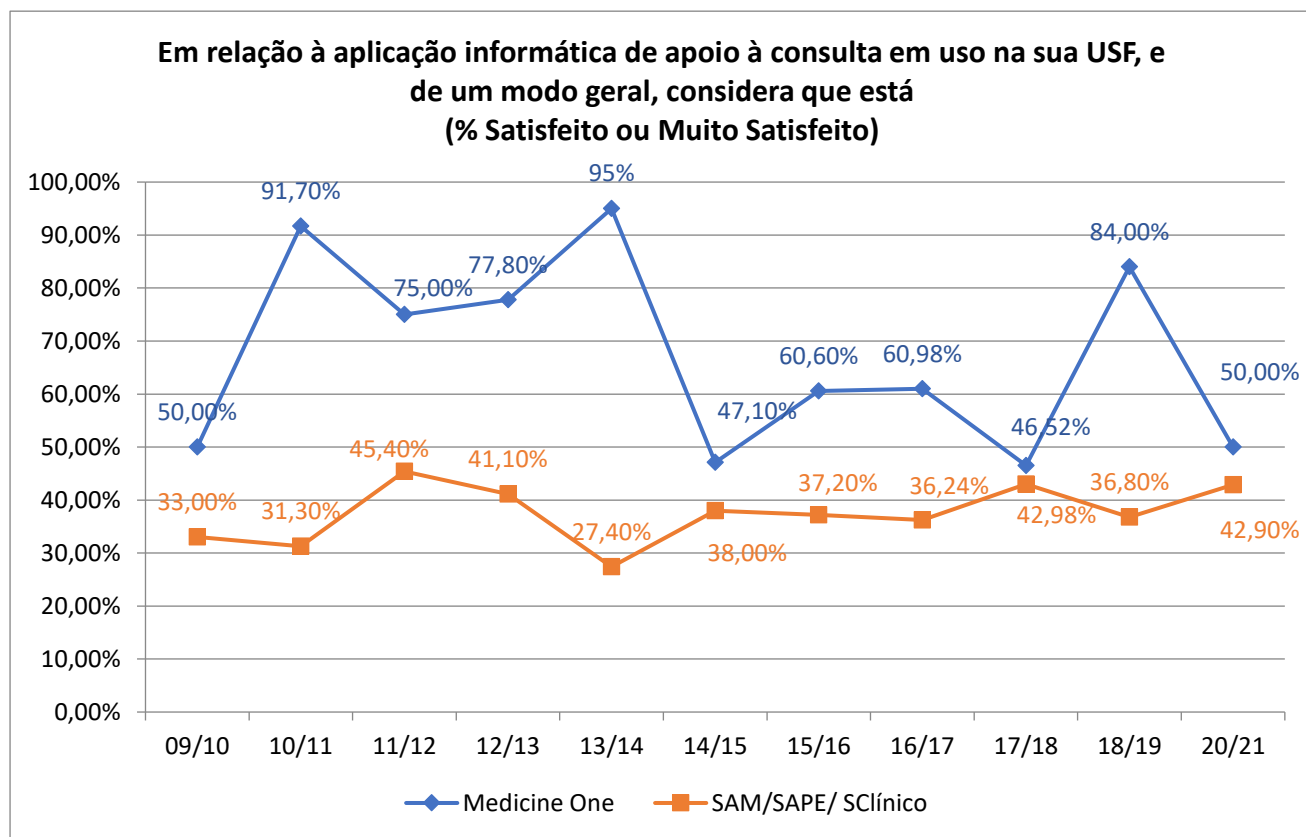
quebra de 3,4% em relação ao passado ano nas aplicações diferentes do SClínico em uso nas USF.

No presente estudo apenas 6,3% das USF usam aplicação informática diferente do SClínico, neste caso o M1, contra os 23% registados em 2010/2011. Não se pode deixar de referir que a quebra dos contratos com os concorrentes do SClínico tem sido a responsável pela hegemonia progressiva do SClínico, sendo que o valor percentual das USF com outros sistemas tem vindo a cair desde 2009/2010, dos 13% para os 6% deste ano.

**D2 – Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está (respostas agrupadas):**

|                       |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|-----------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Medicine One          | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | 31,3% | 0,0%  | 8,3%  | 11,2% | 5%    | 41,2% | 30,3% | 24,4% | 35,0% | 4,0%  | 50,0% |
|                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | 18,8% | 8,3%  | 16,7% | 11,1% | 0%    | 11,8% | 9,1%  | 14,6% | 18,5% | 12,0% | 0,0%  |
|                       | Satisfeito ou Muito satisfeito     | 50,0% | 91,7% | 75,0% | 77,8% | 95%   | 47,1% | 60,6% | 61,0% | 46,5% | 84,0% | 50,0% |
| SAM/SAPE/<br>Sclínico | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | 47,6% | 53,8% | 35,2% | 45,8% | 54,9% | 41,0% | 40,9% | 44,3% | 37,1% | 41,9% | 32,6% |
|                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | 19,4% | 15,0% | 19,4% | 13,1% | 17,7% | 21,0% | 21,9% | 19,5% | 19,9% | 21,2% | 24,6% |
|                       | Satisfeito ou Muito satisfeito     | 33,0% | 31,3% | 45,4% | 41,1% | 27,4% | 38,0% | 37,2% | 36,2% | 43,0% | 36,8% | 42,9% |

**Gráfico D2 – Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está (respostas agrupadas):**



No que toca à satisfação (satisfeito ou muito satisfeito) com a aplicação Medicine One verifica-se uma quebra da satisfação neste último ano (50%) caindo 34% face ao ano de 2018/2019. No caso do SClínico o valor de insatisfação ou muita insatisfação deste ano (42,9%) situa-se próximo do segundo valor mais alto desde o início do estudo (43%), aumentado cerca de 6% face ao último ano.

**D3 (Por Aplicação) – Em relação as aplicações informáticas listadas no quadro abaixo, e de um modo geral, considera que está: (respostas agrupadas)**

|          |                                    | 09/10  | 10/11  | 11/12  | 12/13  | 13/14  | 14/15  | 15/16  | 16/17  | 17/18  | 18/19  | 20/21  |
|----------|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| PEM      | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -      | -      | -      | -      | 82,90% | 53,50% | 53,60% | 55,40% | 49,87% | 54,86% | 26,89% |
|          | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -      | -      | -      | -      | 11,40% | 20,10% | 19,30% | 19,00% | 19,30% | 17,21% | 19,32% |
|          | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -      | -      | -      | -      | 5,70%  | 26,40% | 27,00% | 25,50% | 30,83% | 27,93% | 53,79% |
| Alert P1 | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | 51,90% | 35,00% | 27,10% | 45,80% | 23,70% | 35,80% | 37,50% | 38,10% | 37,70% | 41,90% | 33,50% |
|          | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | 25,60% | 33,00% | 27,90% | 22,90% | 29,90% | 24,80% | 26,50% | 26,40% | 29,95% | 24,44% | 26,65% |
|          | Satisfeito ou Muito satisfeito     | 22,50% | 32,00% | 45,00% | 31,30% | 46,40% | 39,40% | 36,00% | 35,50% | 32,35% | 33,67% | 39,85% |
| PDS/RSE  | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -      | -      | -      | -      | -      | 43,90% | 40,90% | 36,10% | 38,54% | 34,34% | 20,95% |
|          | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -      | -      | -      | -      | -      | 23,20% | 19,20% | 19,10% | 20,75% | 23,48% | 20,45% |
|          | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -      | -      | -      | -      | -      | 32,90% | 39,90% | 44,80% | 40,70% | 42,17% | 58,60% |
| GestCare | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 36,70% | 62,70% | 48,04% | 44,02% | 37,90% |
|          | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 43,50% | 25,80% | 37,99% | 42,11% | 45,21% |
|          | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 19,80% | 11,50% | 13,97% | 13,88% | 16,89% |

**D3 Continuação (Por Aplicação) – Em relação as aplicações informáticas listadas no quadro abaixo, e de um modo geral, considera que está: (respostas agrupadas)**

|                 |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18  | 18/19  | 20/21  |
|-----------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Siima Rastreios | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 42,49% | 36,95% | 33,00% |
|                 | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 27,76% | 26,10% | 26,25% |
|                 | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 29,75% | 36,95% | 40,75% |
| eVacinas        | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 31,50% | 14,24% | 7,04%  |
|                 | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 28,44% | 28,78% | 27,89% |
|                 | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 40,06% | 56,98% | 65,07% |
| SDM@SNS         | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -      | 22,69% | 30,97% |
|                 | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -      | 49,58% | 41,30% |
|                 | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -      | 27,73% | 27,73% |

**D3 Continuação (Por Aplicação) – Em relação as aplicações informáticas listadas no quadro abaixo, e de um modo geral, considera que está: (respostas agrupadas)**

|                                        |                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21  |
|----------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Plataforma Vacinação contra a Covid-19 | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 4,52%  |
|                                        | Insatisfeito                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 18,71% |
|                                        | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 44,52% |
|                                        | Satisfeito                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 29,35% |
|                                        | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 2,90%  |
|                                        |                                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
| Trace Covid                            | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 10,00% |
|                                        | Insatisfeito                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 26,10% |
|                                        | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 25,61% |
|                                        | Satisfeito                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 34,63% |
|                                        | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 3,66%  |
|                                        |                                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
| E-mail institucional                   | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 4,88%  |
|                                        | Insatisfeito                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 11,95% |
|                                        | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 24,15% |
|                                        | Satisfeito                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 48,78% |
|                                        | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 10,24% |
|                                        |                                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
| Teams                                  | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 4,01%  |
|                                        | Insatisfeito                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 8,02%  |
|                                        | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,81% |
|                                        | Satisfeito                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 49,62% |
|                                        | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 15,54% |
|                                        |                                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |

A satisfação dos respondentes (Satisfeito ou Muito satisfeito) com as aplicações em uso, varia conforma as aplicações, embora com ligeira melhoria geral dos resultados face ao ano anterior. É de destacar a eVacinas nas aplicações da SPMS com 65,07% e o Teams nas aplicações produzidas por privados com 65,16%, sendo este o melhor resultado de todas as aplicações avaliadas. O eVacinas obteve o valor de insatisfação mais baixo de sempre entre todas as aplicações desde 2009 (7,04), ultrapassando o teams com 12,03% de insatisfeitos.

A Aplicação com pior resultado foi o GestCare com apenas 16,89% de satisfação e 37,90% de insatisfeitos, sendo que os respondentes “Nem satisfeito/Nem Insatisfeito” foram os que mais aumentaram 3,1% face ao ano anterior, sendo este o valor mais elevado.

Várias aplicações registaram os melhores valores de sempre, sendo elas: PEM (53,79%), RSE (58,60%), SiiMA (40,75%) e e-Vacinas (65,07%). De entre as aplicações /serviços que entraram de novo na avaliação destacamos pela positiva o Teams (65,16%) e o E-mail Institucional (59,02%). Pela negativa a Plataforma Vacinação contra a Covid-19 do SClínico com apenas 32,26% de satisfação, importa referir que era a aplicação central para a gestão dos utentes a vacinar. Esta aplicação denotou no início do processo de vacinação algum amadorismo, um desligar da realidade de utilização da mesma e excesso de regras para a utilização correta, reduzida e tardia atualização das bases de dados e, acima de tudo, foi considerada pelos profissionais que a usavam, mais como um entrave do que um apoio. De referir que com o passar do tempo foi melhorando, mas apenas quando se começou a vacinar utentes de forma mais alargada (a partir de meados de Maio de 2021), se tornou uma aplicação capaz de oferecer apoio real.

Talvez seja o momento da SPMS reavaliar os serviços que presta: regulação e aquisição de serviços ou desenvolvimento de aplicações.

Relativamente ao Trace-Covid, esta é a aplicação com os resultados mais extremos em ano de estreia da sua avaliação neste estudo com os valores de satisfação (38,29%) e insatisfação (36,10%) muito próximos. Também esta aplicação foi vítima do seu desenvolvimento, desligado da realidade, integração nula com as aplicações já existentes e com uma orientação de uso por parte da DGS, completamente desligada das capacidades instaladas nos CSP. Importa referir que esta aplicação continua sem ter qualquer integração com o SClínico ou SER, destacando-se o elevado volume de dados clínicos relevantes para a prática que se encontram lá inscritos.

Trata-se de um sistema que nos parece mais vocacionado para a produção de indicadores em tempo real e menos para o apoio à atividade dos profissionais e integração dos dados.

**D4 (Geral) – Durante os anos em análise, a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?**

|                                                                   |                                | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15   | 15/16   | 16/17   | 17/18  | 18/19  | 20/21  |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|
| A sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas? | Sim, uma a duas vezes          | 7,1%  | 4,3%  | 8,9%  | 9,6%  | 7,1%    | 3,9%    | 0,9%    | 2,43%  | 1,27%  | 7,14%  |
|                                                                   | Sim, três a dez vezes          | 39,4% | 33,6% | 27,4% | 24,9% | 30,7%   | 26,1%   | 20,2%   | 26,42% | 25,70% | 41,63% |
|                                                                   | Sim, mais de dez vezes*        | 53,5% | 62,1% | 60,0% | 65,0% | (61,8%) | (69,9%) | (78,5%) | -      | -      | -      |
|                                                                   | Sim, onze a cinquenta vezes**  | -     | -     | -     | -     | 34,6%   | 41,3%   | 41,3%   | 40,70% | 43,51% | 33,74% |
|                                                                   | Sim, mais de cinquenta vezes** | -     | -     | -     | -     | 27,2%   | 28,6%   | 37,2%   | 30,46% | 29,01% | 16,01% |
|                                                                   | Não                            | 3,9%  | 7,8%  | 3,7%  | 0,5%  | 0,3%    | 0%      | 0,3%    | 0%     | 0,51%  | 1,48%  |

\* nesta categoria somam-se as duas seguintes – onze a cinquenta e mais de cinquenta porque se introduziram estas duas opções pela primeira vez na edição de 2014/2015 do estudo

\*\* Opções de resposta introduzidas pela primeira vez na edição de 2014/2015 do estudo

**D4 (PorARS) – Durante os anos em análise, a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas? (Valores em percentagem %)**

|                                                                   |                              | ARS Norte |       |              | ARS Centro |       |       | ARS LVT |       |       | ARS Alentejo |       |       | ARS Algarve |       |       |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-------|--------------|------------|-------|-------|---------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
|                                                                   |                              | 17/18     | 18/19 | 20/21        | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 17/18       | 18/19 | 20/21 |
| A sua USF ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas? | Sim, uma a duas vezes        | 2,58      | 1,11  | <b>7,65</b>  | 1,96       | 3,39  | 11,67 | 2,00    | 0,77  | 5,19  | 0,00         | 0,00  | 0,00  | 8,33        | 0,00  | 7,69  |
|                                                                   | Sim, três a dez vezes        | 25,26     | 24,44 | <b>42,08</b> | 43,14      | 30,51 | 53,33 | 22,00   | 23,85 | 37,04 | 16,67        | 18,18 | 42,86 | 16,67       | 45,45 | 30,77 |
|                                                                   | Sim, onze a cinquenta vezes  | 41,24     | 43,33 | <b>31,15</b> | 31,37      | 47,46 | 31,67 | 39,00   | 43,08 | 38,52 | 66,67        | 45,45 | 28,57 | 66,67       | 27,27 | 38,46 |
|                                                                   | Sim, mais de cinquenta vezes | 30,93     | 30,56 | <b>16,94</b> | 23,53      | 16,95 | 3,33  | 37,00   | 32,31 | 17,78 | 16,67        | 36,36 | 28,57 | 8,33        | 27,27 | 23,08 |
|                                                                   | Não                          | 0,00      | 0,56  | <b>2,19</b>  | 0,00       | 1,69  | 0,00  | 0,00    | 0,00  | 1,48  | 0,00         | 0,00  | 0,00  | 0,00        | 0,00  | 0,00  |

**D4.1 (Geral) – Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou?**

|     | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|-----|-----------|-----------|-----------|
| Sim | 95,68%    | 95,92%    | 96,23%    |
| Não | 4,32%     | 4,08%     | 3,77%     |

De acordo com os respondentes, só 1,48 % das USF não ficaram alguma vez sem aplicações informáticas, o que representa uma melhoria inferior a 1% face a 2019, o que significa que 98,52% das USF tiveram pelo menos uma falha no acesso às aplicações ao longo do ano e 49,75% das USF ficaram sem acesso às aplicações informáticas pelo menos onze vezes (somatório das respostas “onze a cinquenta vezes” - 33,74% - e “mais de cinquenta vezes” - 16,01 %) o que representa uma melhoria de aproximadamente 25% face ao ano anterior. A ARS Norte é a ARS com menos falhas com 2,19% das unidades sem falhas, seguida pela ARS LVT com 1,48%. Todas as restantes ARS tiveram pelo menos uma falha, sendo que a ARS do Algarve, foi a ARS com os piores resultados face à última avaliação, pois passaram de 54,54% das USF a ficarem sem acesso às aplicações informáticas pelo menos onze vezes (somatório das respostas “onze a cinquenta vezes” e “mais de cinquenta vezes”) em 2019 para 62,20% em 2020/21, um crescimento de quase 8%. Ainda assim todas as restantes ARS melhoraram quando falamos de onze ou mais falhas das aplicações informáticas.

Estes resultados, principalmente nas ARS com piores valores, deve levar a uma auditoria ao funcionamento da internet, das aplicações e do apoio que é prestado.

Quando questionamos os coordenadores se *Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou?*, este valor piorou face aos anos anteriores deste estudo, nomeadamente em relação a 2019 (95,92%), situando-se este ano nos 96,23% os respondentes que assumiram ter tido impacto. Este valor tem vindo sempre a subir desde a realização desta questão neste estudo, parecendo não haver solução por parte da administração.

## E. O ACES E AS OUTRAS UNIDADES FUNCIONAIS DO ACES

**E1 (Geral) – Em relação ao funcionamento atual das Unidades Funcionais do ACES, considera estar:**

|                                                                                         |                                 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                                         |                                 | (%)       | (%)       | (%)       | (%)       | (%)       |
| Diretor Executivo do ACES a que pertence a minha USF                                    | Muito insatisfeito              | 4,6       | 6,4       | 8,2       | 5,57      | 6,70      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 12,5      | 11,6      | 11,8      | 14,94     | 14,39     |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 22,1      | 25,5      | 26,5      | 23,80     | 20,60     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 42,5      | 41,3      | 37,2      | 37,47     | 38,21     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 18,2      | 15,2      | 16,4      | 18,23     | 20,10     |
| Conselho Clínico e de Saúde do ACES a que pertence a minha USF                          | Muito insatisfeito              | 7,9       | 6,6       | 7,2       | 4,25      | 5,93      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 15,4      | 15,0      | 13,9      | 14,00     | 13,83     |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 27,1      | 25,8      | 30,2      | 25,00     | 22,96     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 36,1      | 42,3      | 35,8      | 38,50     | 39,26     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 13,6      | 10,2      | 12,8      | 18,25     | 18,02     |
| UAG (Unidades de Apoio à Gestão) do ACES a que pertence a minha USF                     | Muito insatisfeito              | 10,0      | 7,4       | 9,7       | 8,31      | 4,89      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 15,4      | 19,3      | 20,5      | 19,40     | 17,60     |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 31,8      | 27,6      | 31,5      | 30,48     | 32,76     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 32,9      | 38,9      | 32,4      | 35,26     | 35,70     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 10,0      | 6,8       | 5,9       | 6,55      | 9,05      |
| URAP (Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados) do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito              | 3,9       | 3,0       | 4,3       | 4,31      | 3,19      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 16,1      | 17,6      | 16,5      | 15,23     | 16,22     |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 40,0      | 37,9      | 36,6      | 32,23     | 38,57     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 36,8      | 37,6      | 37,9      | 43,65     | 37,35     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 3,2       | 3,9       | 4,6       | 4,57      | 4,67      |
| USP (Unidade de Saúde Pública) do ACES a que pertence a minha USF                       | Muito insatisfeito              | 1,4       | 3,0       | 3,2       | 3,29      | 2,94      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 10,4      | 8,6       | 10,7      | 8,35      | 20,10     |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 42,3      | 40,7      | 39,7      | 39,24     | 26,23     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 37,6      | 41,0      | 40,5      | 41,77     | 41,91     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 8,2       | 6,8       | 5,9       | 7,34      | 8,82      |
| UCC (Unidades de Cuidados na Comunidade) do ACES a que pertence a minha USF             | Muito insatisfeito              | 4,4       | 4,6       | 2,7       | 2,30      | 1,51      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 12,8      | 11,9      | 10,9      | 7,65      | 8,04      |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 37,4      | 31,1      | 35,3      | 30,87     | 30,15     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 36,3      | 44,5      | 42,6      | 47,45     | 49,50     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 9,2       | 7,9       | 8,5       | 11,73     | 10,80     |

**E1 (Geral) – (continuação)**

|                                                                                         |                                 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                                         |                                 | (%)       | (%)       | (%)       | (%)       | (%)       |
| UCSP (Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados) do ACES a que pertence a minha USF* | Muito insatisfeito              | -         | -         | 10,3      | 7,62      | 7,64      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | -         | -         | 12,8      | 12,58     | 15,28     |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | -         | -         | 53,1      | 54,64     | 52,16     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | -         | -         | 19,7      | 21,85     | 22,59     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | -         | -         | 4,1       | 3,31      | 2,33      |
| Outras USF do ACES a que pertence a minha USF*                                          | Muito insatisfeito              | -         | -         | 1,9       | 0,84      | 1,39      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | -         | -         | 3,5       | 2,81      | 3,88      |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | -         | -         | 46,9      | 47,19     | 47,92     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | -         | -         | 40,3      | 43,26     | 41,55     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | -         | -         | 7,6       | 5,90      | 5,26      |
| Conselho da Comunidade*                                                                 | Muito insatisfeito              | -         | -         | -         | 7,56      | -         |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | -         | -         | -         | 9,33      | -         |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | -         | -         | -         | 68,00     | -         |
|                                                                                         | Satisfeito                      | -         | -         | -         | 13,78     | -         |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | -         | -         | -         | 1,33      | -         |
| ADR - Áreas Dedicadas aos Doentes Respiratórios*                                        | Muito insatisfeito              | -         | -         | -         | -         | 9,00      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | -         | -         | -         | -         | 19,79     |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | -         | -         | -         | -         | 27,76     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | -         | -         | -         | -         | 39,07     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | -         | -         | -         | -         | 4,37      |
| CVC - Centros de Vacinação Covid-19*                                                    | Muito insatisfeito              | -         | -         | -         | -         | 9,90      |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | -         | -         | -         | -         | 12,81     |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | -         | -         | -         | -         | 19,70     |
|                                                                                         | Satisfeito                      | -         | -         | -         | -         | 41,87     |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | -         | -         | -         | -         | 18,72     |

\* Questões inseridas nesta versão do estudo

A satisfação com o diretor executivo aumentou quase 3% face a 2019 (58,31%), aproximando-se do máximo histórico de 60,7% em 2015/2016, mas obteve igualmente o valor mais elevado de insatisfação de sempre 21,09%, levando a que as posições se extremem e reduzindo assim o grupo de respondentes que não se encontravam nem satisfeitos/nem insatisfeitos.

O conselho clínico e da saúde obteve o melhor resultado de sempre no que toca à satisfação (57,28%) e apesar de a insatisfação ter aumentado face a 2019, este é o segundo valor mais baixo de sempre (19,76%).

A UAG, obteve o segundo melhor resultado de sempre no que se refere à satisfação (44,75%) e reduziu a insatisfação em mais de 5% (22,49%) face a 2019 (27,41%), sendo este 5% divididos entre os coordenadores sem opinião e os satisfeitos (32,76%), provocando um crescimento de 3% nos últimos.

No que se refere à satisfação com as unidades funcionais do ACES, lidera com o melhor resultado de sempre a UCC (60,3%), a USP (50,73%, o melhor resultado de sempre), seguida pelas outras USF do ACES (46,81%), a URAP (42,02%) e por fim as UCSP do ACES (24,92%). De notar que a URAP teve a maior quebra de satisfação face a 2019 (48,22%), caindo para valores de 2017/2018 (42,5%).

Este ano, devido à pandemia de covid-19, inseriu-se as 2 unidades temporárias dos CSP, as ADR e os CVC. Os ADR obtiveram uma satisfação de 43,44%, face a 28,79% de coordenadores insatisfeitos.

Os CVC aparecem com um resultado misto de satisfação e insatisfação com 31,53% e 32,51% com um número elevado de coordenadores sem opinião (41,87%).

**E1 (Por ARS) – Em relação ao funcionamento atual das Unidades Funcionais do ACES, considera estar:**

|                                                                                         |                                 | 2020/2021 (%) |            |         |              |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|------------|---------|--------------|-------------|
|                                                                                         |                                 | ARS Norte     | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
| Diretor Executivo do ACES a que pertence a minha USF                                    | Muito insatisfeito              | 4,97          | 5,00       | 7,46    | 7,14         | 30,77       |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 13,81         | 5,00       | 19,40   | 0,00         | 30,77       |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 20,44         | 21,67      | 20,15   | 35,71        | 7,69        |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 38,12         | 46,67      | 34,33   | 50,00        | 30,77       |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 22,65         | 21,67      | 18,66   | 7,14         | 0,00        |
| Conselho Clínico e de Saúde do ACES a que pertence a minha USF                          | Muito insatisfeito              | 5,49          | 1,67       | 6,67    | 0,00         | 30,77       |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 10,44         | 8,33       | 17,04   | 14,29        | 53,85       |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 25,82         | 20,00      | 22,22   | 21,43        | 7,69        |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 40,66         | 50,00      | 33,33   | 57,14        | 7,69        |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 17,58         | 20,00      | 20,74   | 7,14         | 0,00        |
| UAG (Unidades de Apoio à Gestão) do ACES a que pertence a minha USF                     | Muito insatisfeito              | 4,35          | 4,84       | 3,70    | 0,00         | 30,77       |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 10,33         | 25,81      | 23,70   | 7,14         | 30,77       |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 33,70         | 27,42      | 34,07   | 35,71        | 30,77       |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 38,59         | 33,87      | 32,59   | 57,14        | 7,69        |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 13,04         | 8,06       | 5,93    | 0,00         | 0,00        |
| URAP (Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados) do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito              | 4,37          | 1,61       | 2,24    | 7,14         | 0,00        |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 15,85         | 17,74      | 14,93   | 14,29        | 30,77       |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 37,16         | 40,32      | 42,54   | 35,71        | 15,38       |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 37,70         | 37,10      | 34,33   | 42,86        | 53,85       |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 4,92          | 3,23       | 5,97    | 0,00         | 0,00        |
| UCSP (Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados) do ACES a que pertence a minha USF* | Muito insatisfeito              | 3,91          | 0,00       | 13,27   | 0,00         | 27,27       |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 10,94         | 7,89       | 21,24   | 20,00        | 27,27       |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 60,94         | 52,63      | 42,48   | 60,00        | 45,45       |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 23,44         | 31,58      | 20,35   | 20,00        | 0,00        |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 0,78          | 7,89       | 2,65    | 0,00         | 0,00        |
| Outras USF do ACES a que pertence a minha USF*                                          | Muito insatisfeito              | 1,24          | 1,92       | 1,61    | 0,00         | 0,00        |
|                                                                                         | Insatisfeito                    | 4,35          | 5,77       | 2,42    | 8,33         | 0,00        |
|                                                                                         | Nem satisfeito nem insatisfeito | 49,07         | 44,23      | 48,39   | 50,00        | 45,45       |
|                                                                                         | Satisfeito                      | 40,99         | 42,31      | 40,32   | 41,67        | 54,55       |
|                                                                                         | Muito satisfeito                | 4,35          | 5,77       | 7,26    | 0,00         | 0,00        |

| <b>E1 (Por ARS - continuação)</b>                                                  |                                 | <b>2020/2021 (%)</b> |                   |                |                     |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------|----------------|---------------------|--------------------|
|                                                                                    |                                 | <b>ARS Norte</b>     | <b>ARS Centro</b> | <b>ARS LVT</b> | <b>ARS Alentejo</b> | <b>ARS Algarve</b> |
| USP (Unidade de Saúde Pública) do ACES a que pertence a minha USF                  | Muito insatisfeito              | 2,72                 | 0,00              | 2,24           | 14,29               | 15,38              |
|                                                                                    | Insatisfeito                    | 18,48                | 14,52             | 23,13          | 28,57               | 30,77              |
|                                                                                    | Nem satisfeito nem insatisfeito | 25,00                | 24,19             | 29,10          | 35,71               | 15,38              |
|                                                                                    | Satisfeito                      | 45,11                | 41,94             | 39,55          | 21,43               | 38,46              |
|                                                                                    | Muito satisfeito                | 8,70                 | 19,35             | 5,97           | 0,00                | 0,00               |
| UCC (Unidades de Cuidados na Comunidade) do ACES a que pertence a minha USF        | Muito insatisfeito              | 1,68                 | 0,00              | 2,29           | 0,00                | 0,00               |
|                                                                                    | Insatisfeito                    | 6,70                 | 9,84              | 7,63           | 7,14                | 25,00              |
|                                                                                    | Nem satisfeito nem insatisfeito | 32,40                | 22,95             | 32,82          | 21,43               | 16,67              |
|                                                                                    | Satisfeito                      | 48,04                | 50,82             | 47,33          | 71,43               | 58,33              |
|                                                                                    | Muito satisfeito                | 11,17                | 16,39             | 9,92           | 0,00                | 0,00               |
| ADR - Áreas Dedicadas aos Doentes Respiratórios do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito              | 7,73                 | 8,00              | 11,54          | 0,00                | 15,38              |
|                                                                                    | Insatisfeito                    | 20,44                | 14,00             | 19,23          | 35,71               | 23,08              |
|                                                                                    | Nem satisfeito nem insatisfeito | 28,73                | 46,00             | 23,85          | 7,14                | 7,69               |
|                                                                                    | Satisfeito                      | 38,67                | 28,00             | 41,54          | 57,14               | 46,15              |
|                                                                                    | Muito satisfeito                | 4,42                 | 4,00              | 3,85           | 0,00                | 7,69               |
| CVC - Centros de Vacinação Covid-19 do ACES a que pertence a minha USF             | Muito insatisfeito              | 7,14                 | 3,23              | 8,96           | 0,00                | 7,69               |
|                                                                                    | Insatisfeito                    | 10,44                | 12,90             | 16,42          | 14,29               | 7,69               |
|                                                                                    | Nem satisfeito nem insatisfeito | 24,73                | 16,13             | 17,16          | 7,14                | 7,69               |
|                                                                                    | Satisfeito                      | 40,11                | 48,39             | 38,81          | 71,43               | 38,46              |
|                                                                                    | Muito satisfeito                | 17,58                | 19,35             | 18,66          | 7,14                | 38,46              |

A ARS Centro e a ARS Alentejo são as que reúnem maior satisfação (satisfeitos ou muito satisfeitos), sendo que os coordenadores apontam a cada uma delas 4 itens com satisfação contra 2 das ARS Algarve e zero da ARS Norte e LVT.

No que toca ao Diretor Executivo do ACES, os coordenadores de USF com maior Satisfação são os da ARS Centro com 68,34% e a que mais insatisfação (Muito insatisfeitos e Insatisfeitos) colhe é a ARS Algarve com 61,54%, situação que se repete relativamente ao Conselho Clínico e da Saúde, com a ARS Centro a reunir mais satisfação (70%) e a ARS Algarve com mais insatisfeitos (84,62%). Relativamente à UAG é a ARS Alentejo que lidera a satisfação com 57,14%, mantendo-se a ARS algarve com a maior insatisfação (51,24%). Relativamente à URAP é na ARS Algarve que os coordenadores das USF têm maior satisfação com 53,85% e a ARS LVT a que tem mais insatisfeitos (17,17%). Relativamente ao funcionamento das UCSP, na ARS Centro os coordenadores são os mais satisfeitos com

39,47% e os da ARS Algarve os mais insatisfeitos com 54,54%. Quando questionados sobre as outras USF do ACES, são os coordenadores da ARS Algarve os mais satisfeitos com 54,55% e com 0% de insatisfação, sendo a ARS Alentejo que reúne mais insatisfeitos com 8,33%. Relativamente às USP, os coordenadores estão mais satisfeitos na ARS Centro (61,39%) e mais insatisfeitos na ARS Algarve (46,15%). Quanto às UCC lidera a ARS Alentejo com mais satisfação (71,43%) contra os 25% de insatisfeitos da ARS Algarve.

Quando questionamos os coordenadores relativamente às Unidades temporárias para responder ao Covid - ADR e CVC - a ARS Alentejo é a que reúne mais coordenadores satisfeitos com 57,14% e 78,57%, respetivamente, e no caso do ADR a maior insatisfação surge na ARS Algarve com 38,46% e dos CVC na ARS LVT com 25,38%.

## E2 (Geral) - O plano de ação da sua USF foi discutido com o Conselho Executivo do ACES a que a sua USF pertence?

|     | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Sim | 35,0%     | 38,2%     | 83,1%     | 82,0%     | 68,3%     |
| Não | 65,0%     | 61,8%     | 16,9%     | 18,0%     | 31,7%     |

### E2.1.- Em relação à discussão do plano de ação da sua USF com o Conselho Executivo do ACES, você, como Coordenador de uma USF, ficou:

|                                                                                                                                |                                 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|
|                                                                                                                                |                                 | (%)       | (%)       |
| Em relação à discussão do plano de ação da sua USF com o Conselho Executivo do ACES, você, como Coordenador de uma USF, ficou: | Muito insatisfeito              | 2,25      | 3,31      |
|                                                                                                                                | Insatisfeito                    | 18,01     | 21,69     |
|                                                                                                                                | Nem satisfeito nem insatisfeito | 26,37     | 29,78     |
|                                                                                                                                | Satisfeito                      | 47,27     | 42,28     |
|                                                                                                                                | Muito satisfeito                | 6,11      | 2,94      |

O período de **2020/2021** fica marcado por uma **quebra clara da negociação** entre as USF e a direcção executiva dos ACES, tornando-se estas mais directivas e fechadas a ouvir as necessidades e propostas das equipas das USF. Relativamente a 2019, mais de 14% das USF deixaram de ver o seu plano de ação ser discutido com o ACES. **Este resultado torna-se preocupante sobre o futuro do modelo de negociação e exige aprofundamento da vigilância desta tendência nos próximos anos.**

Para agravar a situação a insatisfação relativamente à discussão efetuada aumentou quase 5% (25%) face a 2019 (20,26%), e a satisfação caiu mais de 8% (45,22%) face ao último ano em estudo (53,38%).

**E3 (Geral) – Em relação ao nível de autonomia que o seu ACES tem para gerir a atividade do ACES considera que este deveria ser:**

|                                                                                    |                   | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| O nível de autonomia que o seu ACES tem para gerir a atividade do ACES deveria ser | O atual           | 4,9%      | 8,9%      | 5,1%      | 6,6%      | 6,33%     |
|                                                                                    | Maior que o atual | 91,6%     | 85,9%     | 90,0%     | 88,8%     | 88,65%    |
|                                                                                    | Menor que o atual | 3,4%      | 5,1%      | 4,8%      | 4,6%      | 5,01%     |

**E4 (Geral) – Considera que o nível de autonomia que o seu ACES tem para o gerir a atividade do ACES afeta o nível de autonomia que a sua USF tem para gerir a atividade da USF?**

|                                                                                                                                                      |     | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| O nível de autonomia que o seu ACES tem para o gerir a atividade do ACES afeta o nível de autonomia que a sua USF tem para gerir a atividade da USF? | Sim | 88,2%     | 91,5%     | 93,3%     | 94,2%     | 94,4%     |
|                                                                                                                                                      | Não | 11,8%     | 8,5%      | 6,7%      | 5,8%      | 5,6%      |

A maioria dos coordenadores considera que a autonomia dos ACES devia ser maior que a atual (88,65%) e 94,4% considera que a autonomia do ACES afeta a autonomia das USF. Este valor tem vindo a crescer desde 2015 (88,2%) a um ritmo médio de 1,24% ao ano.

## F. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

**F1 (Geral) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %):**

|                         |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|-------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| instalações adequadas   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 37,90 | 33,70 | 28,90 | 29,60 | 29,30 | 27,80 | 35,50 | 38,40 | 41,20 | 35,30 | 40,2  |
|                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 7,60  | 7,70  | 10,20 | 7,40  | 8,60  | 10,00 | 6,70  | 8,20  | 9,40  | 11,00 | 8,8   |
|                         | De acordo ou Muito de acordo       | 54,50 | 58,70 | 60,90 | 63,00 | 62,10 | 62,10 | 57,80 | 53,40 | 49,50 | 53,80 | 51    |
|                         |                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| sistema de climatização | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | 43,00 | 40,90 | 41,70 | 40,60 | 47,20 | 46,50 | 50,50 | 49,1  |
|                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | 3,70  | 12,10 | 11,00 | 12,10 | 8,80  | 12,80 | 10,50 | 9,5   |
|                         | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | 53,30 | 47,00 | 47,20 | 47,30 | 44,00 | 40,60 | 39,00 | 41,3  |
|                         |                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| sala de espera          | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 22,70 | 33,00 | 36,00 | 35,50 | 35,30 | 35,60 | 39,1  |
|                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 16,70 | 10,00 | 11,30 | 14,40 | 20,30 | 20,10 | 16,1  |
|                         | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 60,60 | 57,00 | 52,70 | 50,20 | 44,40 | 44,40 | 44,7  |
|                         |                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

**F1 (Geral) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) – (continuação)**

|                                                                                                   |                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Gabinetes                                                                                         | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 26,70 | 27,30 | 29,3  |
|                                                                                                   | Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
|                                                                                                   | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,90 | 16,50 | 18,8  |
|                                                                                                   | Nem em desacordo   | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
|                                                                                                   | De acordo ou       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 52,40 | 56,10 | 51,8  |
| Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada* | Muito de acordo    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 63,1  |
|                                                                                                   | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
|                                                                                                   | Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
|                                                                                                   | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 12,3  |
|                                                                                                   | Nem em desacordo   | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
|                                                                                                   | De acordo ou       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 24,6  |
|                                                                                                   | Muito de acordo    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |

**F1 (Geral) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) – Continuação**

|                                                                                           |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Computadores/<br>Terminais*                                                               | Em desacordo ou                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 38,60 | 37,50 | 39,6  |
|                                                                                           | Muito em desacordo                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                           | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,20 | 17,50 | 12,5  |
|                                                                                           | De acordo ou                       |       | -     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                           | Muito de acordo                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,20 | 45,00 | 47,9  |
|                                                                                           |                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Funcionamento<br>dos computadores                                                         | Em desacordo ou                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 47,00 | 41,8  |
|                                                                                           | Muito em desacordo                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                           | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,50 | 18,1  |
|                                                                                           | De acordo ou                       |       | -     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                           | Muito de acordo                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 32,50 | 40,1  |
|                                                                                           |                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| software<br>adequado para a<br>atividade dos<br>profissionais de<br>saúde.                | Em desacordo ou                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 60,40 | 63,30 | 50,30 | 50,80 | 39,9  |
|                                                                                           | Muito em desacordo                 | -     | -     | -     | -     | -     | -     |       |       |       |       |       |
|                                                                                           | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,30 | 14,40 | 23,00 | 21,30 | 23,5  |
|                                                                                           | De acordo ou                       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                           | Muito de acordo                    |       |       |       |       |       |       | 22,30 | 22,30 | 26,70 | 28,00 | 36,7  |
|                                                                                           |                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Interoperabilidade<br>(o modo como as<br>várias aplicações<br>se articulam entre<br>si) * | Em desacordo ou                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 73,30 | 72,60 | 64,5  |
|                                                                                           | Muito em desacordo                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                           | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,70 | 16,60 | 18,8  |
|                                                                                           | De acordo ou                       |       | -     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                           | Muito de acordo                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,10  | 10,80 | 16,6  |
|                                                                                           |                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

**F1 (Geral) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - Continuação**

|                                   |                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|-----------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Segurança dos dados informáticos* | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 43,60 | 38,30 | 29,6  |
|                                   | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                   | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 36,30 | 35,40 | 39,2  |
|                                   | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                   | De acordo ou       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,20 | 26,30 | 31,2  |
|                                   | Muito de acordo    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Apoio técnico informático no ACES | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 54,60 | 44,30 | 38,2  |
|                                   | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                   | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,30 | 23,40 | 23,1  |
|                                   | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                   | De acordo ou       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 25,10 | 32,30 | 38,7  |
|                                   | Muito de acordo    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Apoio técnico informático na ARS  | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 59,00 | 50,50 | 47,8  |
|                                   | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                   | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 23,60 | 32,80 | 28,3  |
|                                   | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                   | De acordo ou       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,50 | 16,70 | 23,9  |
|                                   | Muito de acordo    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Apoio do Servicedesk da SPMS      | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 48,30 | 52,00 | 38,2  |
|                                   | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                   | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 29,60 | 25,80 | 29,4  |
|                                   | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                   | De acordo ou       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,10 | 22,20 | 32,4  |
|                                   | Muito de acordo    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

**F1 (Geral) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - Continuação**

|                                                                                              |                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros)     | Em desacordo ou    | -     | -     | 17,20 | 27,40 | 34,30 | 37,50 | 41,00 | 49,70 | 48,10 | 52,10 | 55,1  |
|                                                                                              | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                              | Nem de acordo/     | -     | -     | 14,80 | 8,10  | 11,10 | 15,50 | 18,40 | 16,10 | 17,40 | 16,80 | 15,4  |
|                                                                                              | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                              | De acordo ou       | -     | -     | 68,00 | 64,40 | 54,50 | 46,90 | 40,60 | 34,20 | 34,50 | 31,10 | 29,4  |
| Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.)                  | Muito de acordo    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                              | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 30,40 | 30,20 | 45,3  |
|                                                                                              | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                              | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,80 | 23,90 | 19,1  |
|                                                                                              | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Material de uso clínico e farmacêutico (contraceptivos, vacinas, medicamentos em geral etc.) | De acordo ou       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 46,90 | 45,80 | 35,5  |
|                                                                                              | Muito de acordo    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                              | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 23,60 | 20,60 | 36,3  |
|                                                                                              | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                              | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 19,30 | 21,60 | 21,1  |
|                                                                                              | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                              | De acordo ou       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 57,10 | 57,90 | 42,6  |
|                                                                                              | Muito de acordo    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

**F1 (Geral) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - Continuação**

|                                                                          |                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| central telefónica                                                       | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | 78,90 | 85,80 | 91,80 | 87,20 | 86,90 | 85,4  |
|                                                                          | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,70  | 5,70  | 1,50  | 6,80  | 5,60  | 5,9   |
|                                                                          | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | De acordo ou       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | Muito de acordo    | -     | -     | -     | -     | -     | 11,40 | 8,50  | 6,70  | 6,00  | 7,60  | 8,7   |
| resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste. | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | 45,50 | 42,60 | 47,50 | 49,60 | 43,50 | 45,7  |
|                                                                          | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | 26,00 | 25,50 | 24,90 | 21,60 | 28,40 | 27,5  |
|                                                                          | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | De acordo ou       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | Muito de acordo    | -     | -     | -     | -     | -     | 28,60 | 31,90 | 27,60 | 28,80 | 28,10 | 26,8  |
| resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta.  | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | 72,20 | 68,00 | 69,50 | 73,60 | 71,60 | 74,2  |
|                                                                          | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | 24,40 | 23,20 | 24,40 | 19,40 | 22,00 | 20,2  |
|                                                                          | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | De acordo ou       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | Muito de acordo    | -     | -     | -     | -     | -     | 3,30  | 8,80  | 6,10  | 7,10  | 6,40  | 5,6   |
| Higiene e Limpeza da USF                                                 | Em desacordo ou    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 40,10 | 38,70 | 32    |
|                                                                          | Muito em desacordo |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | Nem de acordo/     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,30 | 23,40 | 20,8  |
|                                                                          | Nem em desacordo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | De acordo ou       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                          | Muito de acordo    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 39,60 | 37,90 | 47,2  |

**F1 (Geral) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - Continuação**

|                                                                                                          |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Higiene e Limpeza da USF                                                                                 | Em desacordo ou                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 40,10 | 38,70 | 32    |
|                                                                                                          | Muito em desacordo                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                                          | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,30 | 23,40 | 20,8  |
|                                                                                                          | De acordo ou                       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                                          | Muito de acordo                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 39,60 | 37,90 | 47,2  |
| Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)** | Em desacordo ou                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 27,00 | 33,3  |
|                                                                                                          | Muito em desacordo                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                                          | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 10,70 | 13,3  |
|                                                                                                          | De acordo ou                       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                                                                                                          | Muito de acordo                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 62,30 | 53,4  |
| Material necessário para videoconsulta*                                                                  | Em desacordo ou                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 79,4  |
|                                                                                                          | Muito em desacordo                 | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |       |
|                                                                                                          | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,7   |
|                                                                                                          | De acordo ou                       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |       |
|                                                                                                          | Muito de acordo                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 10,9  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018 / \*\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2019

Nesta secção perguntou-se aos coordenadores se “**a USF onde trabalha apresenta os itens listados, em condições para a atividade dos profissionais de saúde**”.

Apenas pouco mais de metade dos coordenadores considera que as USF têm **instalações adequadas** para o exercício das atividades profissionais de saúde (51%) e com uma redução de quase 3% face a 2019 (53,75).

De um modo geral as questões relativas à informática, tiveram todas um crescimento da concordância (**funcionamento dos computadores** (32,5% em 2018/19 e 40,1% em 2020/21); **software adequado para a atividade dos profissionais de saúde** (28% em 2018/19 e 36,7% em 2020/21); **interoperabilidade** (10,8% em 2018/19 e 16,6% em 2020/21); e **Segurança dos dados informáticos** (26,3% em 2018/19 e 31,2% em 2020/21). Exceção para os **Computadores/ Terminais** que apresenta resultados mistos, onde apesar da concordância ter crescido (45% em 2018/19 e 47,9% em 2020/21), o mesmo sucedeu com a discordância (37,5% em 2018/19 e 40,2% em 2020/21). No entanto, em todos estes itens há mais coordenadores a discordar do que a concordar que o material informático é adequado para a atividade da USF (com exceção dos computadores/terminais), sendo que a interoperabilidade é o item que maior discordância provoca quanto à sua adequação (64,5%). Quanto ao **equipamento clínico**, desde 2011/2012 tem-se vindo a verificar uma queda nos valores de concordância e um aumento dos valores de discordância, tendência que se mantém este ano, em que apenas 29,4% das USF consideram que têm equipamento clínico adequado.

O **material de uso clínico e consumíveis** destaca-se pela negativa, ou seja, pela discordância dos coordenadores em relação à sua adequação, atendendo que são valores bastante baixos em áreas onde a adequação deveria ser total. O material de uso clínico apresenta uma quebra da concordância de 15,3%, passando de 57,9% em 2019 para 42,6% em 2020/2021, o mesmo sucede com os consumíveis que registam o valor de concordância mais baixo de sempre (35,5%) o que representa uma quebra superior a 10% e a discordância regista o valor mais alto de sempre com 30,2%, o que representa um crescimento de 15% face a 2019 (30,2%).

A **central telefónica** continua a ser considerada inadequada por 85,4% dos coordenadores das USF, sendo a redução marginal, inferior a 1,5% (em 2019 -> 86,87%), o que é inaceitável atendendo que se trata do meio de comunicação privilegiado entre utentes e a sua USF.

Importa referir que os coordenadores das USF cada vez discordam mais que a **rapidez da resposta da ARS aos problemas que dependem da sua intervenção**, seja a adequada, passando dos 71,61% em 2018/19 para os 74,2% no presente ano. Atendendo às limitações de recursos humanos e financeiros derivados da falta de autonomia dos ACES é preocupante que as ARS que têm autonomia não consigam prestar este apoio em tempo útil. Apesar de relativamente ao ACES a perceção dos coordenares ser ligeiramente melhor do que em relação à ARS, também este ano houve ainda mais coordenadores (de 43,47% para os 45,7%) a considerar, que o **ACES demora mais do que seria necessário para responder aos problemas que dependem da intervenção dele**. Ainda assim ressalva-se que apesar de todas as dificuldades e limitações os ACES reúnem mais concordância do que as ARS: 26,8% concordam que o ACES resolve as situações em tempo útil contra apenas 5,6% em relação às ARS.

O **apoio técnico informático do ACES** recolhe mais concordância quanto à adequado no apoio à prática dos profissionais de saúde (38,7%), face ao **apoio técnico informático da ARS** (23,9%). Importa referir que ambos apresentam um crescimento da concordância superior a 6% face ao ano anterior. É de ressaltar que a concordância com a afirmação coloca o ACES numa posição favorável em relação às ARS, atendendo que a concordância ultrapassou a discordância no caso dos ACES em 0,5. O **Servicedesk da SPMS** ultrapassou as ARS na concordância (ARS com 23,9% e SPMS com 32,4%) e ao nível da discordância melhorou a sua posição em 13,8%, atingindo o mesmo valor que os ACES (38,2%).

Quanto aos **sistemas de climatização**, houve uma pequena variação ao nível da discordância face a 2019 (-1,4%) e na concordância com um aumento de mais 2,3%, mas ainda assim longe dos níveis que traduzam aquilo que é necessário no local onde se prestam cuidados de saúde aos utentes, demonstrando claramente o investimento insuficiente efetuado pela administração nesta área.

A situação no que toca aos gabinetes inverteu-se face ao ano anterior com a concordância a cair 4,3% (51,8%) e a discordância a aumentar 2%.

As **salas de espera mantiveram os valores de concordância nos 44%**, mas o valor da discordância cresceu 3,5%.

Na **Higiene e Limpeza da USF** os resultados melhoraram, com a concordância a aumentar 9,3% (2019 com 37,9% e 2021 com 47,2%) e a discordância a cair para os 32%.

A questão da adequação com a composição da equipa não revelou surpresas, atendendo ao baixo investimento em recursos humanos o que levou a que as USF fossem delapidadas do seu principal ativo, os seus profissionais. Assim a concordância cai 8,9% para os 53,4%, o que representa que apenas pouco mais de metade das USF conseguiu manter os profissionais que considera necessários. Também a discordância aumentou 5,3%.

Este ano foram inscritas 2 novas afirmações, se a USF possui o material necessário para videoconsulta e se tem a possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada, aspeto essencial para se poder prestar assistência para as situações agudas e, potencialmente, casos de COVID-19. Na primeira questão apenas 10,9 % dos respondentes concordam, o que significa que quase 90% não têm condições para fazer videoconsultas. Na resposta à segunda afirmação apenas 24, 6% dos respondentes afirmam ter as condições para implementar circuitos diferenciados e, logo, poder atender casos potenciais de COVID-19 nas instalações atuais.

Apesar das diversas declarações da administração e da necessidade de investimento nas diversas áreas, nomeadamente de apoio à consulta, de conforto do cidadão, de implementação de medidas de controle de infeção e realização de consulta à distância os resultados demonstram claramente que o investimento não tem sido o necessário.

**F1 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por ARS):**

|                         |                    | ARS Norte |       |       | ARS Centro |       |       | ARS LVT |       |       | ARS Alentejo |       |       | ARS Algarve |       |       |
|-------------------------|--------------------|-----------|-------|-------|------------|-------|-------|---------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
|                         |                    | (%)       |       |       | (%)        |       |       | (%)     |       |       | (%)          |       |       | (%)         |       |       |
|                         |                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 17/18       | 18/19 | 20/21 |
| instalações adequadas   | Em desacordo ou    | 40,21     | 27,87 | 38,6  | 47,06      | 47,54 | 54,8  | 36,89   | 38,35 | 32,1  | 33,33        | 30    | 42,9  | 75          | 45,45 | 76,9  |
|                         | Muito em desacordo |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                         | Nem de acordo/     | 9,28      | 11,48 | 8,2   | 7,84       | 13,11 | 9,7   | 12,62   | 9,02  | 9,2   | 0            | 20    | 7,1   | 0           | 9,09  | 15,4  |
|                         | Nem em desacordo   |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                         | De acordo ou       | 50,52     | 60,66 | 53,3  | 45,1       | 39,34 | 35,5  | 50,49   | 52,63 | 59    | 66,67        | 50    | 50    | 25          | 45,45 | 7,7   |
|                         | Muito de acordo    |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
| sistema de climatização | Em desacordo ou    | 31,96     | 34,43 | 29,9  | 68,63      | 67,21 | 71    | 64,08   | 66,92 | 66,7  | 16,67        | 10    | 21,4  | 66,67       | 63,64 | 69,2  |
|                         | Muito em desacordo |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                         | Nem de acordo/     | 15,46     | 10,93 | 11,4  | 11,76      | 6,56  | 9,7   | 6,8     | 12,03 | 7,4   | 41,67        | 0     | 14,3  | 0           | 9,09  | 0,0   |
|                         | Nem em desacordo   |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                         | De acordo ou       | 52,58     | 54,64 | 58,7  | 19,61      | 26,23 | 19,4  | 29,13   | 21,05 | 25,9  | 41,67        | 90    | 64,3  | 33,33       | 27,27 | 30,8  |
|                         | Muito de acordo    |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
| sala de espera          | Em desacordo ou    | 31,96     | 31,69 | 40,8  | 50,98      | 41,67 | 50    | 33,98   | 39,1  | 33,3  | 16,67        | 10    | 35,7  | 50          | 36,36 | 30,8  |
|                         | Muito em desacordo |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                         | Nem de acordo/     | 21,65     | 18,58 | 16,8  | 17,65      | 23,33 | 12,9  | 19,42   | 20,3  | 18,5  | 41,67        | 30    | 0,0   | 0           | 18,18 | 15,4  |
|                         | Nem em desacordo   |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                         | De acordo ou       | 46,39     | 49,73 | 42,4  | 31,37      | 35    | 37,1  | 46,6    | 40,6  | 48,1  | 41,67        | 60    | 64,3  | 50          | 45,45 | 53,8  |
|                         | Muito de acordo    |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |

**F1 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por ARS) - Continuação**

|                                                                                                 |                                 | ARS Norte |       |       | ARS Centro |       |       | ARS LVT |       |       | ARS Alentejo |       |       | ARS Algarve |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-------|-------|------------|-------|-------|---------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
|                                                                                                 |                                 | (%)       |       |       | (%)        |       |       | (%)     |       |       | (%)          |       |       | (%)         |       |       |
|                                                                                                 |                                 | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 17/18       | 18/19 | 20/21 |
| Gabinetes                                                                                       | Em desacordo ou                 | 28,35     | 24,59 | 27,2  | 29,41      | 30    | 43,5  | 23,3    | 29,32 | 24,4  | 16,67        | 10    | 21,4  | 66,67       | 45,45 | 53,8  |
|                                                                                                 | Muito em desacordo              |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 21,13     | 15,85 | 21,7  | 25,49      | 25    | 14,5  | 16,5    | 12,78 | 17    | 33,33        | 20    | 14,3  | 16,67       | 18,18 | 15,4  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo    | 50,52     | 59,56 | 51,1  | 45,1       | 45    | 41,9  | 60,19   | 57,89 | 58,5  | 50           | 70    | 64,3  | 16,67       | 36,36 | 30,8  |
| Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada* | Em desacordo ou                 | -         | -     | 71,6  | -          | -     | 55,7  | -       | -     | 56,3  | -            | -     | 28,6  | -           | -     | 91,7  |
|                                                                                                 | Muito em desacordo              |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo | -         | -     | 9,8   | -          | -     | 9,8   | -       | -     | -17   | -            | -     | 21,4  | -           | -     | 0,0   |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo    | -         | -     | 18,6  | -          | -     | 34,4  | -       | -     | 26,7  | -            | -     | 50,0  | -           | -     | 8,3   |

**F1 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por ARS) - Continuação**

|                                                                              |                                    | ARS Norte |       |       | ARS Centro |       |       | ARS LVT |       |       | ARS Alentejo |       |       | ARS Algarve |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|------------|-------|-------|---------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
|                                                                              |                                    | (%)       |       |       | (%)        |       |       | (%)     |       |       | (%)          |       |       | (%)         |       |       |
|                                                                              |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 17/18       | 18/19 | 20/21 |
| Computadores/<br>Terminais*                                                  | Em desacordo ou                    | 47,94     | 46,45 | 44,0  | 37,25      | 31,15 | 30,6  | 26,47   | 30,08 | 37,8  | 41,67        | 30    | 35,7  | 0           | 18,18 | 46,2  |
|                                                                              | Muito em desacordo                 |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                                                              | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 22,68     | 21,31 | 10,9  | 11,76      | 9,84  | 12,9  | 7,84    | 15,04 | 14,1  | 25           | 10    | 21,4  | 16,67       | 27,27 | 0,0   |
|                                                                              | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 29,38     | 32,24 | 45,1  | 50,98      | 59,02 | 56,5  | 65,69   | 54,89 | 48,1  | 33,33        | 60    | 42,9  | 83,33       | 54,55 | 53,8  |
| Funcionamento dos computadores**                                             | Em desacordo ou                    | -         | 59,02 | 47,3  | -          | 39,34 | 37,1  | -       | 36,09 | 37    | -            | 50    | 42,9  | -           | 18,18 | 30,8  |
|                                                                              | Muito em desacordo                 |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                                                              | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | -         | 21,31 | 18,5  | -          | 16,39 | 14,5  | -       | 20,3  | 18,5  | -            | 20    | 28,6  | -           | 27,27 | 15,4  |
|                                                                              | De acordo ou<br>Muito de acordo    | -         | 19,67 | 34,2  | -          | 44,26 | 48,4  | -       | 43,61 | 44,4  | -            | 30    | 28,6  | -           | 54,55 | 53,8  |
| software adequado para a atividade dos profissionais de saúde.               | Em desacordo ou                    | 60,82     | 60,66 | 43,5  | 41,18      | 40,98 | 30,6  | 35,92   | 43,61 | 37,1  | 50           | 30    | 42,9  | 41,67       | 45,45 | 53,8  |
|                                                                              | Muito em desacordo                 |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                                                              | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 22,16     | 19,67 | 25,5  | 25,49      | 19,67 | 21    | 26,21   | 21,8  | 24,4  | 8,33         | 30    | 21,4  | 16,67       | 36,36 | 0,0   |
|                                                                              | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 17,01     | 19,67 | 31    | 33,33      | 39,34 | 48,4  | 37,86   | 34,59 | 38,5  | 41,67        | 40    | 35,7  | 41,67       | 18,18 | 46,2  |
| Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si)* | Em desacordo ou                    | 74,23     | 75,27 | 64,7  | 72,55      | 62,3  | 67,7  | 73,79   | 70,68 | 60,7  | 75           | 88,89 | 71,4  | 58,33       | 90,91 | 76,9  |
|                                                                              | Muito em desacordo                 |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                                                              | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 17,53     | 14,29 | 20,1  | 19,61      | 27,87 | 17,7  | 15,53   | 16,54 | 20    | 8,33         | 0     | 7,1   | 33,33       | 9,09  | 7,7   |
|                                                                              | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 8,25      | 10,44 | 15,2  | 7,84       | 9,84  | 14,5  | 10,68   | 12,78 | 19,3  | 16,67        | 11,11 | 21,4  | 8,33        | 0     | 15,4  |

**F1 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por ARS) - Continuação**

|                                   |                    | ARS Norte |       |       | ARS Centro |       |       | ARS LVT |       |       | ARS Alentejo |       |       | ARS Algarve |       |       |
|-----------------------------------|--------------------|-----------|-------|-------|------------|-------|-------|---------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
|                                   |                    | (%)       |       |       | (%)        |       |       | (%)     |       |       | (%)          |       |       | (%)         |       |       |
|                                   |                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 17/18       | 18/19 | 20/21 |
| Segurança dos dados informáticos* | Em desacordo ou    | 45,65     | 43,75 | 33,5  | 44,19      | 30,19 | 24,6  | 37,63   | 33,06 | 26,0  | 60           | 55,56 | 21,4  | 45,45       | 33,33 | 36,4  |
|                                   | Muito em desacordo |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                   | Nem de acordo/     | 35,87     | 31,82 | 41,9  | 32,56      | 41,51 | 36,8  | 40,86   | 37,9  | 36,6  | 30           | 22,22 | 35,7  | 18,18       | 44,44 | 45,5  |
|                                   | Nem em desacordo   |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                   | De acordo ou       | 18,48     | 24,43 | 24,6  | 23,26      | 28,3  | 38,6  | 21,51   | 29,03 | 37,4  | 10           | 22,22 | 42,9  | 36,36       | 22,22 | 18,2  |
|                                   | Muito de acordo    |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
| Apoio técnico informático no ACES | Em desacordo ou    | 65,1      | 58,1  | 52,7  | 32         | 27,12 | 14,8  | 46,6    | 34,85 | 30,6  | 45,45        | 30    | 35,7  | 58,33       | 27,27 | 27,3  |
|                                   | Muito em desacordo |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                   | Nem de acordo/     | 18,23     | 21,23 | 18,7  | 38         | 25,42 | 26,2  | 14,56   | 23,48 | 26,9  | 27,27        | 30    | 28,6  | 25          | 45,45 | 27,3  |
|                                   | Nem em desacordo   |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                   | De acordo ou       | 16,67     | 20,67 | 28,6  | 30         | 47,46 | 59    | 38,83   | 41,67 | 42,5  | 27,27        | 40    | 35,7  | 16,67       | 27,27 | 45,5  |
|                                   | Muito de acordo    |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
| Apoio técnico informático na ARS  | Em desacordo ou    | 68,78     | 54,65 | 51,1  | 28         | 23,21 | 12,7  | 55,56   | 55,47 | 59,2  | 50           | 44,44 | 42,9  | 66,67       | 63,64 | 50    |
|                                   | Muito em desacordo |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                   | Nem de acordo/     | 15,87     | 30,81 | 28,2  | 42         | 35,71 | 34,5  | 29,29   | 36,72 | 27,2  | 30           | 11,11 | 14,3  | 16,67       | 27,27 | 25,0  |
|                                   | Nem em desacordo   |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                   | De acordo ou       | 15,34     | 14,53 | 20,7  | 30         | 41,07 | 52,7  | 15,15   | 7,81  | 13,6  | 20           | 44,44 | 42,9  | 16,67       | 9,09  | 25,0  |
|                                   | Muito de acordo    |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
| Apoio do Servicedesk da SPMS      | Em desacordo ou    | 49,73     | 52,22 | 34,9  | 44,44      | 44,83 | 40,0  | 48,51   | 53,38 | 40,3  | 58,33        | 70    | 42,9  | 36,36       | 50    | 45,5  |
|                                   | Muito em desacordo |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                   | Nem de acordo/     | 28,34     | 23,89 | 32,0  | 28,89      | 36,21 | 28,3  | 29,7    | 25,56 | 26,9  | 33,33        | 20    | 28,6  | 54,55       | 10    | 27,3  |
|                                   | Nem em desacordo   |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |
|                                   | De acordo ou       | 21,93     | 23,89 | 33,1  | 26,67      | 18,97 | 31,7  | 21,78   | 21,05 | 32,8  | 8,33         | 10    | 28,6  | 9,09        | 40    | 27,3  |
|                                   | Muito de acordo    |           |       |       |            |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |       |

**F1 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por ARS) - Continuação**

|                                                                                                             |                                          | ARS Norte |       |      | ARS Centro |       |      | ARS LVT |       |      | ARS Alentejo |       |      | ARS Algarve |       |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|-------|------|------------|-------|------|---------|-------|------|--------------|-------|------|-------------|-------|------|
|                                                                                                             |                                          | (%)       |       |      | (%)        |       |      | (%)     |       |      | (%)          |       |      | (%)         |       |      |
|                                                                                                             |                                          | 17/18     | 18/19 |      | 17/18      | 18/19 |      | 17/18   | 18/19 |      | 17/18        | 18/19 |      | 17/18       | 18/19 |      |
| Equipamento clínico<br>(esfigmomanómetros,<br>otoscópios, balanças,<br>frigoríficos,<br>termómetros)        | Em<br>desacordo<br>ou                    | 49,48     | 50,27 | 51,4 | 50,98      | 51,67 | 74,2 | 42,72   | 54,14 | 49,6 | 33,33        | 30    | 42,9 | 75          | 81,82 | 92,3 |
|                                                                                                             | Muito em<br>desacordo                    |           |       |      |            |       |      |         |       |      |              |       |      |             |       |      |
|                                                                                                             | Nem de<br>acordo/<br>Nem em<br>desacordo | 20,1      | 15,3  | 20,8 | 13,73      | 18,33 | 9,7  | 15,53   | 18,8  | 11,9 | 16,67        | 10    | 14,3 | 8,33        | 9,09  | 0,0  |
|                                                                                                             | De acordo<br>ou<br>Muito de<br>acordo    | 30,41     | 34,43 | 27,9 | 35,29      | 30    | 16,1 | 41,75   | 27,07 | 38,5 | 50           | 60    | 42,9 | 16,67       | 9,09  | 7,7  |
| Consumíveis para<br>procedimentos<br>(soros, apósitos,<br>compressas, seringas<br>etc.)                     | Em<br>desacordo<br>ou                    | 26,84     | 29,83 | 30,1 | 49,02      | 35    | 58,1 | 25,49   | 26,32 | 60,0 | 16,67        | 20    | 14,3 | 66,67       | 72,73 | 84,6 |
|                                                                                                             | Muito em<br>desacordo                    |           |       |      |            |       |      |         |       |      |              |       |      |             |       |      |
|                                                                                                             | Nem de<br>acordo/<br>Nem em<br>desacordo | 25,79     | 27,07 | 23   | 17,65      | 20    | 24,2 | 21,57   | 22,56 | 11,9 | 8,33         | 20    | 14,3 | 25          | 18,18 | 15,4 |
|                                                                                                             | De acordo<br>ou<br>Muito de<br>acordo    | 47,37     | 43,09 | 47   | 33,33      | 45    | 17,7 | 52,94   | 51,13 | 28,1 | 75           | 60    | 71,4 | 8,33        | 9,09  | 0,0  |
| Material de uso<br>clínico e farmacêutico<br>(contraceptivos,<br>vacinas,<br>medicamentos em<br>geral etc.) | Em<br>desacordo<br>ou                    | 21,24     | 20,22 | 42,4 | 35,29      | 21,67 | 33,9 | 21,36   | 21,8  | 26,9 | 16,67        | 10    | 7,1  | 41,67       | 18,18 | 92,3 |
|                                                                                                             | Muito em<br>desacordo                    |           |       |      |            |       |      |         |       |      |              |       |      |             |       |      |
|                                                                                                             | Nem de<br>acordo/<br>Nem em<br>desacordo | 21,76     | 19,67 | 22,8 | 15,69      | 26,67 | 22,6 | 16,5    | 21,05 | 21,6 | 8,33         | 20    | 7,1  | 33,33       | 36,36 | 0,0  |
|                                                                                                             | De acordo<br>ou<br>Muito de<br>acordo    | 56,99     | 60,11 | 34,8 | 49,02      | 51,67 | 43,5 | 62,14   | 57,14 | 51,5 | 75           | 70    | 85,7 | 25          | 45,45 | 7,7  |

**F1 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por ARS) - Continuação**

|                                                                          |                                 | ARS Norte |       | ARS Centro |       |       |       | ARS LVT |       |       | ARS Alentejo |       |       | ARS Algarve |       |      |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-------|------------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------------|-------|------|
|                                                                          |                                 | (%)       |       | (%)        |       | (%)   |       | (%)     |       | (%)   |              | (%)   |       | (%)         |       |      |
|                                                                          |                                 | 17/18     | 18/19 | 17/18      | 18/19 | 17/18 | 18/19 | 17/18   | 18/19 | 17/18 | 18/19        | 17/18 | 18/19 | 17/18       | 18/19 |      |
| central telefónica                                                       | Em desacordo ou                 | 89,3      | 87,78 | 81,2       | 84,31 | 88,33 | 95,2  | 86,41   | 86,47 | 86,5  | 66,67        | 80    | 85,7  | 91,67       | 81,82 | 92,3 |
|                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |            |       |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |      |
|                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 6,95      | 7,22  | 6,6        | 5,88  | 1,67  | 3,2   | 7,77    | 3,76  | 6,8   | 0            | 10    | 7,1   | 8,33        | 9,09  | 0,0  |
|                                                                          | De acordo ou                    |           |       |            |       |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |      |
|                                                                          | Muito de acordo                 | 3,74      | 5     | 12,2       | 9,8   | 10    | 1,6   | 5,83    | 9,77  | 6,8   | 33,33        | 10    | 7,1   | 0           | 9,09  | 7,7  |
| resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste. | Em desacordo ou                 | 41,97     | 36,81 | 37,9       | 76,47 | 49,18 | 61,3  | 49,5    | 46,62 | 46,7  | 25           | 60    | 35,7  | 75          | 63,64 | 84,6 |
|                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |            |       |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |      |
|                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 24,35     | 28,57 | 32,4       | 5,88  | 27,87 | 22,6  | 21,78   | 30,08 | 25,9  | 50           | 0     | 21,4  | 16,67       | 36,36 | 7,7  |
|                                                                          | De acordo ou                    |           |       |            |       |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |      |
|                                                                          | Muito de acordo                 | 33,68     | 34,62 | 29,7       | 17,65 | 22,95 | 16,1  | 28,71   | 23,31 | 27,4  | 25           | 40    | 42,9  | 8,33        | 0     | 7,7  |
| resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta.  | Em desacordo ou                 | 66,84     | 59,22 | 70,6       | 84,31 | 75    | 78    | 79,21   | 83,21 | 77,4  | 75           | 100   | 57,1  | 83,33       | 90,91 | 100  |
|                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |            |       |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |      |
|                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 24,21     | 29,05 | 23,7       | 5,88  | 20    | 15,3  | 16,83   | 16,03 | 18,8  | 25           | 0     | 21,4  | 16,67       | 9,09  | 0,0  |
|                                                                          | De acordo ou                    |           |       |            |       |       |       |         |       |       |              |       |       |             |       |      |
|                                                                          | Muito de acordo                 | 8,95      | 11,73 | 5,6        | 9,8   | 5     | 6,8   | 3,96    | 0,76  | 3,8   | 0            | 0     | 21,4  | 0           | 0     | 0,0  |

**F1 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por ARS) - Continuação**

|                                                                                                          |                                 | ARS Norte |       |      | ARS Centro |       |      | ARS LVT |       |      | ARS Alentejo |       |      | ARS Algarve |       |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-------|------|------------|-------|------|---------|-------|------|--------------|-------|------|-------------|-------|------|
|                                                                                                          |                                 | (%)       |       |      | (%)        |       |      | (%)     |       |      | (%)          |       |      | (%)         |       |      |
|                                                                                                          |                                 | 17/18     | 18/19 |      | 17/18      | 18/19 |      | 17/18   | 18/19 |      | 17/18        | 18/19 |      | 17/18       | 18/19 |      |
| Higiene e Limpeza da USF                                                                                 | Em desacordo ou                 | 39,69     | 40,98 | 31   | 35,29      | 31,15 | 30,6 | 41,75   | 35,61 | 32,6 | 33,33        | 30    | 35,7 | 66,67       | 80    | 46,2 |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |      |            |       |      |         |       |      |              |       |      |             |       |      |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 19,07     | 20,77 | 19,6 | 19,61      | 21,31 | 21   | 21,36   | 30,3  | 23,7 | 25           | 10    | 7,1  | 16,67       | 10    | 23,1 |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | 41,24     | 38,25 | 49,5 | 45,1       | 47,54 | 48,4 | 36,89   | 34,09 | 43,7 | 41,67        | 60    | 57,1 | 16,67       | 10    | 30,8 |
| Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)** | Em desacordo ou                 | -         | 17,22 | 21,4 | -          | 21,67 | 41,9 | -       | 41,22 | 47,8 | -            | 11,11 | 14,3 | -           | 54,55 | 23,1 |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |      |            |       |      |         |       |      |              |       |      |             |       |      |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | -         | 8,89  | 17,6 | -          | 20    | 9,7  | -       | 9,16  | 10,4 | -            | 11,11 | 7,1  | -           | 0     | 7,7  |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | -         | 73,89 | 61,0 | -          | 58,33 | 48,4 | -       | 49,62 | 41,8 | -            | 77,78 | 78,6 | -           | 45,45 | 69,2 |
| Material necessário para videoconsulta*                                                                  | Em desacordo ou                 | -         | -     | 85,5 | -          | -     | 69,4 | -       | -     | 77,6 | -            | -     | 57,1 | -           | -     | 92,3 |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |      |            |       |      |         |       |      |              |       |      |             |       |      |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | -         | -     | 8,9  | -          | -     | 12,9 | -       | -     | 8,2  | -            | -     | 21,4 | -           | -     | 0,0  |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | -         | -     | 5,6  | -          | -     | 17,7 | -       | -     | 14,2 | -            | -     | 21,4 | -           | -     | 7,7  |

A área informática tem resultados de concordância **quando se pergunta se “A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde” em valores** abaixo dos 60% em todos os itens. De destacar a ARS Algarve e a ARS Norte onde se obteve os dados de discordância mais elevados e frequentes, sendo que ao olharmos os dados dos anos anteriores verificamos que se verificou uma queda nos resultados.

Ao avaliarmos o item **Computadores/Terminais**, a ARS Centro obteve o maior nível de concordância com 56,5%, seguida da ARS Algarve (53,8%), destacando-se esta pela negativa com o valor mais elevado de discordância 46,2%, apresentando, portanto, resultados mistos, permitindo-nos supor o investimento desigual entre USF. O **Funcionamento dos computadores** a ARS Algarve obteve o melhor resultado de concordância com 53,8%, destacando-se a ARS Norte pela negativa com 47,3% de discordância. No que se refere ao **Software adequado para a atividade dos profissionais de saúde** o pior resultado, ou seja, o valor mais elevado de discordância é da ARS Algarve com 53,8% e o valor mais elevado de concordância é da ARS Centro com 48,4%. A **Interoperabilidade**, obtém o pior resultado nesta área (informática) com 76,9% de discordância da ARS Algarve. Ainda assim é muito importante ressaltar que todas as ARS obtiveram valores de discordância iguais ou superiores a 60,7%, em que o melhor resultado é da ARS LVT. No que toca aos valores de concordância o valor mais elevado é da ARS Alentejo com 21,4%, representando este item o calcanhar de Aquiles desta área, sendo a mesma da responsabilidade não das ARS, mas da SPMS. Apesar dos resultados serem melhores no que se refere à **Segurança dos dados informáticos**, a confiança dos coordenadores fica muito aquém daquilo que seria aceitável (pela sensibilidade deste item o resultado devia ser de concordância muito próximo dos 100%!), sendo que a ARS com o valor de discordância mais elevado é a ARS Algarve com 36,4%. Ainda assim os valores de concordância situam-se abaixo dos 43% - o que é francamente mau - com a ARS Alentejo a obter o melhor resultado 42,9% e a ARS Algarve com o resultado mais baixo (18,2%). É muito importante perceber o porque desta desconfiança, por parte dos profissionais. No que toca ao apoio técnico informático das diversas entidades (ACES, ARS e SPMS), os resultados refletem um nível maior de concordância de acordo com a proximidade. Assim o apoio técnico informático no ACES, apresenta o valor mais elevado de concordância de 59% que corresponde ao valor da ARS Centro, sendo o valor mais elevado de discordância da ARS

Norte, que também obteve o pior resultado de concordância com 28,6%, fazendo supor que os ACES da ARS Norte darão menos apoio nesta área. Quanto ao apoio técnico informático na ARS os valores de concordância caem um pouco, mas a ARS Centro lidera com 52,7%, sendo a ARS LVT a que obtém o resultado mais baixo com 13,6% de concordância. A discordância sobe face ao mesmo item no ACES e atinge quase os 60% com a ARS LVT (59,2%). Importa referir que a ARS Centro no apoio técnico no ACES e na ARS tem valores de discordância inferiores a 15% (14,8% no ACES e 12,7% na ARS!). No que toca ao apoio técnico informático da SPMS os valores de discordância quanto à sua adequação variam entre os 34,9% da ARS Norte e os 45,5% da ARS Algarve. Quanto à concordância a SPMS obtém os valores mais baixos, a variarem entre os 33,1% da ARS Norte e os 27,3% da ARS Algarve.

A área das instalações e condições físicas o destaque é pela positiva para a ARS do Alentejo, sendo os seus resultados de discordância e concordância bastante bons face às restantes ARS. No item **Instalações adequadas** destaca-se a ARS Algarve com 76,9% de discordância (mais 22,1%, face à segunda ARS com o valor mais elevado de discordância, a ARS Centro com 54,8%). O valor mais elevado de concordância é da ARS LVT com 59%. Nos **Sistemas de climatização** é a ARS Centro a que obtém o valor mais elevado de discordância com 71% e a ARS Alentejo com o valor mais elevado de concordância de 64,3%, sendo que obtém simultaneamente o valor mais baixo de discordância com 21,4%. Quanto ao item **Sala de espera**, a ARS Centro obtém o pior resultado com a discordância a atingir os 50% e a ARS Alentejo com o melhor resultado com 64,3% de concordância. No que toca aos **Gabinetes**, a ARS Centro volta a liderar com 64,3% da concordância e a ARS Algarve apresenta o valor de discordância mais elevado com 53,8%. Quanto à **Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para a doença aguda/consulta programada**, a ARS Algarve obteve uns 91,7% de discordância, contra apenas 8,3% de concordância. A ARS Alentejo obteve um nível de concordância de 50%. Neste item nenhuma ARS teve um bom resultado, atendendo que no sentido do controle de infeção e qualidade dos cuidados prestados tal devia ser possível em 100% das USF, sendo necessário uma revisão das instalações das USF.

A área do Equipamento e materiais de uso clínico, a ARS com o pior resultado global é a ARS Algarve e a melhor a ARS Alentejo. Importa referir a ARS Norte que não obteve bons resultados, incompreensivelmente é a ARS com maior investimento, número e história de USF do país.

Quanto ao **Equipamento Clínico**, a ARS Algarve obteve 92,3% de discordância contra 7,7% de concordância apenas. Por seu lado a ARS do Alentejo obteve 42,9% de concordância e discordância, sendo, um resultado misto, mas ainda assim o melhor resultado de concordância e o mais baixo de discordância. Neste item todas as ARS ficaram mal na fotografia, o que significa um baixo investimento (arriscamos a afirmar nulo em algumas ARS) na aquisição e atualização do equipamento clínico. Os **Consumíveis para procedimentos** voltam a apresentar resultados muito maus no caso da ARS Algarve com a discordância a atingir os 84,6%, contra os 0% de concordância e contrastar com os resultados da ARS Alentejo, com a concordância a atingir os 71,4% e os 14,3% de discordância. A segunda ARS mais bem colocada é a ARS Norte com 30,1% de discordância contra 47% de concordância, o que não é um resultado bom, para uma ARS com a o peso da história, relativamente aos cuidados de saúde primários e ao investimento em USF dos últimos anos, mas ainda assim melhores que as restantes ARS. No que se refere ao **Material de uso clínico**, a ARS Algarve, novamente com um péssimo resultado, 92,3% de discordância contra 7,7% de concordância. A ARS Alentejo obteve o melhor resultado de concordância com 85,7% e apenas 7,1% de discordância.

Na área da **equipa e serviços** destaca-se novamente os maus resultados da ARS Algarve, embora de um modo geral, não se possa afirmar que há bons resultados nas restantes ARS, sendo que é nesta área que se obtém os valores mais elevados de discordância de toda as áreas avaliadas.

O item **Central telefónica**, a ARS Centro obtém o pior resultado com a discordância a atingir os 95,2% contra apenas os 1,6% de concordância. O melhor resultado de concordância neste item recai sobre a ARS Norte com apenas 12,2%, sendo este um item que deve ser urgentemente repensado pelas ARS, SPMS e Ministério da Saúde e exige um investimento sério e rápido.

A **resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção destes**, a ARS Algarve obtém o resultado de discordância mais elevado com 84,6% contra os 7,7% de concordância e a ARS Alentejo com 42,9% de concordância, volta a obter o melhor resultado, ainda assim não é um bom resultado, atendendo que se exige que o ACES seja capaz de resolver rapidamente e de forma eficaz os problemas que dependem da sua intervenção. No que se refere à **resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta**, a ARS Algarve obtém o valor de 100% de discordância, o que em termos práticos significa uma

insatisfação generalizada em relação ao apoio que presta às USF e o segundo resultado de discordância distancia-se em 32,6% com a ARS LVT a obter 77,4%. A ARS Alentejo obtém o valor mais elevado de concordância com apenas 21,4%, mas a segunda ARS obtém somente 6,8% de concordância (ARS Centro). Isto significa que a intervenção das ARS não é rápida, seja por falta de meios ou procedimentos pesados e complexos de percorrer. No que toca à **composição da equipa profissional** o resultado de discordância mais elevado é da ARS LVT com 47,8% e o valor mais elevado de concordância é da ARS Alentejo com 78,6%, seguido da ARS Algarve com 69,2% de concordância. Ainda quanto ao **material necessário para videoconferência**, a ARS Algarve obteve 92,3% de discordância e a ARS Alentejo obteve o valor mais elevado de concordância, mas mesmo assim de apenas 21,4%. Destaca-se a ARS Norte pela negativa com o segundo resultado mais alto de discordância (85,5%) e o pior resultado de concordância 5,6%.

Ao analisar os resultados por ARS verificamos que a ARS Norte tem os piores resultados no que se refere aos **computadores e terminais** (46,45% consideram que não têm as condições necessárias para a atividade), **funcionamento dos computadores** (59,02%), **software adequado** (60,66%), e no **apoio técnico por parte do ACES** (58,10%). Por outro lado, tem os melhores resultados no que toca a instalações adequadas (60,66%) e na resposta rápida por parte da ARS (11,73%).

No caso da ARS Centro, tem os piores resultados, comparativamente com as restantes, nas instalações adequadas (47,54%), na central telefónica (88,33%), no sistema de climatização (67,21%) e na sala de espera (41,67%). Quanto aos melhores resultados a par da ARS Alentejo a Central telefónica com 10% (sendo simultaneamente um item onde tem o pior resultado das ARS e simultaneamente o melhor) e o apoio informático do ACES (47,46%).

A ARS LVT tem os piores resultado, comparativamente, nos materiais de uso clínico e farmacêutico (21,80%) e apresenta os melhores resultados na interoperabilidade das aplicações (12,78%) e na segurança dos dados informáticos (29,03%).

A ARS Alentejo apresenta os piores resultados na segurança dos dados informáticos (55,56%), na resposta rápida da ARS (100% - a maior registo de insatisfação de toda a questão!) e no apoio do servicedesk da SPMS (70%). A ARS Alentejo diferencia-se positivamente nos computadores/terminais (60%), no software adequado para a atividade dos profissionais de saúde (40%), no equipamento clínico (60%), nos consumíveis para procedimentos (60%), no material de uso clínico e farmacêutico (70%), no sistema de climatização (90%), na sala de espera (60%), na resposta rápida do ACES (40%), no item gabinetes (70%), na higiene e limpeza (60%), no apoio informático da ARS (44,44%) e na composição da equipa (77,78%).

No caso da ARS Algarve, o pior resultado é na interoperabilidade das aplicações (90,91%), no equipamento clínico (81,82%), nos consumíveis para procedimentos (72,73%), na resposta rápida do ACES (63,64%), nos gabinetes (45,45%), na higiene e limpeza (80%), no apoio técnico informático da ARS (63,64%) e na composição da equipa (54,55%). Os melhores resultados são no funcionamento dos computadores (54,55%) e no apoio do servicedesk da SPMS (40% - de realçar que este item é classificado na ARS Algarve com 50% de insatisfeitos). Não podemos deixar de realçar que apesar dos resultados mistos e com pouca evolução relativamente a 2018, a ARS Alentejo é a ARS com os melhores resultados de forma global, mas também é a ARS que quando apresenta os melhores resultados, estes ocorrem sempre com um crescimento significativo face a 2017/2018. A ARS com piores resultados globais é a ARS Algarve a liderar com 8 resultados de insatisfação e onde 4 implicam crescimento da insatisfação. A ARS Norte, Centro e LVT, mantém-se consistentes com os resultados do ano transato, embora com alguns aumentos em termos de satisfação, mas também de insatisfação.

**F1 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por modelo de USF)**

|                         |                    | Modelo A<br>(%) |           |           | Modelo B<br>(%) |           |           |
|-------------------------|--------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|
|                         |                    | 2017/2018       | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018       | 2018/2019 | 2020/2021 |
| instalações adequadas   | Em desacordo ou    | 37,21           | 33,69     | 42,33     | 44,44           | 35,92     | 38,32     |
|                         | Muito em desacordo |                 |           |           |                 |           |           |
|                         | Nem de acordo/     | 9,30            | 13,90     | 6,88      | 9,60            | 8,74      | 10,75     |
|                         | Nem em desacordo   |                 |           |           |                 |           |           |
|                         | De acordo ou       | 53,49           | 52,41     | 50,79     | 45,96           | 55,34     | 50,93     |
|                         | Muito de acordo    |                 |           |           |                 |           |           |
| sistema de climatização | Em desacordo ou    | 44,19           | 51,87     | 50,00     | 48,48           | 50,00     | 48,13     |
|                         | Muito em desacordo |                 |           |           |                 |           |           |
|                         | Nem de acordo/     | 14,53           | 8,02      | 11,05     | 11,62           | 12,14     | 8,41      |
|                         | Nem em desacordo   |                 |           |           |                 |           |           |
|                         | De acordo ou       | 41,28           | 40,11     | 38,95     | 39,90           | 37,86     | 43,46     |
|                         | Muito de acordo    |                 |           |           |                 |           |           |
| sala de espera          | Em desacordo ou    | 39,53           | 35,29     | 42,63     | 30,81           | 35,12     | 36,45     |
|                         | Muito em desacordo |                 |           |           |                 |           |           |
|                         | Nem de acordo/     | 19,77           | 20,32     | 14,74     | 21,21           | 20,00     | 17,76     |
|                         | Nem em desacordo   |                 |           |           |                 |           |           |
|                         | De acordo ou       | 40,70           | 44,39     | 42,63     | 47,98           | 44,88     | 45,79     |
|                         | Muito de acordo    |                 |           |           |                 |           |           |

**F1 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por modelo de USF) -Continuação**

|                                                                                                |                    | Modelo A  |           |           | Modelo B  |           |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                                                |                    | (%)       |           |           | (%)       |           |           |
|                                                                                                |                    | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
| Gabinetes*                                                                                     | Em desacordo ou    | 25,00     | 26,20     | 33,16     | 27,27     | 28,29     | 25,70     |
|                                                                                                | Muito em desacordo |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                | Nem de acordo/     |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                | Nem em desacordo   | 20,93     | 16,58     | 14,74     | 21,21     | 16,10     | 22,43     |
|                                                                                                | De acordo ou       |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                | Muito de acordo    | 54,07     | 57,22     | 52,11     | 51,52     | 55,61     | 51,87     |
| Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada | Em desacordo ou    | -         | -         | 63,64     | -         | -         | 62,62     |
|                                                                                                | Muito em desacordo |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                | Nem de acordo/     |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                | Nem em desacordo   | -         | -         | 9,63      | -         | -         | 14,95     |
|                                                                                                | De acordo ou       |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                | Muito de acordo    | -         | -         | 26,74     | -         | -         | 22,43     |

**F1 (Por Modelo) - A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por modelo de USF) -Continuação**

|                                                                              |                                    | Modelo A<br>(%) |           |           | Modelo B<br>(%) |           |           |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|
|                                                                              |                                    | 2017/2018       | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018       | 2018/2019 | 2020/2021 |
| Computadores/Terminais*                                                      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 36,63           | 33,69     | 32,63     | 40,61           | 40,78     | 46,26     |
|                                                                              | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 15,12           | 17,11     | 13,16     | 18,27           | 16,99     | 10,75     |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 48,26           | 49,20     | 54,21     | 41,12           | 42,23     | 42,99     |
| Funcionamento dos computadores**                                             | Em desacordo ou Muito em desacordo | -               | 42,25     | 33,68     | -               | 51,46     | 48,60     |
|                                                                              | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -               | 17,65     | 18,42     | -               | 22,33     | 17,29     |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | -               | 40,11     | 47,49     | -               | 26,21     | 34,11     |
| software adequado para a atividade dos profissionais de saúde.               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 47,09           | 48,13     | 33,68     | 53,03           | 53,40     | 44,86     |
|                                                                              | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 25,00           | 20,32     | 25,26     | 21,72           | 20,87     | 21,96     |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 27,91           | 31,55     | 41,05     | 25,25           | 25,73     | 33,18     |
| Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si)* | Em desacordo ou Muito em desacordo | 65,12           | 70,43     | 61,05     | 80,81           | 74,15     | 67,29     |
|                                                                              | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 23,84           | 16,67     | 20,00     | 12,12           | 16,59     | 17,76     |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 11,05           | 12,90     | 18,95     | 7,07            | 9,27      | 14,95     |

**F1 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por modelo de USF) -Continuação**

|                                    |                                    | Modelo A<br>(%) |           |           | Modelo B<br>(%) |           |           |
|------------------------------------|------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|
|                                    |                                    | 2017/2018       | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018       | 2018/2019 | 2020/2021 |
| Segurança dos dados informáticos*  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 43,04           | 40,11     | 27,59     | 43,96           | 36,13     | 30,10     |
|                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 39,24           | 32,20     | 39,08     | 33,52           | 38,74     | 39,81     |
|                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 17,72           | 27,68     | 33,33     | 22,53           | 25,13     | 30,10     |
|                                    |                                    |                 |           |           |                 |           |           |
| Apoio técnico informático no ACES* | Em desacordo ou Muito em desacordo | 49,42           | 40,76     | 32,43     | 59,49           | 47,29     | 48,72     |
|                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 23,26           | 20,65     | 22,16     | 17,44           | 25,12     | 24,41     |
|                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 27,33           | 38,59     | 45,41     | 23,08           | 27,59     | 32,86     |
|                                    |                                    |                 |           |           |                 |           |           |
| Apoio técnico informático na ARS*  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 55,03           | 50,00     | 44,44     | 62,43           | 50,77     | 50,73     |
|                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,22           | 32,95     | 29,82     | 20,63           | 32,82     | 26,34     |
|                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 17,75           | 17,05     | 25,73     | 16,93           | 16,41     | 22,93     |
|                                    |                                    |                 |           |           |                 |           |           |
| Apoio do Servicedesk da SPMS*      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,24           | 48,63     | 42,62     | 52,11           | 54,90     | 33,82     |
|                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 33,33           | 26,78     | 24,04     | 26,84           | 25,00     | 34,30     |
|                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 22,42           | 24,59     | 51,37     | 21,05           | 20,10     | 31,88     |
|                                    |                                    |                 |           |           |                 |           |           |

**F1 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por modelo de USF) -Continuação**

|                                                                                                             |                                          | Modelo A<br>(%) |           |           | Modelo B<br>(%) |           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|
|                                                                                                             |                                          | 2017/2018       | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018       | 2018/2019 | 2020/2021 |
| Equipamento clínico<br>(esfigmomanómetros,<br>otoscópios, balanças,<br>frigoríficos,<br>termómetros)        | Em<br>desacordo<br>ou                    | 50,58           | 51,87     | 55,26     | 45,45           | 51,22     | 54,93     |
|                                                                                                             | Muito em<br>desacordo                    |                 |           |           |                 |           |           |
|                                                                                                             | Nem de<br>acordo/<br>Nem em<br>desacordo | 16,86           | 15,51     | 14,74     | 18,18           | 18,05     | 15,49     |
|                                                                                                             | De acordo<br>ou<br>Muito de<br>acordo    | 32,56           | 32,62     | 30,00     | 36,36           | 30,73     | 29,58     |
| Consumíveis para<br>procedimentos<br>(soros, apósitos,<br>compressas, seringas<br>etc.)                     | Em<br>desacordo<br>ou                    | 30,41           | 27,27     | 48,95     | 29,90           | 32,51     | 41,78     |
|                                                                                                             | Muito em<br>desacordo                    |                 |           |           |                 |           |           |
|                                                                                                             | Nem de<br>acordo/<br>Nem em<br>desacordo | 24,56           | 20,86     | 16,84     | 21,65           | 26,11     | 21,13     |
|                                                                                                             | De acordo<br>ou<br>Muito de<br>acordo    | 45,03           | 51,87     | 34,21     | 48,45           | 41,38     | 37,09     |
| Material de uso<br>clínico e farmacêutico<br>(contraceptivos,<br>vacinas,<br>medicamentos em<br>geral etc.) | Em<br>desacordo<br>ou                    | 23,26           | 19,79     | 35,26     | 23,35           | 20,98     | 36,62     |
|                                                                                                             | Muito em<br>desacordo                    |                 |           |           |                 |           |           |
|                                                                                                             | Nem de<br>acordo/<br>Nem em<br>desacordo | 22,09           | 20,32     | 20,53     | 17,26           | 21,95     | 22,07     |
|                                                                                                             | De acordo<br>ou<br>Muito de<br>acordo    | 54,65           | 59,89     | 44,21     | 59,39           | 57,07     | 41,31     |

**F1 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por modelo de USF) -Continuação**

|                                                                          |                                 | Modelo A  |       |       | Modelo B  |       |       |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-------|-------|-----------|-------|-------|
|                                                                          |                                 | 2017/2018 |       |       | 2017/2018 |       |       |
|                                                                          |                                 | 2018/2019 |       |       | 2018/2019 |       |       |
|                                                                          |                                 | 2020/2021 |       |       | 2020/2021 |       |       |
| central telefónica                                                       | Em desacordo ou                 | 82,84     | 82,16 | 85,03 | 90,72     | 91,67 | 85,85 |
|                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |       |           |       |       |
|                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 8,88      | 6,49  | 8,02  | 5,15      | 3,92  | 4,25  |
|                                                                          | De acordo ou                    |           |       |       |           |       |       |
| resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste. | Muito de acordo                 | 8,28      | 11,35 | 6,95  | 4,12      | 4,41  | 9,91  |
|                                                                          | Em desacordo ou                 | 57,06     | 47,06 | 46,81 | 42,64     | 40,00 | 44,86 |
|                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |       |           |       |       |
|                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 19,41     | 28,34 | 26,60 | 23,35     | 27,80 | 28,50 |
| resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta.  | De acordo ou                    | 23,53     | 24,60 | 26,60 | 34,01     | 32,20 | 26,64 |
|                                                                          | Muito de acordo                 |           |       |       |           |       |       |
|                                                                          | Em desacordo ou                 | 78,44     | 72,53 | 71,82 | 69,54     | 70,44 | 76,19 |
|                                                                          | Muito em desacordo              |           |       |       |           |       |       |
|                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 13,17     | 21,98 | 20,99 | 24,87     | 22,17 | 19,52 |
|                                                                          | De acordo ou                    | 8,38      | 5,49  | 7,18  | 5,58      | 7,39  | 4,29  |
|                                                                          | Muito de acordo                 |           |       |       |           |       |       |

**F1 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: (respostas agrupadas por modelo de USF) -Continuação**

|                                                                                                          |                                 | Modelo A  |           |           | Modelo B  |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                                                          |                                 | (%)       |           |           | (%)       |           |           |
|                                                                                                          |                                 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
| Higiene e Limpeza da USF*                                                                                | Em desacordo ou                 | 36,63     | 32,26     | 33,68     | 42,93     | 43,41     | 30,37     |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 21,51     | 24,73     | 20,00     | 18,69     | 21,95     | 21,96     |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | 41,86     | 43,01     | 46,32     | 38,38     | 34,63     | 47,66     |
| Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)** | Em desacordo ou                 | -         | 42,16     | 45,26     | -         | 13,43     | 21,80     |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | -         | 12,97     | 13,68     | -         | 7,96      | 13,27     |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | -         | 44,86     | 41,05     | -         | 78,61     | 64,93     |
| Material necessário para videoconsulta                                                                   | Em desacordo ou                 | -         | -         | 76,88     | -         | -         | 81,60     |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |           |           |           |           |           |           |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | -         | -         | 9,68      | -         | -         | 9,43      |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | -         | -         | 13,44     | -         | -         | 8,96      |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018 / \*\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2019

A análise por modelo USF demonstra uma uniformidade nas perceções de ambos os modelos, ainda assim importa ressaltar que, grosso modo, os resultados de concordância são superiores no modelo A, mas por vantagem marginal. Apesar disso, importa realçar que no que toca a **Instalações adequadas** no modelo A a concordância tem vindo, de forma consistente a cair desde 2017 (2017/18 com 53,49%; 2018/19 com 52,41%; e 2020/21 com 50,79%). Destacam-se também os itens: **Computadores/terminais** com a melhoria (+5%) da concordância no modelo A (54,21%) face ao ano anterior e mesmo face ao Modelo B em 2020/2021 (42,99%) com uma melhoria de apenas 0,78% face a 2018/2019 (42,23%); Funcionamento do computadores com uma melhoria da concordância em ambos os modelos, modelo A face a 2018/2019 (40,11%), + 6,38% em 2020/2021 (47,49%) e modelo B face a 2018/2019 (26,21%), + 7,9% em 2020/2021 (34,11%); Consumíveis para procedimentos, com o modelo A ter uma quebra da concordância face a 2018/2019 (51,87%) de 17,66% em 2020/2021 (34,21%), sendo que no modelo B em 2020/2021(37,09%) foi de 4,29%; Material de uso clínico com quebra de 15,68% em modelo A e modelo B 15,76%, face a 2018/2019 (59,89% e 57,07%, respetivamente); Apoio técnico informático no ACES apresenta uma maior concordância em modelo A (45,41%) que em B (32,86%) com uma diferença entre modelos de 12,55%; sucedendo o mesmo com o Apoio do servicedesk da SPMS com uma diferença entre A (51,37%) e B (31,88%) de quase 20%; A composição da equipa profissional a concordância pende para as USF modelo B (64,93%), em relação ao modelo A (41,05%), mas importa referir um quebra face a 2018/2019 superior a 3% em ambos os modelos; Material necessário para vídeoconsulta o valor mais elevado é discordância em modelo B (81,6%), com menos de 9% de concordância, embora o mesmo suceda em modelo A (76,88% de discordância e 13,44% de concordância); Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada, com as USF modelo A a liderarem com 26,74% de concordância face 22,43% em modelo B.

**F1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) - A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde**

|                         |                                 | USF integradas em ULS |           |           | USF não integradas em ULS |           |           |
|-------------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------|-----------|---------------------------|-----------|-----------|
|                         |                                 | (%)                   |           |           | (%)                       |           |           |
|                         |                                 | 2017/2018             | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018                 | 2018/2019 | 2020/2021 |
| instalações adequadas   | Em desacordo ou                 | 34,48                 | 29,41     | 34,21     | 41,12                     | 36,13     | 40,66     |
|                         | Muito em desacordo              |                       |           |           |                           |           |           |
|                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 0,00                  | 11,76     | 2,63      | 10,36                     | 11,20     | 9,62      |
|                         | De acordo ou Muito de acordo    | 65,52                 | 58,82     | 63,16     | 48,52                     | 52,66     | 49,73     |
| sistema de climatização | Em desacordo ou                 | 27,59                 | 47,06     | 44,74     | 47,34                     | 50,14     | 49,59     |
|                         | Muito em desacordo              |                       |           |           |                           |           |           |
|                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 10,34                 | 8,82      | 13,16     | 13,31                     | 10,64     | 9,32      |
|                         | De acordo ou Muito de acordo    | 62,07                 | 44,12     | 44,74     | 39,35                     | 39,22     | 41,10     |
| sala de espera          | Em desacordo ou                 | 20,69                 | 26,47     | 28,95     | 36,09                     | 36,24     | 40,27     |
|                         | Muito em desacordo              |                       |           |           |                           |           |           |
|                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 20,69                 | 23,53     | 21,05     | 20,71                     | 19,94     | 15,89     |
|                         | De acordo ou                    |                       |           |           |                           |           |           |
|                         | Muito de acordo                 | 58,62                 | 50,00     | 50,00     | 43,20                     | 43,82     | 43,84     |
|                         | Muito de acordo                 |                       |           |           |                           |           |           |
|                         | Nem em desacordo                |                       |           |           |                           |           |           |
|                         | De acordo ou Muito de acordo    | 25,93                 | 13,33     | 11,43     | 5,69                      | 5,97      | 5,07      |

**F1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) - A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde -Continuação**

|                                                                                                |                    | USF integradas em ULS |           |           | USF não integradas em ULS |           |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------|-----------|---------------------------|-----------|-----------|
|                                                                                                |                    | (%)                   |           |           | (%)                       |           |           |
|                                                                                                |                    | 2017/2018             | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018                 | 2018/2019 | 2020/2021 |
| Gabinetes*                                                                                     | Em desacordo ou    | 34,48                 | 26,47     | 31,58     | 26,04                     | 27,53     | 28,77     |
|                                                                                                | Muito em desacordo |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                                                | Nem de acordo/     | 10,34                 | 11,76     | 7,89      | 21,60                     | 17,42     | 20,00     |
|                                                                                                | Nem em desacordo   |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                                                | De acordo ou       | 55,17                 | 61,76     | 60,53     | 52,37                     | 55,06     | 51,23     |
|                                                                                                | Muito de acordo    |                       |           |           |                           |           |           |
| Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada | Em desacordo ou    | -                     | -         | 55,26     | -                         | -         | 64,64     |
|                                                                                                | Muito em desacordo |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                                                | Nem de acordo/     | -                     | -         | 10,53     | -                         | -         | 11,88     |
|                                                                                                | Nem em desacordo   |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                                                | De acordo ou       | -                     | -         | 34,21     | -                         | -         | 23,48     |
|                                                                                                | Muito de acordo    |                       |           |           |                           |           |           |

**F1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde -Continuação**

|                                                                              |                                    | USF integradas em ULS |           |           | USF não integradas em ULS |           |           |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|-----------|-----------|---------------------------|-----------|-----------|
|                                                                              |                                    | (%)                   |           |           | (%)                       |           |           |
|                                                                              |                                    | 2017/2018             | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018                 | 2018/2019 | 2020/2021 |
| Computadores/Terminais*                                                      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 41,38                 | 41,18     | 60,53     | 38,87                     | 37,25     | 36,99     |
|                                                                              | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 10,34                 | 17,65     | 15,79     | 17,80                     | 16,81     | 12,05     |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 48,28                 | 41,18     | 23,68     | 43,32                     | 45,94     | 50,96     |
|                                                                              |                                    |                       |           |           |                           |           |           |
| Funcionamento dos computadores**                                             | Em desacordo ou Muito em desacordo | -                     | 55,88     | 63,16     | -                         | 45,94     | 38,90     |
|                                                                              | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -                     | 20,59     | 15,79     | -                         | 20,73     | 18,63     |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | -                     | 23,53     | 21,05     | -                         | 33,33     | 42,47     |
|                                                                              |                                    |                       |           |           |                           |           |           |
| software adequado para a atividade dos profissionais de saúde.               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 62,07                 | 55,88     | 63,16     | 49,11                     | 49,86     | 36,71     |
|                                                                              | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 17,24                 | 29,41     | 21,05     | 23,96                     | 20,45     | 24,11     |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 20,69                 | 14,71     | 15,79     | 26,92                     | 29,69     | 39,18     |
|                                                                              |                                    |                       |           |           |                           |           |           |
| Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si)* | Em desacordo ou Muito em desacordo | 72,41                 | 70,59     | 73,68     | 73,67                     | 72,39     | 63,01     |
|                                                                              | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 10,34                 | 17,65     | 15,79     | 18,05                     | 16,90     | 19,45     |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 17,24                 | 11,76     | 10,53     | 8,28                      | 10,70     | 17,53     |
|                                                                              |                                    |                       |           |           |                           |           |           |

**F1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde -Continuação**

|                                    |                                    | USF integradas em ULS                      |       |       | USF não integradas em ULS                  |       |       |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------|-------|-------|--------------------------------------------|-------|-------|
|                                    |                                    | (%)<br>2017/2018    2018/2019    2020/2021 |       |       | (%)<br>2017/2018    2018/2019    2020/2021 |       |       |
| Segurança dos dados informáticos*  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 48,28                                      | 33,33 | 22,86 | 43,65                                      | 38,86 | 29,94 |
|                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,59                                      | 33,33 | 37,14 | 37,13                                      | 35,54 | 39,53 |
|                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 24,14                                      | 33,33 | 40,00 | 19,22                                      | 25,60 | 30,52 |
|                                    |                                    |                                            |       |       |                                            |       |       |
| Apoio técnico informático no ACES* | Em desacordo ou Muito em desacordo | 37,93                                      | 26,47 | 39,47 | 56,59                                      | 45,43 | 38,16 |
|                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 20,69                                      | 26,47 | 10,53 | 20,06                                      | 23,43 | 24,79 |
|                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 41,38                                      | 47,06 | 50,00 | 23,35                                      | 31,14 | 37,05 |
|                                    |                                    |                                            |       |       |                                            |       |       |
| Apoio técnico informático na ARS*  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,00                                      | 52,00 | 56,67 | 60,30                                      | 50,00 | 47,11 |
|                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 36,00                                      | 40,00 | 26,67 | 22,42                                      | 32,56 | 28,32 |
|                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 20,00                                      | 8,00  | 16,67 | 17,27                                      | 17,44 | 24,57 |
|                                    |                                    |                                            |       |       |                                            |       |       |
| Apoio do Servicedesk da SPMS*      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 46,43                                      | 51,61 | 30,30 | 48,92                                      | 51,99 | 39,04 |
|                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 32,14                                      | 22,58 | 33,33 | 29,41                                      | 26,14 | 28,93 |
|                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 21,43                                      | 25,81 | 36,36 | 21,67                                      | 21,88 | 32,02 |
|                                    |                                    |                                            |       |       |                                            |       |       |

**F1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde -Continuação**

|                                                                                              |                    | USF integradas em ULS         |       |       | USF não integradas em ULS     |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------|-------|-------|-------------------------------|-------|-------|
|                                                                                              |                    | 2017/2018 2018/2019 2020/2021 |       |       | 2017/2018 2018/2019 2020/2021 |       |       |
|                                                                                              |                    | (%)                           |       |       | (%)                           |       |       |
| Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros)     | Em desacordo ou    | 31,03                         | 50,00 | 31,58 | 49,70                         | 51,97 | 57,69 |
|                                                                                              | Muito em desacordo |                               |       |       |                               |       |       |
|                                                                                              | Nem de acordo/     | 10,34                         | 11,76 | 26,32 | 18,05                         | 17,13 | 13,74 |
|                                                                                              | Nem em desacordo   |                               |       |       |                               |       |       |
|                                                                                              | De acordo ou       |                               |       |       |                               |       |       |
|                                                                                              | Muito de acordo    | 58,62                         | 38,24 | 42,11 | 32,25                         | 30,90 | 28,57 |
|                                                                                              | Muito de acordo    |                               |       |       |                               |       |       |
| Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.)                  | Em desacordo ou    | 13,79                         | 29,41 | 31,58 | 31,83                         | 30,23 | 46,15 |
|                                                                                              | Muito em desacordo |                               |       |       |                               |       |       |
|                                                                                              | Nem de acordo/     | 17,24                         | 14,71 | 10,53 | 23,72                         | 24,58 | 20,05 |
|                                                                                              | Nem em desacordo   |                               |       |       |                               |       |       |
|                                                                                              | De acordo ou       | 68,97                         | 55,88 | 57,89 | 44,44                         | 45,20 | 33,79 |
|                                                                                              | Muito de acordo    |                               |       |       |                               |       |       |
| Material de uso clínico e farmacêutico (contraceptivos, vacinas, medicamentos em geral etc.) | Em desacordo ou    | 13,79                         | 20,59 | 26,32 | 24,63                         | 20,22 | 33,76 |
|                                                                                              | Muito em desacordo |                               |       |       |                               |       |       |
|                                                                                              | Nem de acordo/     | 13,79                         | 14,71 | 15,79 | 19,88                         | 22,19 | 21,43 |
|                                                                                              | Nem em desacordo   |                               |       |       |                               |       |       |
|                                                                                              | De acordo ou       | 72,41                         | 64,71 | 57,89 | 55,49                         | 57,58 | 41,21 |
|                                                                                              | Muito de acordo    |                               |       |       |                               |       |       |

**F1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde -Continuação**

|                                                                          |                    | USF integradas em ULS |           |           | USF não integradas em ULS |           |           |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------|-----------|---------------------------|-----------|-----------|
|                                                                          |                    | 2017/2018             |           |           | 2017/2018                 |           |           |
|                                                                          |                    | (%)                   |           |           | (%)                       |           |           |
|                                                                          |                    | 2017/2018             | 2018/2019 | 2020/2021 | 2017/2018                 | 2018/2019 | 2020/2021 |
| central telefónica                                                       | Em desacordo ou    | 72,41                 | 91,18     | 81,08     | 88,52                     | 86,69     | 86,15     |
|                                                                          | Muito em desacordo |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                          | Nem de acordo/     | 13,79                 | 2,94      | 5,41      | 6,04                      | 5,67      | 5,82      |
|                                                                          | Nem em desacordo   |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                          | De acordo ou       | 13,79                 | 5,88      | 13,51     | 5,44                      | 7,65      | 8,03      |
|                                                                          | Muito de acordo    |                       |           |           |                           |           |           |
| resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste. | Em desacordo ou    | 37,93                 | 41,18     | 47,37     | 50,45                     | 42,82     | 45,73     |
|                                                                          | Muito em desacordo |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                          | Nem de acordo/     | 34,48                 | 35,29     | 31,58     | 20,60                     | 27,89     | 27,27     |
|                                                                          | Nem em desacordo   |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                          | De acordo ou       | 27,59                 | 23,53     | 21,05     | 28,96                     | 29,30     | 27,00     |
|                                                                          | Muito de acordo    |                       |           |           |                           |           |           |
| resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta.  | Em desacordo ou    | 44,44                 | 56,67     | 62,86     | 76,65                     | 72,44     | 76,06     |
|                                                                          | Muito em desacordo |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                          | Nem de acordo/     | 29,63                 | 30,00     | 25,71     | 17,66                     | 21,59     | 18,87     |
|                                                                          | Nem em desacordo   |                       |           |           |                           |           |           |
|                                                                          | De acordo ou       | 25,93                 | 13,33     | 11,43     | 5,69                      | 5,97      | 5,07      |
|                                                                          | Muito de acordo    |                       |           |           |                           |           |           |

**F1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde -Continuação**

|                                                                                                          |                                 | USF integradas em ULS |       |       | USF não integradas em ULS |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|
|                                                                                                          |                                 | 2017/2018             |       |       | 2017/2018                 |       |       |
|                                                                                                          |                                 | 2018/2019             |       |       | 2018/2019                 |       |       |
|                                                                                                          |                                 | 2020/2021             |       |       | 2020/2021                 |       |       |
|                                                                                                          |                                 | 2017/2018             |       |       | 2017/2018                 |       |       |
|                                                                                                          |                                 | 2018/2019             |       |       | 2018/2019                 |       |       |
|                                                                                                          |                                 | 2020/2021             |       |       | 2020/2021                 |       |       |
| Higiene e Limpeza da USF*                                                                                | Em desacordo ou                 | 44,83                 | 41,18 | 28,95 | 40,24                     | 37,75 | 32,05 |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |                       |       |       |                           |       |       |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 17,24                 | 23,53 | 28,95 | 19,82                     | 23,66 | 20,27 |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | 37,93                 | 35,29 | 42,11 | 39,94                     | 38,59 | 47,67 |
| Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)** | Em desacordo ou                 | -                     | 18,18 | 26,32 | -                         | 27,07 | 33,43 |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |                       |       |       |                           |       |       |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | -                     | 6,06  | 13,16 | -                         | 11,40 | 13,54 |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | -                     | 75,76 | 60,53 | -                         | 61,54 | 53,04 |
| Material necessário para videoconsulta                                                                   | Em desacordo ou                 | -                     | 18,18 | 73,68 | -                         | 27,07 | 80,22 |
|                                                                                                          | Muito em desacordo              |                       |       |       |                           |       |       |
|                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo | -                     | 6,06  | 10,53 | -                         | 11,40 | 9,47  |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo    | -                     | 75,76 | 15,79 | -                         | 61,54 | 10,31 |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018 / \*\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2019

No que toda à integração ou não em ULS, a maioria dos itens em concordância pende para as USF integradas em ULS.

Sobressai a concordância a favor das USF integrada em ULS, nomeadamente: nas Instalações adequadas (63,16% e USF não integradas com 49,73%); Segurança dos dados informáticos (40% contra os 30,52% das USF não integradas); Equipamento clínico (42,11% face a 28,57% das USF não integradas); Consumíveis para procedimentos (57,89% contra 33,79% das USF não integradas); Material de uso clínico e farmacêutico ( 57,89% contra 41,21% das USF não integradas); Apoio técnico informático do ACES (50% contra os 37,05% das USF não integradas); Composição da equipa profissional ( 60,53% contra 53,04% das USF não integradas); Material necessário para videoconsulta (15,79% contra 10,31% das USF não integradas); e Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada (34,21% contra 23,48% das USF não integradas).

Ainda assim, a favor das USF não integradas em ULS a concordância é maior, essencialmente nos itens: Computadores/terminais (50,96% contra 23,68% das USF integradas); Funcionamento dos computadores (42,47% contra 21,05% das USF integradas); Software adequado para a atividade dos profissionais de saúde (39,18% contra 15,79% das USF integradas); e resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção destes ( 27% face a 21,05% das USF integradas).

Importa referir que no que toca a instalações, equipamentos e materiais clínicos (incluindo consumíveis) as ULS apresentam um desempenho de destaque. Em termos informáticos e capacidade aparente dos ACES para resolução de problemas destacam-se as USF não integradas em ULS e dependentes da ARS.

**F2 (Geral) – Durante o ano faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?**

|                                                                                                     |                        | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Durante o ano faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF? | Sim, uma a duas vezes  | 18,4%     | 22,7%     | 15,4%     | 18,9%     | 19,2%     | 17,2%     |
|                                                                                                     | Sim, três a dez vezes  | 42,1%     | 32,0%     | 38,6%     | 38,0%     | 35,8%     | 36,2%     |
|                                                                                                     | Sim, mais de dez vezes | 30,3%     | 36,3%     | 40,4%     | 32,5%     | 36,1%     | 37,9%     |
|                                                                                                     | Não                    | 9,2%      | 9,0%      | 5,6%      | 10,7%     | 8,8%      | 8,6%      |

**F2.1. (Geral) Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido**

|                                           | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| No mesmo dia e sem atrasos importantes    | 4,9%      | 3,0%      | 7,5%      |
| No mesmo dia, mas com atrasos importantes | 7,8%      | 7,6%      | 9,4%      |
| No dia seguinte                           | 15,3%     | 13,3%     | 43,1%     |
| 48h ou mais                               | 72,1%     | 76,1%     | 39,9%     |

Os valores relativos a faltas de material básico continuam altos com 91,4% das unidades com falta de material que considerado básico para a atividade normal de uma USF durante o ano de 2020/21, sendo que em 37,9% das USF faltou mais de 10 vezes, em 36,2% de 3 a 10 vezes e em 17,2% uma a duas vezes. Estes valores representam um agravamento desde o ano transato.

Quanto à rapidez de reposição dos mesmos, houve uma melhoria marcada passando os casos em que a reposição demorava 48h ou mais de 76,1% em 2018/19 para 39,9%, ficando para o dia seguinte em 43,1% e tendo um atraso importante mesmo sendo próprio dia em 9,4%. Só em 7,5% dos casos é que o atraso não foi importante. A relevância é que estamos a falar de material básico, que pode comprometer a qualidade dos cuidados de qualidade ou a segurança dos utentes.

## F2 (Por ARS) – Durante os anos em análise faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?

|                        | ARS Norte |       |       | ARS Centro |       |       | ARS LVT |       |       | ARS Alentejo |       |       | ARS Algarve |       |       |
|------------------------|-----------|-------|-------|------------|-------|-------|---------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
|                        | %         |       |       | %          |       |       | %       |       |       | %            |       |       | %           |       |       |
|                        | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 17/18       | 18/19 | 20/21 |
| Sim, uma a duas vezes  | 20,8      | 21,02 | 20,10 | 14         | 12,07 | 18,30 | 15,2    | 19,69 | 14,10 | 33,3         | 9,09  | 21,40 | 16,7        | 18,18 | 0,00  |
| Sim, três a dez vezes  | 41,1      | 33,52 | 35,90 | 40         | 37,93 | 40,00 | 37,4    | 39,37 | 34,80 | 8,3          | 27,27 | 42,90 | 16,7        | 36,36 | 25,00 |
| Sim, mais de dez vezes | 26,6      | 36,36 | 32,60 | 34         | 43,1  | 36,70 | 40,4    | 32,28 | 45,20 | 25           | 36,36 | 14,30 | 66,7        | 45,45 | 75,00 |
| Não                    | 11,5      | 9,09  | 11,40 | 12         | 6,9   | 5,00  | 7,1     | 8,66  | 5,90  | 33,3         | 27,27 | 21,40 | 0           | 0     | 0,00  |

### F2.1. (Por ARS ) Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido

|                                           | ARS Norte |       |       | ARS Centro |       |       | ARS LVT |       |       | ARS Alentejo |       |       | ARS Algarve |       |       |
|-------------------------------------------|-----------|-------|-------|------------|-------|-------|---------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
|                                           | %         |       |       | %          |       |       | %       |       |       | %            |       |       | %           |       |       |
|                                           | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 17/18       | 18/19 | 20/21 |
| No mesmo dia e sem atrasos importantes    | 8,60      | 3,31  | 8,00  | 2,40       | 2,00  | 3,50  | 0,00    | 3,64  | 9,40  | 0,00         | 0,00  | 9,10  | 0,00        | 0,00  | 0,00  |
| No mesmo dia, mas com atrasos importantes | 9,90      | 5,30  | 7,40  | 4,80       | 6,00  | 7,00  | 4,70    | 10,00 | 13,40 | 16,70        | 28,57 | 9,10  | 8,30        | 9,09  | 0,00  |
| No dia seguinte                           | 17,90     | 12,58 | 40,50 | 4,80       | 14,00 | 35,10 | 16,30   | 13,64 | 47,20 | 33,30        | 42,86 | 63,60 | 0,00        | 0,00  | 58,30 |
| 48h ou mais                               | 63,60     | 78,81 | 44,20 | 88,10      | 78,00 | 54,40 | 79,10   | 72,73 | 29,90 | 50,00        | 28,57 | 18,20 | 91,70       | 90,91 | 41,70 |

A ARS com menos falhas de material básico foi a ARS Alentejo com 21,40%. A ARS Algarve foi a que teve o pior desempenho com 100% de USF a reportarem falhas, tendo também 75% das faltas de material básico mais de 10 vezes, mas é a ARS Centro a que mais demora a repor o material em falta com 54,4% dos coordenadores a afirmarem que só é repostado em 48 horas ou mais.

Olhando para reposição, todas as ARS falham na reposição rápida do material em falta, sendo que a mais rapidamente repõe o material em falta e a ARS do Alentejo (só em 18,20% é repostado em 48 horas ou mais). Importa referir que a ARS Algarve apesar de ter muitas faltas (100%) melhorou de 90,91% em 2018/2019 no que toca a reposições em 48 horas ou mais para 41,70% em 2020/2021, o que representa uma melhoria de quase 50%.

**F2 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) – Durante os anos em análise faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?**

|                        | USF               |       |       | USF                   |       |       |
|------------------------|-------------------|-------|-------|-----------------------|-------|-------|
|                        | integradas em ULS |       |       | não integradas em ULS |       |       |
|                        | %                 |       |       | %                     |       |       |
|                        | 17/18             | 18/19 | 20/21 | 17/18                 | 18/19 | 20/21 |
| Sim, uma a duas vezes  | 17,20             | 21,21 | 26,30 | 18,70                 | 18,95 | 16,60 |
| Sim, três a dez vezes  | 20,70             | 30,30 | 23,70 | 39,80                 | 36,15 | 37,40 |
| Sim, mais de dez vezes | 27,60             | 30,30 | 28,90 | 32,80                 | 36,73 | 38,50 |
| Não                    | 34,50             | 18,18 | 21,10 | 8,70                  | 8,16  | 7,50  |

**F2.1. (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido**

|                                           | USF               |       |       | USF                   |       |       |
|-------------------------------------------|-------------------|-------|-------|-----------------------|-------|-------|
|                                           | integradas em ULS |       |       | não integradas em ULS |       |       |
|                                           | %                 |       |       | %                     |       |       |
|                                           | 17/18             | 18/19 | 20/21 | 17/18                 | 18/19 | 20/21 |
| No mesmo dia e sem atrasos importantes    | 5,60              | 3,85  | 16,70 | 4,90                  | 3,04  | 6,90  |
| No mesmo dia, mas com atrasos importantes | 27,80             | 7,69  | 0,00  | 6,30                  | 7,77  | 9,90  |
| No dia seguinte                           | 5,60              | 23,08 | 46,70 | 16,10                 | 12,50 | 42,80 |
| 48h ou mais                               | 61,10             | 65,38 | 36,70 | 72,70                 | 76,69 | 40,40 |

Olhando pelas realidades das USF integradas ou não em ULS, as integradas apresentam melhores resultados gerais com 21,10% a não terem tido falhas, contra 7,5% das não integradas em ULS. As ULS tiveram um resultado mais elevado nas falhas iguais ou inferiores a 2 vezes no ano (26,30% vs. 16,60%), mas nas opções “3 a 10 vezes” e “mais de 10 vezes” tiveram valores mais baixos que as não integradas em ULS, nomeadamente 23,70% vs. 37,40% de “3 a 10 vezes” e 28,90% vs. 38,50% em “mais de 10 vezes”.

Quanto à reposição, as USF não integradas em ULS obtiveram um resultado pior, com as reposições a acontecerem em 40,40% das vezes em 48 horas ou mais contra 36,70% nas das ULS, ainda assim importa referir que ambas melhoraram face a 2018/2019 (integradas 65,38% e não integradas com 76,69%). No que toca à reposição no mesmo dia e sem atraso importantes ambas as realidades estão melhores face a 2018/2019 com melhoria em ambas de cerca de 13% nas USF integradas em ULS (16,70%) e quase 4% nas não integradas (6,9%).

## G. RECURSOS HUMANOS

**G1 – Na USF onde trabalho, em relação ao número de profissionais previsto para a USF faltam:**

|       |           | Secretários Clínicos | Enfermeiros | Médicos |
|-------|-----------|----------------------|-------------|---------|
| Média | 2018/2019 | 0,52                 | 0,26        | 0,27    |
|       | 2020/2021 | 1,32                 | 1,12        | 1,18    |

Ao analisarmos estes dados verificamos que, em relação ao número de profissionais previstos, em média falta 1 profissional de cada grupo profissional em todas as USF, agravando a situação já existente antes da Pandemia da Covid-19, em que faltava em média 1 secretário em cada 2 unidades e 1 enfermeiro e 1 médico a cada 4 unidades

**G2 (Geral) - O tempo de trabalho que é realizado para além do horário oficial para dar resposta às necessidades da população é contabilizado no balanço de horas (saldo de horas)?**

|                                                                                                                                                                       |     | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| O tempo de trabalho que é realizado para além do horário oficial para dar resposta às necessidades da população é contabilizado no balanço de horas (saldo de horas)? | Sim | 20,9%     | 25,2%     | 41,2%     | 33,1%     | 35,8%     | 34,2%     |
|                                                                                                                                                                       | Não | 79,1%     | 74,8%     | 58,8%     | 66,9%     | 64,2%     | 65,8%     |

Em 65,8% das USF o trabalho realizado para além do horário oficial para dar resposta às necessidades da população não é considerado para compensação futura. Estes valores merecem uma atenção redobrada por parte da administração por forma a combater o burnout e para melhor se poder compatibilizar vida profissional e vida familiar.

**G3 (Geral) Na sua USF nos últimos 12 meses, houve algum profissional com ausência ao trabalho superior a 30 dias?**

|                                                                                                        |     | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|-----------|-----------|
| Na sua USF nos últimos 12 meses, houve algum profissional com ausência ao trabalho superior a 30 dias? | Sim | 73,1%     | 77.5%     | 86,3%     |
|                                                                                                        | Não | 26,9%     | 22.5%     | 13,7%     |

**G3.1. (Geral) Se sim. Como foi feita a sua substituição?**

|                                                                                                | 2018/2019 | 2020/2021 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Intersubstituição pelos profissionais da equipa                                                | 69.68%    | 69,14%    |
| Substituição por profissional fora da equipa                                                   | 7.42%     | 3,43%     |
| Intersubstituição pelos profissionais da equipa e substituição por profissional fora da equipa | 28.71%    | 27,43%    |
| Não responde                                                                                   | 0.97%     | 0,00%     |

Em 86,3% das USF respondentes, nos últimos 12 meses houve pelo menos um profissional ausente mais de 30 dias, sendo que na maioria (69,14%) a intersubstituição foi assegurada em exclusivo pelos profissionais da equipa. Apenas em 3,43% das USF a intersubstituição foi efetuada em exclusivo por profissionais fora da equipa, sendo que este valor caiu face a 2019 (7,42%). Nos restantes casos a substituição ocorreu por um sistema misto.

## H. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

Nesta secção aborda-se o envolvimento das USF com as comunidades onde se inserem. A importância deste tema tem sido reforçada por diversas agências e organizações internacionais<sup>25</sup> que destacam a importância da participação da comunidade na melhor estruturação dos CSP.

### H1 (Geral) – Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa com a articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelos ACES a que a sua USF pertence?

|                                                                                                                                                | Muito insatisfeito/a (%) | Insatisfeito/a (%) | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a (%) | Satisfeito/a (%) | Muito satisfeito/a (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------------------------|------------------|------------------------|
| Hospital(is) de referência do meu ACES (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral.                                    | 9,3                      | 39,0               | 29,3                                    | 21,8             | 0,8                    |
| Câmara(s) Municipal(is) da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral.                   | 9,0                      | 17,5               | 40,3                                    | 26,3             | 6,9                    |
| Junta(s) de Freguesia da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral.                     | 6,9                      | 13,7               | 39,3                                    | 31,7             | 8,4                    |
| Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais.                                   | 5,5                      | 13,7               | 44,8                                    | 29,8             | 6,3                    |
| Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas. | 9,3                      | 20,6               | 45,3                                    | 23,6             | 1,1                    |

Relativamente à satisfação da equipa com a articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelo ACES, apesar do elevado número de respostas neutras, conclui-se que **48,3%** mostram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o(os) **hospital(is)** de referência do ACES, apesar de verificarmos uma diminuição desse valor relativamente ao

<sup>25</sup> WHO. Primary Health Care: Now More Than Ever. Geneva: WHO; 2008.

biénio 2018/19 (57%). Verifica-se, quanto aos **projectos da comunidade**, que as USF estão mais insatisfeitas do que satisfeitas, apesar da diferença ser reduzida, sendo que 24,7% estão satisfeitas ou muito satisfeitas contra **29,9%** insatisfeitos ou muito insatisfeitos, tendo aumentado este valor de insatisfação relativamente ao anterior biénio, quando se registava 14%. Quanto às restantes estruturas – câmaras, juntas de freguesia, equipamentos – a maior percentagem de respostas é na opção “nem satisfeito/a, nem insatisfeito/a”, mas havendo mais coordenadores satisfeitos do que insatisfeitos, 33,2% satisfeitos ou muito satisfeitos relativamente às camaras, 40,1% relativamente às juntas de freguesia, 36,1% equipamentos e em todos os casos aumentou em relação à anterior edição do estudo.

**H1 (Por ARS) – Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa na articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelos ACES a que a sua USF pertence?**

|                                                                                                                                                |                                     | ARS do Norte (%) | ARS do Centro (%) | ARS de LVT (%) | ARS do Alentejo (%) | ARS do Algarve (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------|-------------------|----------------|---------------------|--------------------|
| Hospital(is) de referência do meu ACES (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral.                                    | Muito insatisfeito/a                | 6,0              | 3,2               | 10,9           | 15,4                | 66,7               |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 33,3             | 41,9              | 45,7           | 38,5                | 33,3               |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 35,0             | 25,8              | 26,4           | 23,1                | 0,0                |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 24,6             | 29,0              | 16,3           | 23,1                | 0,0                |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 1,1              | 0,0               | 0,8            | 0,0                 | 0,0                |
| Câmara(s) Municipal(is) da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral.                   | Muito insatisfeito/a                | 8,2              | 7,0               | 8,9            | 7,7                 | 33,3               |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 17,6             | 17,5              | 20,2           | 0,0                 | 8,3                |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 44,7             | 28,1              | 41,1           | 46,2                | 16,7               |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 24,1             | 38,6              | 22,6           | 30,8                | 33,3               |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 5,3              | 8,8               | 7,3            | 15,4                | 8,3                |
| Junta(s) de Freguesia da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral.                     | Muito insatisfeito/a                | 7,6              | 5,1               | 5,6            | 7,7                 | 18,2               |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 18,2             | 3,4               | 13,6           | 7,7                 | 9,1                |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 35,9             | 33,9              | 46,4           | 53,8                | 18,2               |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 30,6             | 44,1              | 28,0           | 15,4                | 45,5               |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 7,6              | 13,6              | 6,4            | 15,4                | 9,1                |
| Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais.                                   | Muito insatisfeito/a                | 6,8              | 0,0               | 5,8            | 0,0                 | 18,2               |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 17,3             | 10,3              | 11,6           | 15,4                | 0,0                |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 46,3             | 36,2              | 47,1           | 38,5                | 45,5               |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 24,1             | 44,8              | 28,9           | 38,5                | 36,4               |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 5,6              | 8,6               | 6,6            | 7,7                 | 0,0                |
| Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas. | Muito insatisfeito/a                | 11,0             | 3,6               | 9,1            | 0,0                 | 30,0               |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 21,3             | 14,5              | 21,5           | 38,5                | 10,0               |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 45,7             | 52,7              | 41,3           | 46,2                | 40,0               |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 20,7             | 29,1              | 26,4           | 15,4                | 20,0               |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 1,2              | 0,0               | 1,7            | 0,0                 | 0,0                |

Relativamente à divisão por ARS podemos concluir que a ARS do Algarve é a mais insatisfeita na relação com os Hospitais com 100% das respostas de insatisfeitos e muitos insatisfeitos, tendência que já se podia verificar no anterior biénio (91%).

A ARS da zona centro parece ser a mais satisfeita em relação a todos os pontos.

Quanto a equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais, a ARS mais insatisfeita é a do Norte com 24,1% de insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

No âmbito do poder local, nomeadamente as Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, a ARS do Algarve é a mais insatisfeita, já o biénio anterior foi a ARS Alentejo que se revelou mais insatisfeita com as Câmaras.

**H1 (Por Modelo) – Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa na articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelos ACES a que a sua USF pertence?**

|                                                                                                                                                |                                        | <b>Modelo A<br/>(%)</b> | <b>Modelo B<br/>(%)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Hospital(is) de referência do meu ACES (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral.                                    | Muito insatisfeito/a                   | 9,2                     | 9,0                     |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                         | 38,9                    | 38,6                    |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a<br>nem insatisfeito/a | 30,8                    | 28,1                    |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                           | 20,5                    | 23,3                    |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                     | 0,5                     | 1,0                     |
| Câmara(s) Municipal(is) da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral.                   | Muito insatisfeito/a                   | 9,6                     | 8,7                     |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                         | 18,6                    | 16,8                    |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a<br>nem insatisfeito/a | 36,2                    | 43,4                    |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                           | 28,8                    | 24,0                    |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                     | 6,8                     | 7,1                     |
| Junta(s) de Freguesia da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral.                     | Muito insatisfeito/a                   | 7,9                     | 6,1                     |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                         | 14,0                    | 13,7                    |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a<br>nem insatisfeito/a | 38,2                    | 39,6                    |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                           | 30,9                    | 33,0                    |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                     | 9,0                     | 7,6                     |
| Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais.                                   | Muito insatisfeito/a                   | 5,3                     | 5,2                     |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                         | 17,1                    | 11,0                    |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a<br>nem insatisfeito/a | 42,4                    | 47,1                    |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                           | 30,6                    | 28,8                    |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                     | 4,7                     | 7,9                     |
| Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas. | Muito insatisfeito/a                   | 11,2                    | 7,3                     |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                         | 23,1                    | 18,3                    |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a<br>nem insatisfeito/a | 43,2                    | 47,1                    |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                           | 21,9                    | 25,7                    |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                     | 0,6                     | 1,6                     |

As unidades de saúde familiar de modelo A revelaram maior nível de insatisfação em relação às unidades de modelo B em todos os pontos, mas encontram-se geralmente mais satisfeitas do que insatisfeitas em cada ponto, na ligação com as câmaras, juntas de

freguesia e equipamentos. Já na relação com os Hospitais e projetos na comunidade, a insatisfação foi superior nas unidades modelo A. Já nas unidades de modelo B a satisfação é superior em quase todos os pontos com exceção da interação com os Hospitais. Nesta questão verificou-se uma elevada percentagem de respostas neutras.

**H1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) – Enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa na articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelos ACES a que a sua USF pertence?**

|                                                                                                                                                |                                     | <b>USF integradas em ULS (%)</b> | <b>USF não integradas em ULS (%)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| Hospital(is) de referência do meu ACES (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral.                                    | Muito insatisfeito/a                | 8,1                              | 9,5                                  |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 18,9                             | 40,7                                 |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 32,4                             | 29,2                                 |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 35,1                             | 20,3                                 |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 5,4                              | 0,3                                  |
|                                                                                                                                                |                                     |                                  |                                      |
| Câmara(s) Municipal(is) da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral.                   | Muito insatisfeito/a                | 5,6                              | 9,5                                  |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 13,9                             | 17,8                                 |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 44,4                             | 39,8                                 |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 25,0                             | 26,4                                 |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 11,1                             | 6,5                                  |
|                                                                                                                                                |                                     |                                  |                                      |
| Junta(s) de Freguesia da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral.                     | Muito insatisfeito/a                | 5,6                              | 7,1                                  |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 11,1                             | 14,2                                 |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 41,7                             | 38,6                                 |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 30,6                             | 31,9                                 |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 11,1                             | 8,3                                  |
|                                                                                                                                                |                                     |                                  |                                      |
| Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais.                                   | Muito insatisfeito/a                | 2,8                              | 5,8                                  |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 8,3                              | 14,4                                 |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 38,9                             | 45,7                                 |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 38,9                             | 28,2                                 |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 11,1                             | 5,8                                  |
|                                                                                                                                                |                                     |                                  |                                      |
| Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas. | Muito insatisfeito/a                | 2,7                              | 10,2                                 |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 24,3                             | 20,4                                 |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 40,5                             | 45,8                                 |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 29,7                             | 22,6                                 |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 2,7                              | 0,9                                  |
|                                                                                                                                                |                                     |                                  |                                      |

As USF **não** integradas em ULS apresentam neste questionário um número superior de coordenadores insatisfeitos com todos os pontos, enquanto no anterior biénio só se

verificou a insatisfação com os Hospitais de referência e com as Câmaras Municipais comparativamente com as unidades integradas em ULS.

## I. SEGURANÇA E BEM-ESTAR DOS PROFISSIONAIS

**I1 (Geral)- Percentagem de USF que referiu ter tido pelo menos um acidente no seu local de trabalho relacionado com o desempenho da atividade profissional na USF, nos últimos 12 meses?**

|                                                                                                                                                                              | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                                                                                                                              | Sim       | Sim       | Sim       |
| Percentagem de USF que referiu ter tido pelo menos um acidente no seu local de trabalho relacionado com o desempenho da atividade profissional na USF, nos últimos 12 meses? | 30,9%     | 34,1%     | 29,5%     |

Relativamente à ocorrência de **acidentes no local de trabalho**, no último ano **29,5%** dos coordenadores diz ter ocorrido algum acidente, sendo que este valor diminuiu em relação ao biénio anterior (quando se registava 34,1%).

**I2 (Por ARS) Na sua USF registou-se algum acidente no seu local de trabalho relacionado com o desempenho da atividade profissional na USF, nos últimos 12 meses?** (dados agrupados por região)

|           |     | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|-----------|-----|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| 2020/2021 | Sim | 26,5%     | 26,7%      | 35,1%   | 7,1%         | 46,2%       |
| 2018/2019 | Sim | 34,8%     | 36,1%      | 33,8%   | 18,2%        | 27,3%       |
| 2017/2018 | Sim | 29,9%     | 23,5%      | 39,2%   | 25,0%        | 33,3%       |

Por ARS, é na ARS do Algarve que se verificam maior número de acidentes no local de trabalho com 46,2%. Segue-se a ARS de Lisboa e Vale do Tejo com 35,1%. A ARS com menos acidentes é a ARS do Alentejo com 7,1%. No ano anterior as ARS do Centro e Norte registaram o maior número de acidentes, diferindo deste ano.

**I.2.1 (Geral). Se respondeu afirmativamente à questão anterior, qual o tipo de acidente que sofreu? 2018/2019 (soma não perfaz 100% porque pode ter ocorrido mais do que um tipo por USF)**

| Percentagem de USF que referiu ter tido pelo menos um caso de |           |           |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                                               | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|                                                               | Sim (%)   | Sim (%)   | Sim (%)   |
| Picada                                                        | 44,07     | 54,8      | 54,2      |
| Queimadura                                                    | 0,85      | 2,2       | 0,8       |
| Queda                                                         | 43,22     | 40,0      | 41,5      |
| Corte                                                         | 8,47      | 6,7       | 7,6       |
| Outro                                                         | 22,88     | 23,0      | 21,2      |

Dos acidentes mais frequentes destacam-se as **picadas e quedas**, com 54,2% e 41,5% respetivamente. Estes foram também os dois tipos de acidentes mais frequentes no anterior biénio. Em relação às situações de picadas e queimaduras diminuíram em relação a 2018/19 e os casos de quedas e cortes aumentaram.

### 13 (Geral) Na sua USF registou-se nos últimos 12 meses, algum caso de:

| Percentagem de USF que referiu ter tido pelo menos um caso de                                                                                                                      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <u>Violência física</u> <sup>26</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                        | 15,0 |
| <u>Ameaça</u> <sup>27</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                                  | 63,6 |
| <u>Assédio</u> <sup>28</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                                 | 34,8 |
| <u>Assédio sexual</u> <sup>29</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                          | 2,0  |
| <u>Discriminação</u> <sup>30</sup> contra profissionais de saúde na USF                                                                                                            | 14,6 |
| <u>Violência contra a propriedade pessoal</u> <sup>31</sup> dos profissionais de saúde na USF? Por exemplo: Danos à viatura própria, roubo de objetos pessoais, assalto ao cacifo. | 12,3 |
| <u>Agressão verbal</u> <sup>32</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                         | 90,7 |
| <u>Coação</u> <sup>33</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                                  | 38,8 |
| <u>Difamação</u> <sup>34</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                               | 56,9 |
| <u>Injúria</u> <sup>35</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                                 | 61,3 |
| <u>Perseguição</u> <sup>36</sup> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                             | 9,0  |

<sup>26</sup> Entende-se por Violência física, o uso intencional da força física contra outra pessoa ou contra um grupo que resulte, ou tenha a possibilidade de resultar, em morte, dano físico ou psicológico, compromisso do desenvolvimento ou privação); são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>27</sup> Entende-se por ameaça, ameaçar outra pessoa com a prática de crime contra a vida, a integridade física, a liberdade pessoal, a liberdade e autodeterminação sexual ou bens patrimoniais de considerável valor, de forma adequada a provocar-lhe medo ou inquietação ou a prejudicar a sua liberdade de determinação; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>28</sup> Entende-se por Assédio, o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador; Engloba-se aqui o que é, por alguns autores, definido como “Assédio Moral” (do inglês “Bullying/Mobbing”); Não inclui o assédio sexual são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>29</sup> Entende-se por assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>30</sup> Entende-se por discriminação, qualquer ato de violência ou incitamento à violência ou ao ódio contra pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>31</sup> Entende-se por Violência Contra a Propriedade Pessoal, a violência exercida sobre as coisas da vítima como meio indireto de agressão física ou como meio de pressão psicológica. Por exemplo: Danos à viatura própria, roubo de objetos pessoais, assalto ao cacifo; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>32</sup> Entende-se por agressão verbal, a comunicação por palavras, tom ou postura que ameaça, acusa ou desrespeita o outro; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>33</sup> Entende-se por coação, o constranger uma pessoa, por meio de violência ou de ameaça com mal importante, a uma acção ou omissão, ou a suportar uma actividade; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>34</sup> Entende-se por difamação, imputar a outra pessoa, mesmo sob a forma de suspeita, um facto, ou formular sobre ela um juízo, ofensivos da sua honra ou consideração, ou reproduzir uma tal imputação ou juízo; são equiparadas as feitas por escrito, gestos, imagens, ou qualquer outro meio de expressão; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>35</sup> Entende-se por injúria, a afirmação ofensiva do bom nome, honra ou consideração, mesmo que sob a forma de suspeita; são equiparadas as feitas por escrito, gestos, imagens, ou qualquer outro meio de expressão; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

<sup>36</sup> Entende-se por perseguição, a acção, de modo reiterado, de perseguir ou assediar outra pessoa, por qualquer meio, direta ou indiretamente, de forma adequada a provocar-lhe medo ou inquietação ou a prejudicar a sua auto-determinação; são considerados todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas.

**I3 (Por ARS) Na sua USF registou-se nos últimos 12 meses, algum caso de:**

Percentagem de USF que referiu ter tido pelo menos um caso de

|                                                                                                                                                                      | ARS<br>Norte | ARS<br>Centro | ARS<br>LVT | ARS<br>Alentejo | ARS<br>Algarve |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|------------|-----------------|----------------|
| <u>Violência física contra profissionais de saúde na USF?</u>                                                                                                        | 14,6         | 8,3           | 19,5       | 7,1             | 15,4           |
| <u>Ameaça contra profissionais de saúde na USF?</u>                                                                                                                  | 64,7         | 54,1          | 68,9       | 30,8            | 69,2           |
| <u>Assédio contra profissionais de saúde na USF?</u>                                                                                                                 | 33,9         | 32,2          | 37,5       | 15,4            | 46,2           |
| <u>Assédio sexual contra profissionais de saúde na USF?</u>                                                                                                          | 1,6          | 0,0           | 2,3        | 0,0             | 15,4           |
| <u>Discriminação contra profissionais de saúde na USF?</u>                                                                                                           | 11,0         | 11,9          | 20,0       | 7,7             | 23,1           |
| <u>Violência contra a propriedade pessoal dos profissionais de saúde na USF? Por exemplo: Danos à viatura própria, roubo de objetos pessoais, assalto ao cacifo.</u> | 11,6         | 8,3           | 17,8       | 0,0             | 0,0            |
| <u>Agressão verbal</u> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                         | 88,97        | 96,7          | 89,6       | 85,7            | 92,3           |
| <u>Coação</u> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                                  | 41,9         | 41,0          | 37,0       | 7,7             | 38,5           |
| <u>Difamação</u> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                               | 55,1         | 51,7          | 62,5       | 42,9            | 61,5           |
| <u>Injúria</u> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                                 | 65,5         | 57,4          | 58,1       | 50,0            | 61,5           |
| <u>Perseguição</u> contra profissionais de saúde na USF?                                                                                                             | 9,0          | 6,8           | 9,6        | 7,1             | 15,4           |

93% das USF tiveram pelo menos um episódio de violência nos últimos 12 meses.

A forma de violência contra os profissionais de saúde mais frequente é a **agressão verbal** (em 90,7% das USF respondentes; com agravamento relativamente ao biénio anterior 85,9%), seguida da **ameaça** (63,6%) que também aumentou neste questionário. De notar que neste biénio 2020/21 podemos verificar um **aumento** dos de quase todos os tipos de violência, comparativamente com anos anteriores, com exceção do **assédio sexual** (2% este biénio vs. 3,6%) e **violência contra a propriedade pessoal** (12,3% vs. 15,5%), o que se revela crítico, sendo necessário rever as causas e soluções para a violência, que se demonstra um problema real.

Quanto à distribuição por ARS verifica-se que as situações de ameaça, assédio, assédio sexual, discriminação, agressão verbal e perseguição são mais frequentes na ARS do

**Algarve.** Quanto a violência física (que no ano anterior foi superior no Algarve), violência contra a propriedade pessoal e difamação são mais frequentes na **ARS de Lisboa e Vale do Tejo**. A situação de injúria é superior na ARS do Norte com 65,5% ao contrário do anterior biénio que foi mais frequente na ARS do Algarve com 66,7%.

**I4 (Geral) Existe algum procedimento na sua USF para abordar a violência contra os profissionais de saúde?**

|                                                                                                 | Sim   | Não   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Existe algum procedimento na sua USF para abordar a violência contra os profissionais de saúde? | 75,5% | 24,5% |

**I4 (Por ARS) Existe algum procedimento na sua USF para abordar a violência contra os profissionais de saúde?**

|     | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|-----|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Sim | 83,1%     | 78,3%      | 70,2%   | 35,7%        | 53,8%       |
| Não | 16,9%     | 21,7%      | 29,8%   | 64,3%        | 46,2%       |

Apenas **75,5%** das USF têm **procedimentos** para abordar a violência contra os profissionais de saúde (tendo-se verificado um aumento deste número de 72,8% no último estudo). Pior na ARS do Alentejo com 46,2% dos coordenadores a responderem que não têm procedimento, e melhor nas ARS Norte e Centro, com 83,1% e 78,3% com procedimento, respetivamente. Mantém-se, portanto, espaço para otimização da abordagem nesta área.

**I5 (GERAL) Na sua equipa algum profissional foi infetado em serviço/ou presumivelmente em serviço por COVID-19?**

|                                                                                                      | Sim   | Não   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Na sua equipa algum profissional foi infetado em serviço/ou presumivelmente em serviço por COVID-19? | 52,0% | 48,0% |

**I5.1 (GERAL) Na sua equipa algum profissional apresenta sequelas por infecção por COVID-19 contraída em serviço/ou presumivelmente em serviço?**

|                                                                                                                                   | Sim   | Não   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Na sua equipa algum profissional apresenta sequelas por infecção por COVID-19 contraída em serviço/ou presumivelmente em serviço? | 15,2% | 84,8% |

Relativamente aos profissionais infetados em serviço por SARS-CoV-2, verifica-se que na maioria das USF (52%) tal ocorreu. Quanto a sequelas, a maioria **84,8%** não parece ter ficado com sintomas ou complicações após infeção por Covid-19, mas em 15,2% das USF os profissionais ficaram com sequelas, o que se revela preocupante.

## J. EVOLUÇÃO DAS POLÍTICAS

**J1 (Geral) - Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre alterações recentes das políticas em relação a várias áreas:**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Muito em<br>desacordo<br>(%) | Em<br>desacordo<br>(%) | Nem de<br>acordo<br>nem em<br>desacordo<br>(%) | De acordo<br>(%) | Muito de<br>acordo<br>(%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------------------|------------------|---------------------------|
| A transformação dos incentivos financeiros dos enfermeiros e secretários clínicos, em atividades específicas da USF, como componente salarial mensal                                                                                                                                   | 2,71                         | 2,71                   | 0,00                                           | 31,93            | 62,65                     |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo A.                                                                                                                                                                                                                                    | 1,89                         | 2,16                   | 0,00                                           | 26,22            | 69,73                     |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo B*                                                                                                                                                                                                                                    | 2,13                         | 1,87                   | 0,00                                           | 26,40            | 69,60                     |
| Introdução do requisito dos enfermeiros que constituem a USF deterem o título de especialista em enfermagem de saúde familiar                                                                                                                                                          | 6,02                         | 16,72                  | 0,00                                           | 34,11            | 43,14                     |
| Definição dos critérios para manutenção em USF                                                                                                                                                                                                                                         | 2,34                         | 2,63                   | 0,00                                           | 45,91            | 49,12                     |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento nos centros de vacinação | 1,80                         | 1,54                   | 0,00                                           | 17,99            | 78,66                     |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento nos ADR                  | 1,79                         | 1,79                   | 0,00                                           | 19,13            | 77,30                     |

**J1 (Geral) -Continuação**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Muito em<br>desacordo<br>(%) | Em<br>desacordo<br>(%) | Nem de<br>acordo<br>nem em<br>desacordo<br>(%) | De acordo<br>(%) | Muito de<br>acordo<br>(%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------------------|------------------|---------------------------|
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento dos doentes nas plataformas Trace-Covid- 19                                     | 2,58                         | 3,10                   | 0,00                                           | 18,09            | 76,23                     |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar as ausências de profissionais das unidades funcionais com ausências superiores a duas semanas | 3,5                          | 3,77                   | 0,00                                           | 22,64            | 70,08                     |
| Incentivo excecional à recuperação de consultas presenciais nos cuidados de saúde primários (Portaria 54/2021                                                                                                                                                                                                                                 | 14,14                        | 20,07                  | 0,00                                           | 33,22            | 32,57                     |
| Criação de um grupo de apoio técnico à implementação das políticas de saúde - GAPS (conforme previsto no Despacho n.º 6302/2021).]                                                                                                                                                                                                            | 6,14                         | 3,25                   | 0,00                                           | 47,29            | 43,32                     |

Em relação as diversas afirmações relativas a evoluções políticas já implementadas, planeadas ou que estão em discussão, responderam de forma consistente concordando com todas, com valores de concordância (de acordo e muito de acordo) iguais ou superiores a 65%. Realça-se a **constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES que possam assegurar o atendimento nos centros de vacinação (96,6%) e atendimento nos ADR (96,43%), o fim das quotas para constituição de USF modelo B (96%) e para modelo A (95,9%) e a transformação dos incentivos financeiros em atividades específicas (94,6%). A criação de um grupo de apoio técnico à implementação das políticas**

**de saúde** recolhe a aprovação de 90,6% dos coordenadores. Também com aprovação maioritária, ainda que não tão alta, a introdução do **Incentivo excecional à recuperação de consultas presenciais nos cuidados de saúde primários (Portaria 54/2021)** com 65,8% de concordância.

**J1 (Por Modelo- A) -Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre alterações recentes das políticas em relação a várias áreas:**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Muito em desacordo (%) | Em desacordo (%) | Nem de acordo nem em desacordo (%) | De acordo (%) | Muito de acordo (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------------------|---------------|---------------------|
| A transformação dos incentivos financeiros dos enfermeiros e secretários clínicos, em atividades específicas da USF, como componente salarial mensal                                                                                                                                   | 4,62                   | 3,85             | 0,00                               | 35,38         | 56,15               |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo A.                                                                                                                                                                                                                                    | 2,99                   | 2,40             | 0,00                               | 23,95         | 70,66               |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo B*                                                                                                                                                                                                                                    | 3,47                   | 1,73             | 0,00                               | 21,97         | 72,83               |
| Introdução do requisito dos enfermeiros que constituem a USF deterem o título de especialista em enfermagem de saúde familiar                                                                                                                                                          | 10,16                  | 17,19            | 0,00                               | 32,81         | 39,84               |
| Definição dos critérios para manutenção em USF                                                                                                                                                                                                                                         | 3,97                   | 1,32             | 0,00                               | 45,70         | 49,01               |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento nos centros de vacinação | 2,76                   | 2,76             | 0,00                               | 19,34         | 75,14               |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento nos ADR                  | 2,75                   | 2,20             | 0,00                               | 20,33         | 74,73               |

**J1 (Por Modelo- A) - Continuação**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Muito em<br>desacordo<br>(%) | Em<br>desacordo<br>(%) | Nem de<br>acordo<br>nem em<br>desacordo<br>(%) | De acordo<br>(%) | Muito de<br>acordo<br>(%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------------------|------------------|---------------------------|
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento dos doentes nas plataformas Trace-Covid- 19                                     | 3,89                         | 2,78                   | 0,00                                           | 18,89            | 74,44                     |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar as ausências de profissionais das unidades funcionais com ausências superiores a duas semanas | 4,52                         | 2,82                   | 0,00                                           | 20,90            | 71,75                     |
| Incentivo excecional à recuperação de consultas presenciais nos cuidados de saúde primários (Portaria 54/2021                                                                                                                                                                                                                                 | 11,19                        | 18,88                  | 0,00                                           | 35,66            | 34,27                     |
| Criação de um grupo de apoio técnico à implementação das políticas de saúde - GAPS (conforme previsto no Despacho n.º 6302/2021)                                                                                                                                                                                                              | 6,82                         | 1,52                   | 0,00                                           | 49,24            | 42,42                     |

**J1 (Por Modelo- B) -Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre alterações recentes das políticas em relação a várias áreas:**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Muito em desacordo (%) | Em desacordo (%) | Nem de acordo nem em desacordo (%) | De acordo (%) | Muito de acordo (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------------------|---------------|---------------------|
| A transformação dos incentivos financeiros dos enfermeiros e secretários clínicos, em atividades específicas da USF, como componente salarial mensal                                                                                                                                   | 1,51                   | 2,01             | 0,00                               | 29,15         | 67,34               |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo A.                                                                                                                                                                                                                                    | 1,01                   | 2,02             | 0,00                               | 27,78         | 69,19               |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo B*                                                                                                                                                                                                                                    | 1,02                   | 2,03             | 0,00                               | 30,46         | 66,50               |
| Introdução do requisito dos enfermeiros que constituem a USF deterem o título de especialista em enfermagem de saúde familiar                                                                                                                                                          | 3,01                   | 16,27            | 0,00                               | 34,34         | 46,39               |
| Definição dos critérios para manutenção em USF                                                                                                                                                                                                                                         | 1,07                   | 3,74             | 0,00                               | 45,45         | 49,73               |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento nos centros de vacinação | 0,98                   | 0,49             | 0,00                               | 17,16         | 81,37               |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento nos ADR                  | 0,97                   | 1,46             | 0,00                               | 17,96         | 79,61               |

**J1 (Por Modelo- B) -Continuação**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Muito em<br>desacordo<br>(%) | Em<br>desacordo<br>(%) | Nem de<br>acordo<br>nem em<br>desacordo<br>(%) | De acordo<br>(%) | Muito de<br>acordo<br>(%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------------------|------------------|---------------------------|
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar o atendimento dos doentes nas plataformas Trace-Covid- 19                                     | 1,48                         | 3,45                   | 0,00                                           | 17,4             | 77,83                     |
| Constituição de uma bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) em cada ARS que possam assegurar as ausências de profissionais das unidades funcionais com ausências superiores a duas semanas | 2,63                         | 4,74                   | 0,00                                           | 24,21            | 68,42                     |
| Incentivo excecional à recuperação de consultas presenciais nos cuidados de saúde primários (Portaria 54/2021                                                                                                                                                                                                                                 | 16,46                        | 21,52                  | 0,00                                           | 30,38            | 31,65                     |
| Criação de um grupo de apoio técnico à implementação das políticas de saúde - GAPS (conforme previsto no Despacho n.º 6302/2021)                                                                                                                                                                                                              | 5,00                         | 4,29                   | 0,00                                           | 45,71            | 45,00                     |

Quando se avalia esta área da evolução das políticas diferenciando as respostas por modelo, vê-se que há simetria de posições em tudo, mas divergências no que toca à intensidade da concordância nomeadamente na **constituição de uma bolsa de profissionais (para CVC, ADR ou tracecovid)** e relativamente ao **fin das quotas para USF** (modelo A e B) estando as **USF B** mais de acordo com estas medidas. Já quanto à criação do **incentivo excecional à recuperação de consultas presenciais nos cuidados de saúde primários** e à **criação de um**

**grupo de apoio técnico à implementação das políticas de saúde** a intensidade da concordância é maior nas **USF A**.

## K. CONTRATUALIZAÇÃO

**K1 (Geral) - Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização no ano de 2020-2021 (notar que esta questão se refere ao ano de 2020-2021)**

|                                                                                                                                                                       |                                    | 9/10   | 10/11  | 11/12  | 12/13  | 13/14  | 14/15  | 16/17  | 17/18  | 18/19  | 20/21  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.                                                                                                  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 14,90% | 22,30% | 13,60% | 17,00% | 37,40% | 31,80% | 22,80% | 19,89% | 18,75% | 17,49% |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 11,90% | 11,70% | 12,80% | 17,00% | 11,60% | 13,60% | 22,80% | 19,35% | 16,50% | 19,21% |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 73,10% | 66,00% | 73,60% | 65,90% | 51,00% | 54,50% | 54,40% | 60,76% | 64,75% | 63,30% |
| A contratualização é uma negociação transparente.                                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 48,80% | 61,20% | 65,60% | 73,30% | 75,90% | 63,00% | 57,40% | 41,60% | 41,10% | 43,28% |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,00% | 22,30% | 15,20% | 13,30% | 14,40% | 26,00% | 26,90% | 30,58% | 29,82% | 29,85% |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 29,30% | 16,50% | 19,20% | 13,30% | 9,70%  | 11,00% | 15,70% | 27,82% | 29,07% | 26,87% |
| O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização.                                                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | -      | -      | -      | -      | 71,90% | 61,80% | 81,30% | 81,42% | 84,00% | 78,25% |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -      | -      | -      | -      | 12,80% | 19,10% | 10,10% | 10,38% | 10,00% | 14,00% |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -      | -      | -      | -      | 15,30% | 19,10% | 8,60%  | 8,20%  | 6,00%  | 7,75%  |
| Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza.                       | Em desacordo ou Muito em desacordo | -      | -      | -      | -      | 5,80%  | 7,10%  | 3,80%  | 10,63% | 7,56%  | 8,40%  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -      | -      | -      | -      | 1,60%  | 5,50%  | 3,50%  | 7,36%  | 4,03%  | 6,17%  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -      | -      | -      | -      | 92,70% | 87,30% | 92,60% | 82,02% | 88,41% | 85,43% |
| Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada.                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | -      | -      | -      | -      | 64,80% | 56,80% | 54,50% | 41,27% | 45,57% | 43,07% |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -      | -      | -      | -      | 27,60% | 27,10% | 28,40% | 35,18% | 31,65% | 36,39% |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -      | -      | -      | -      | 7,70%  | 16,20% | 17,10% | 23,55% | 22,78% | 20,54% |
| Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos.             | Em desacordo ou Muito em desacordo | -      | -      | -      | -      | 85,60% | 70,10% | 60,40% | 45,83% | 47,18% | 45,15% |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -      | -      | -      | -      | 11,30% | 21,80% | 28,70% | 33,89% | 31,54% | 36,22% |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -      | -      | -      | -      | 3,10%  | 8,10%  | 10,90% | 20,28% | 21,28% | 18,62% |
| O esforço a que os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador obrigam não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer | Em desacordo ou Muito em desacordo | -      | -      | -      | -      | 82,20% | 75,20% | 68,60% | 48,90% | 50,63% | 52,23% |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -      | -      | -      | -      | 8,60%  | 10,50% | 14,80% | 28,02% | 24,81% | 24,75% |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -      | -      | -      | -      | 9,10%  | 14,40% | 16,60% | 23,08% | 24,56% | 23,02% |

**K1 (Geral) -Continuação**

|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    | 9/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14  | 14/15  | 16/17  | 17/18  | 18/19  | 20/21   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.                                                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | -    | -     | -     | -     | 49,20% | 33,70% | 28,70% | 23,76% | 23,16% | 32,51%  |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -    | -     | -     | -     | 28,70% | 28,00% | 31,70% | 20,17% | 21,37% | 27,30%  |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | -    | -     | -     | -     | 22,10% | 38,30% | 39,60% | 56,08% | 55,47% | 40,20%  |
| Os indicadores e os valores de referência e de variação aceitável deveriam estar mais alinhados com outros instrumentos de planeamento estratégico, como p.ex. Perfis Locais de Saúde, Planos Locais e/ou Regionais de Saúde, etc? | Em desacordo ou Muito em desacordo | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | 4,83%  | 3,27%   |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | 15,78% | 10,83   |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | 79,39% | 85,89   |
| A adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia no ano de 2020 foi adequada                                                                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | -      | 74,87%  |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | -      | 12,81%  |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | -      | 12,31%  |
| A adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia no ano de 2021 foi adequada                                                                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | -      | 78,50%  |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | -      | 12,751% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | -    | -     | -     | -     | -      | -      | -      | -      | -      | 8,75%   |

**K1 (Por ARS) - Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização no ano de 2020-2021 (notar que esta questão se refere ao ano de 2020-2021)**

|                                                                                         |                                    | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
|                                                                                         |                                    | (%)       | (%)        | (%)     | (%)          | (%)         |
| A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 16,39%    | 11,29%     | 20,15%  | 23,08%       | 23,08%      |
|                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 15,85%    | 17,74%     | 26,12%  | 15,38%       | 7,69%       |
|                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 67,76%    | 70,97%     | 53,73%  | 61,54%       | 69,23%      |
| A contratualização é uma negociação transparente.                                       | Em desacordo ou Muito em desacordo | 49,45%    | 27,87%     | 40,15%  | 53,85%       | 46,15%      |
|                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 26,92%    | 36,07%     | 32,58%  | 23,08%       | 23,08%      |
|                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 23,63%    | 36,07%     | 27,27%  | 23,08%       | 30,77%      |
| O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização. | Em desacordo ou Muito em desacordo | 77,90%    | 86,89%     | 75,76%  | 66,67%       | 76,92%      |
|                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 14,36%    | 9,84%      | 15,91%  | 8,33%        | 15,38%      |
|                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 7,73%     | 3,28%      | 8,33%   | 25,00%       | 7,69%       |

**K1 (Por ARS) -Continuação**

|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    | (%)       | (%)        | (%)     | (%)          | (%)         |
| Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza.                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 8,24%     | 3,23%      | 11,94%  | 0,00%        | 7,69%       |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 7,69%     | 3,23%      | 5,97%   | 7,69%        | 0,00%       |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 84,07%    | 93,55%     | 82,09%  | 92,31%       | 92,31%      |
| Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada.                                                                                                                                                                      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,57%    | 42,62%     | 38,35%  | 46,15%       | 66,67%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 39,67%    | 29,51%     | 38,35%  | 23,08%       | 16,67%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 15,76%    | 27,87%     | 23,31%  | 30,77%       | 16,67%      |
| Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos.                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 46,86%    | 42,37%     | 43,94%  | 23,08%       | 75,00%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 38,29%    | 37,29%     | 34,09%  | 38,46%       | 16,67%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 14,86%    | 20,34%     | 21,97%  | 38,46%       | 8,33%       |
| O esforço a que os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador obrigam não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer                                                              | Em desacordo ou Muito em desacordo | 52,46%    | 46,77%     | 49,24%  | 61,54%       | 92,31%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,95%    | 32,26%     | 28,79%  | 00,00%       | 0,00%       |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 24,59%    | 20,97%     | 21,97%  | 38,46%       | 7,69%       |
| O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.                                                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 37,70%    | 34,33%     | 24,24%  | 15,38%       | 53,85%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,32%    | 18,03%     | 31,06%  | 30,77%       | 23,08%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 34,97%    | 47,54%     | 44,70%  | 53,85%       | 23,08%      |
| Os indicadores e os valores de referência e de variação aceitável deveriam estar mais alinhados com outros instrumentos de planeamento estratégico, como p.ex. Perfis Locais de Saúde, Planos Locais e/ou Regionais de Saúde, etc? | Em desacordo ou Muito em desacordo | 2,23%     | 4,92%      | 4,58%   | 0,00%        | 0,00%       |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 13,97%    | 9,84%      | 8,40%   | 0,00%        | 8,33%       |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 83,80%    | 85,25%     | 87,02%  | 100,00%      | 91,67%      |
| A adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia no ano de 2020 foi adequada                                                                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 74,18%    | 81,03%     | 73,48%  | 69,23%       | 75,00%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 13,19%    | 10,34%     | 13,64%  | 7,69%        | 16,67%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 12,64%    | 8,62%      | 12,88%  | 23,08%       | 8,33%       |
| A adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia no ano de 2021 foi adequada                                                                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 75,54%    | 82,14%     | 80,45%  | 69,23%       | 92,31%      |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 14,67%    | 12,50%     | 11,28%  | 7,69%        | 7,69%       |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 9,78%     | 5,36%      | 8,27%   | 23,08%       | 0,00%       |

**K1 (Por Modelo) - Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização no ano de 2020-2021 (notar que esta questão se refere ao ano de 2020-2021)**

|                                                                                                                                                           |                                    | <b>Modelo A</b> | <b>Modelo B</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                                                                                                                                           |                                    | <b>(%)</b>      | <b>(%)</b>      |
| A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.                                                                                      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 20,11%          | 14,15%          |
|                                                                                                                                                           | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 23,28%          | 15,57%          |
|                                                                                                                                                           | De acordo ou Muito de acordo       | 56,61%          | 70,28%          |
|                                                                                                                                                           |                                    |                 |                 |
| A contratualização é uma negociação transparente.                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 40,86%          | 44,08%          |
|                                                                                                                                                           | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 32,26%          | 28,44%          |
|                                                                                                                                                           | De acordo ou Muito de acordo       | 26,88%          | 27,49%          |
|                                                                                                                                                           |                                    |                 |                 |
| O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização.                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 73,22%          | 82,08%          |
|                                                                                                                                                           | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 17,49%          | 11,32%          |
|                                                                                                                                                           | De acordo ou Muito de acordo       | 9,29%           | 6,60%           |
|                                                                                                                                                           |                                    |                 |                 |
| Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza.           | Em desacordo ou Muito em desacordo | 10,11%          | 6,60%           |
|                                                                                                                                                           | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 5,32%           | 7,08%           |
|                                                                                                                                                           | De acordo ou Muito de acordo       | 84,57%          | 86,32%          |
|                                                                                                                                                           |                                    |                 |                 |
| Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada.                                                                                             | Em desacordo ou Muito em desacordo | 45,74%          | 40,28%          |
|                                                                                                                                                           | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 31,91%          | 40,28%          |
|                                                                                                                                                           | De acordo ou Muito de acordo       | 23,34%          | 19,43%          |
|                                                                                                                                                           |                                    |                 |                 |
| Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos. | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,57%          | 45,32%          |
|                                                                                                                                                           | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 35,87%          | 36,45%          |
|                                                                                                                                                           | De acordo ou Muito de acordo       | 19,57%          | 18,23%          |
|                                                                                                                                                           |                                    |                 |                 |

**K1 (Por Modelo) – Continuação**

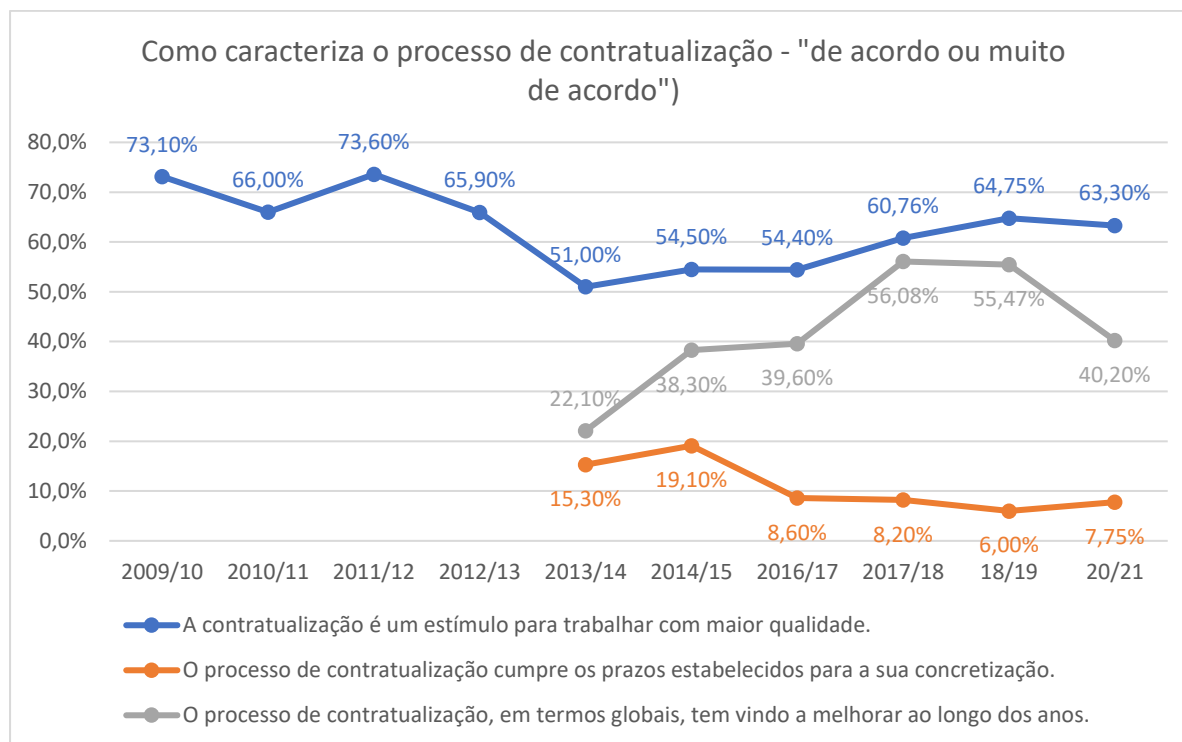
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    | <b>Modelo A</b> | <b>Modelo B</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    | <b>(%)</b>      | <b>(%)</b>      |
| O esforço a que os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador obrigam não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer                                                              | Em desacordo ou Muito em desacordo | 55,08%          | 49,06%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,27%          | 22,64%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 17,65%          | 28,30%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                 |                 |
| O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.                                                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 31,18%          | 33,49%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 33,33%          | 21,70%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 35,48%          | 44,81%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                 |                 |
| Os indicadores e os valores de referência e de variação aceitável deveriam estar mais alinhados com outros instrumentos de planeamento estratégico, como p.ex. Perfis Locais de Saúde, Planos Locais e/ou Regionais de Saúde, etc? | Em desacordo ou Muito em desacordo | 4,40%           | 1,90%           |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 12,09%          | 9,05%           |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 83,52%          | 89,05%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                 |                 |
| A adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia no ano de 2020 foi adequada                                                                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 74,05%          | 75,96%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 15,68%          | 10,10%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 10,27%          | 13,94%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                 |                 |
| A adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia no ano de 2021 foi adequada                                                                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 75,27%          | 81,34%          |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 16,67%          | 9,09%           |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 8,06%           | 9,57%           |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                 |                 |

**K1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS- Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização no ano de 2020-2021 (notar que esta questão se refere ao ano de 2020-2021))**

|                                                                                                                                                 |                                    | USF integradas em ULS(%) | USF não integradas em ULS (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.                                                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 10,81%                   | 17,91%                        |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 13,51%                   | 19,56%                        |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 75,68%                   | 62,53%                        |
| A contratualização é uma negociação transparente.                                                                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 51,35%                   | 42,06%                        |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 21,62%                   | 30,92%                        |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 27,03%                   | 27,02%                        |
| O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização.                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 63,89%                   | 79,89%                        |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,22%                   | 13,13%                        |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 13,89%                   | 6,98%                         |
| Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador deveriam ter em conta o contexto da unidade que contratualiza. | Em desacordo ou Muito em desacordo | 5,56%                    | 8,82%                         |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 2,78%                    | 6,61%                         |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 91,67%                   | 84,57%                        |
| Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada.                                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 50,00%                   | 41,94%                        |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 23,68%                   | 38,06%                        |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 26,32%                   | 20,00%                        |

**K1 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) – Continuação**

|                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |        |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------|--------|
| Os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos.                                                                          | Em desacordo ou                    | 36,84% | 70,00% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Muito em desacordo                 |        |        |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 39,47% | 35,82% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 23,68% | 18,34% |
| O esforço a que os valores de referência e de variação aceitável de desempenho em cada indicador obrigam não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer                                                              | Em desacordo ou                    | 50,00% | 52,08% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Muito em desacordo                 |        |        |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 21,07% | 25,21% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 28,95% | 22,71% |
| O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos.                                                                                                                                         | Em desacordo ou                    | 31,58% | 32,50% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Muito em desacordo                 |        |        |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 31,58% | 26,39% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 36,84% | 41,11% |
| Os indicadores e os valores de referência e de variação aceitável deveriam estar mais alinhados com outros instrumentos de planeamento estratégico, como p.ex. Perfis Locais de Saúde, Planos Locais e/ou Regionais de Saúde, etc? | Em desacordo ou                    | 0,00%  | 3,38%  |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Muito em desacordo                 |        |        |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 10,81% | 10,99% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 89,19% | 85,63% |
| A adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia no ano de 2020 foi adequada                                                                                                                                    | Em desacordo ou                    | 76,32% | 74,29% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Muito em desacordo                 |        |        |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 10,53% | 13,28% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 13,16% | 12,43% |
| A adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia no ano de 2021 foi adequada                                                                                                                                    | Em desacordo ou                    | 81,58% | 78,09% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Muito em desacordo                 |        |        |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 7,89%  | 13,20% |
|                                                                                                                                                                                                                                    | De acordo ou<br>Muito de acordo    | 10,53% | 8,71%  |

**Gráfico K1 - Caracterização do processo de contratualização. Portugal. 2009/2021**

Na caracterização do processo de contratualização 63,3% dos respondentes está de acordo ou muito de acordo que este processo é um **estímulo para trabalhar com maior qualidade**, numa tendência de estabilização verificado nos últimos anos e depois da recuperação da descida verificada entre 2013 e 2017. Os coordenadores de USF da ARS Centro (70,97%), da ARS Algarve (69,23%) e da ARS Norte (67,67) e as USF do Modelo B (70,28%) são os que mais de acordo estão com esta afirmação.

De entre os coordenadores, 43,28% não concordam que a contratualização seja uma **negociação transparente**, um valor muito semelhante ao verificado o ano passado (41,1%), e bastante afastado do máximo obtido em 2013-14 (75,9%), sendo os coordenadores de USF da ARS Alentejo (53,85% em desacordo ou muito em desacordo) e da ARS Norte (49,45% em desacordo ou muito em desacordo), e os das USF modelo B (44,08%) os que mais discordam desta transparência. Em nenhuma ARS a maioria dos coordenadores está de acordo ou muito de acordo que a **contratualização é uma negociação transparente**, o valor mais elevado é de 36,07% na ARS Centro.

Relativamente ao **cumprimento dos prazos estabelecidos**, 78,25% discordam que o processo **cumpra os prazos estabelecidos**, revelando uma ligeira descida face a três anos consecutivo

com valores superiores a 80%, com maior desacordo ou muito desacordo nas USF da região Centro (86,89%), Norte (77,90%) e Algarve (76,92%) e as das USF modelo B (82,08%). Esta é a afirmação do capítulo relativo à contratualização é das que mais desacordo gera nos últimas quatro edições deste estudo. Nas USF integradas em ULS, a percentagem de coordenadores em desacordo ou muito em desacordo é mais baixa (63,89%).

Dos coordenadores, 85,43% está de acordo ou muito de acordo que **os valores de referência deveriam ter em conta o contexto da unidade** que contratualiza. Mais uma vez esta é das afirmações mais consensuais entre as formuladas relativamente à contratualização mantendo-se sempre acima dos 80% nas seis edições em que esta questão foi formulada. Particularmente nas ARS Centro, Alentejo e Algarve (com valores acima dos 90%) e nas USF Modelo B (86,23%).

No que se refere aos indicadores de contratualização, 43,07% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo que estes têm **fundamentação técnico-científica adequada**, o que representa uma pequena diminuição em relação ao resultado de 45,57% do estudo 2018/19. As USF da região do Algarve (66,67%) e as USF modelo A (45,74%) são as que mais discordam.

Simultaneamente, 45,15% dos coordenadores discorda que **valores de referência e de variação aceitável de desempenho têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos**, um valor ligeiramente inferior ao verificado o ano passado (47,18%), sendo as ARS Algarve (75% em desacordo ou muito em desacordo) aquelas em que o desacordo é maior. A análise por modelo não mostra uma diferença inferior a um ponto (modelo A 44,57%, modelo B 45,32%).

Apenas 23,02% concordam que o **esforço a que as metas dos indicadores contratualizados obrigam não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer** (ligeiramente inferior aos 24,56% verificados no último estudo). A discordância com esta afirmação é maior nas regiões do Algarve (92,31% em desacordo ou muito em desacordo), ARS Alentejo (61,54% em desacordo ou muito em desacordo) e nos coordenadores das USF modelo A (55,08%)

De entre os coordenadores das USF, 40,2% está de acordo ou muito de acordo que o processo de **contratualização tem vindo a melhorar ao longo dos anos**, uma quebra face aos valores superiores a 50% obtidos nos últimos dois estudos. A nível regional destaca-se a ARS Algarve em que apenas 23,08% estão de acordo ou muito de acordo e o Alentejo, a única com um

valor superior a 50% (53,85%). As USF modelo B parecem ser as mais satisfeitas com esta evolução (44,81%).

Quanto ao grau de acordo com a afirmação **“Os indicadores e os valores de referência e de variação aceitável deveriam estar mais alinhados com outros instrumentos de planeamento estratégico, como p.ex. Perfis Locais de Saúde, Planos Locais e/ou Regionais de Saúde, etc?”**, 85,89% dos coordenadores de acordo ou muito de acordo com essa afirmação, sendo a afirmação que mais concordância obteve neste capítulo. A nível regional, os coordenadores de USF da ARS Alentejo tem uma percentagem de acordo ou muito de acordo de 100%, e as restantes ARS um valor superior a 80%.

Este ano foi também questionado o grau de acordo com **a adaptação do processo de contratualização ao contexto de pandemia**, nomeadamente no que concerne à sua adequação para os anos de 2020 e 2021. Relativamente ao ano de 2020, 74,87% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo, e relativamente a 2021 essa percentagem sobe para 78,5%. Na análise por regiões, a destacar a subida da percentagem de coordenadores em desacordo ou muito em desacordo de 75% quando é questionado em referência ao ano 2020 para 92,31% quando a referência é o ano 2021 na ARS Algarve, a manutenção de valores superiores a 80% nos 2 anos na ARS Centro (2020 81,03% e 2021 82,13%) e na ARS LVT a subida de 73,48% quando questionado sobre o ano 2020 e para 80,45% quando a referência é o ano 2021. O aumento do desacordo dos coordenadores quando analisamos 2021 vs 2020 poderá traduzir alguma incompreensão do processo de contratualização não ter sido adaptado quando houve grande parte do ano de 2020 em contexto de pandemia que já se esperava se mantivesse em 2021.

Os coordenadores das USF modelo B são aquelas que mais desacordo mostram, nomeadamente quando analisado o ano 2021 (81,34%).

Relativamente à afirmação **“A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade”**, apesar do grau de concordância ser sempre superior a 50%, verificaram-se nos primeiros 4 anos deste estudo graus de concordância entre os 73,6% e os 65,9%, atingindo-se no ano seguinte (2013/14) um mínimo histórico de 51% com uma recuperação para valores superiores a 60% nos últimos três anos.

Um dos pontos com menor taxa de concordância refere-se à afirmação: **“O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização.”** Partindo de

15,3% em 2013/14 no ano seguinte obteve-se uma ligeira melhoria para 19,1%, mas nos dois anos seguinte este valor desceu para os 8% e no último estudo alcançou um mínimo histórico de 6%. O valor de 7,75% alcançado este ano, mostra uma pequena melhoria, mas mantendo-se como a afirmação que menos concordância suscita.

**K2 (Geral) – Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos (em percentagem):**

|                                                                                                                                                                       |                    | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|
| Auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados                                                                                   | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo | 6,30  | 8,10  | 8,30  | 14,94 |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Nem em desacordo   | 17,30 | 19,20 | 14,60 | 23,80 |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo    | 76,40 | 72,60 | 77,00 | 61,27 |
| Comissão Técnica Nacional para apuramento de valores de referência nacional e avaliação da qualidade dos bilhetes de identidade (BI) dos indicadores contratualizados | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo | 4,50  | 6,30  | 5,10  | 11,58 |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Nem em desacordo   | 9,30  | 13,40 | 14,50 | 28,16 |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo    | 86,10 | 80,30 | 80,40 | 60,26 |
| Criação das Comissões (regionais) de Acompanhamento Externo                                                                                                           | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo | 5,30  | 9,60  | 7,20  | 9,42  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Nem em desacordo   | 24,80 | 20,80 | 22,30 | 33,25 |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo    | 70,00 | 69,60 | 70,60 | 57,33 |
| Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis                                                                                                                     | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo | 7,40  | 9,90  | 6,20  | 10,20 |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Nem em desacordo   | 33,40 | 35,40 | 35,00 | 43,06 |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo    | 59,20 | 54,80 | 58,80 | 46,74 |

**K2 (Geral) – Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos (em percentagem) – Continuação**

|                                                                                                                |                    | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|
| Não se contratualizarem indicadores                                                                            | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito em desacordo | 26,50 | 34,50 | 45,50 | 52,08 |
|                                                                                                                | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Nem em desacordo   | 27,70 | 27,00 | 23,30 | 23,18 |
|                                                                                                                | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito de acordo    | 45,80 | 38,40 | 31,20 | 24,74 |
| Não se contratualizarem Metas                                                                                  | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito em desacordo | 31,10 | 37,80 | 51,00 | 53,75 |
|                                                                                                                | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Nem em desacordo   | 29,00 | 27,10 | 20,90 | 25,06 |
|                                                                                                                | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito de acordo    | 39,90 | 35,10 | 28,00 | 21,19 |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores                                                       | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito em desacordo | 43,80 | 40,30 | 53,60 | 58,08 |
|                                                                                                                | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Nem em desacordo   | 18,30 | 14,20 | 12,70 | 15,40 |
|                                                                                                                | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito de acordo    | 37,80 | 45,50 | 33,80 | 26,52 |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito em desacordo | 41,30 | 48,50 | 62,90 | 62,37 |
|                                                                                                                | Nem de acordo ou   |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Nem em desacordo   | 15,10 | 14,20 | 11,80 | 15,91 |
|                                                                                                                | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito de acordo    | 43,70 | 37,30 | 25,30 | 21,72 |
| Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50                                                        | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito em desacordo | 7,30  | 8,80  | 5,10  | 6,98  |
|                                                                                                                | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Nem em desacordo   | 22,40 | 18,10 | 16,10 | 20,93 |
|                                                                                                                | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                | Muito de acordo    | 70,40 | 73,10 | 78,80 | 72,09 |

**K2 (Geral) – Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos (em percentagem) – Continuação**

|                                                                                                                                                                         |                    | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|
| A matriz multidimensional de contratualização interna incluir no futuro uma Dimensão dedicada à Saúde da Família                                                        | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito em desacordo | -     | 9,00  | 9,50  | 7,67  |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Nem em desacordo   | -     | 29,60 | 31,90 | 32,01 |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito de acordo    | -     | 61,40 | 58,60 | 60,32 |
| O Plano de Ação incluir no futuro indicadores que traduzem medidas de saúde e bem-estar da família (enquanto grupo alvo de cuidados)                                    | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito em desacordo | -     | 9,00  | 9,10  | 8,24  |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Nem em desacordo   | -     | 29,60 | 29,10 | 27,93 |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito de acordo    | -     | 61,40 | 61,80 | 63,83 |
| O cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores                                                                 | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito em desacordo | -     | -     | -     | 66,49 |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Nem em desacordo   | -     | -     | -     | 10,46 |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito de acordo    | -     | -     | -     | 23,06 |
| No cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser assumido o valor calculado de 2019                                                                           | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito em desacordo | -     | -     | -     | 28,38 |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Nem em desacordo   | -     | -     | -     | 19,46 |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito de acordo    | -     | -     | -     | 52,16 |
| O cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores, mas haver uma bonificação para compensar o impacto da pandemia | Em desacordo ou    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito em desacordo | -     | -     | -     | 16,98 |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Nem em desacordo   | -     | -     | -     | 17,79 |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou       |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                         | Muito de acordo    | -     | -     | -     | 62,53 |

**K2 (Por ARS) - Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos:**

|                                                                                                                                                                       |                                    | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
|                                                                                                                                                                       |                                    | (%)       | (%)        | (%)     | (%)          | (%)         |
| Auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados                                                                                   | Em desacordo ou                    | 18,68     | 13,3       | 10,32   | 15,38        | 15,38       |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo                 |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 24,18     | 20,00      | 26,98   | 15,38        | 7,69        |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                       | 57,14     | 66,67      | 62,70   | 69,2         | 76,92       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                    |           |            |         |              |             |
| Comissão Técnica Nacional para apuramento de valores de referência nacional e avaliação da qualidade dos bilhetes de identidade (BI) dos indicadores contratualizados | Em desacordo ou                    | 13,87     | 12,73      | 8,66    | 8,33         | 8,33        |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo                 |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 27,75     | 34,55      | 26,77   | 16,67        | 25,00       |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                       | 58,38     | 52,73      | 64,57   | 75,00        | 66,67       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                    |           |            |         |              |             |
| Criação das Comissões (regionais) de Acompanhamento Externo                                                                                                           | Em desacordo ou                    | 12,72     | 12,28      | 4,76    | 0,00         | 8,33        |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo                 |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 35,26     | 26,32      | 33,33   | 46,15        | 16,67       |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                       | 52,02     | 61,40      | 61,9    | 53,85        | 75,00       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                    |           |            |         |              |             |
| Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis                                                                                                                     | Em desacordo ou                    | 10,13     | 15,09      | 8,33    | 9,09         | 10,00       |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo                 |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 45,57     | 35,85      | 40,83   | 54,55        | 50,00       |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                       | 44,30     | 49,06      | 50,83   | 36,36        | 40,00       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                    |           |            |         |              |             |
| Não se contratualizarem indicadores                                                                                                                                   | Em desacordo ou                    | 54,34     | 60,34      | 46,88   | 27,27        | 61,54       |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo                 |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 22,54     | 17,24      | 28,13   | 18,18        | 7,69        |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                       | 23,12     | 22,41      | 25,00   | 54,55        | 30,77       |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                    |           |            |         |              |             |

**K2 (Por ARS) – Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos: Continuação**

|                                                                                                                |                    | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
|                                                                                                                |                    | (%)       | (%)        | (%)     | (%)          | (%)         |
| Não se contratualizarem Metas                                                                                  | Em desacordo ou    | 57,23     | 62,07      | 47,69   | 25,00        | 61,54       |
|                                                                                                                | Muito em desacordo |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                | Nem de acordo/     | 23,12     | 18,97      | 30,00   | 33,33        | 23,08       |
|                                                                                                                | Nem em desacordo   |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                | De acordo ou       | 19,65     | 18,97      | 22,31   | 41,67        | 15,38       |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores                                                       | Muito de acordo    |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                | Em desacordo ou    | 56,42     | 57,63      | 61,36   | 46,15        | 58,33       |
|                                                                                                                | Muito em desacordo |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                | Nem de acordo/     | 15,08     | 15,25      | 17,42   | 15,38        | 0,00        |
|                                                                                                                | Nem em desacordo   |           |            |         |              |             |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores | De acordo ou       | 28,49     | 27,12      | 21,21   | 38,46        | 41,67       |
|                                                                                                                | Muito de acordo    |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                | Em desacordo ou    | 66,11     | 62,71      | 58,02   | 46,15        | 66,67       |
|                                                                                                                | Muito em desacordo |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                | Nem de acordo/     | 15,00     | 15,25      | 18,32   | 23,08        | 0,00        |
|                                                                                                                | Nem em desacordo   |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                | De acordo ou       | 18,89     | 22,03      | 23,66   | 30,77        | 33,33       |
|                                                                                                                | Muito de acordo    |           |            |         |              |             |

**K2 (Por ARS) – Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos: Continuação**

|                                                                                                                                      |                    | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
|                                                                                                                                      |                    | (%)       | (%)        | (%)     | (%)          | (%)         |
| Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50                                                                              | Em desacordo ou    | 5,20      | 6,90       | 8,53    | 0,00         | 23,08       |
|                                                                                                                                      | Muito em desacordo |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                      | Nem de acordo/     | 16,76     | 15,52      | 30,23   | 15,38        | 15,38       |
|                                                                                                                                      | Nem em desacordo   |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                      | De acordo ou       | 78,03     | 77,59      | 61,24   | 84,62        | 61,54       |
| A matriz multidimensional de contratualização interna incluir no futuro uma Dimensão dedicada à Saúde da Família                     | Muito de acordo    |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                      | Em desacordo ou    | 7,06      | 10,53      | 6,35    | 0,00         | 25,00       |
|                                                                                                                                      | Muito em desacordo |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                      | Nem de acordo/     | 31,18     | 31,58      | 31,75   | 50,00        | 33,33       |
|                                                                                                                                      | Nem em desacordo   |           |            |         |              |             |
| O Plano de Ação incluir no futuro indicadores que traduzem medidas de saúde e bem-estar da família (enquanto grupo alvo de cuidados) | De acordo ou       | 61,76     | 57,89      | 61,90   | 50,00        | 41,67       |
|                                                                                                                                      | Muito de acordo    |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                      | Em desacordo ou    | 7,74      | 12,28      | 7,14    | 0,00         | 16,67       |
|                                                                                                                                      | Muito em desacordo |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                      | Nem de acordo/     | 26,19     | 26,32      | 29,37   | 33,33        | 41,67       |
|                                                                                                                                      | Nem em desacordo   |           |            |         |              |             |
|                                                                                                                                      | De acordo ou       | 66,07     | 61,40      | 63,49   | 66,67        | 41,67       |
|                                                                                                                                      | Muito de acordo    |           |            |         |              |             |

**K2 (Por ARS) – Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos: Continuação**

|                                                                                                         |                    | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
|                                                                                                         |                    | (%)       | (%)        | (%)     | (%)          | (%)         |
| O cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores | Em desacordo ou    | 64,33     | 66,67      | 67,77   | 71,43        | 75,00       |
|                                                                                                         | Muito em desacordo |           |            |         |              |             |
|                                                                                                         | Nem de acordo/     | 9,94      | 14,81      | 9,09    | 7,14         | 16,67       |
|                                                                                                         | Nem em desacordo   |           |            |         |              |             |
|                                                                                                         | De acordo ou       | 25,73     | 18,52      | 23,14   | 21,43        | 8,33        |
| No cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser assumido o valor calculado de 2019           | Muito de acordo    |           |            |         |              |             |
|                                                                                                         | Em desacordo ou    | 22,94     | 32,08      | 32,23   | 30,77        | 41,67       |
|                                                                                                         | Muito em desacordo |           |            |         |              |             |
|                                                                                                         | Nem de acordo/     | 21,76     | 18,87      | 17,36   | 7,69         | 25,00       |
|                                                                                                         | Nem em desacordo   |           |            |         |              |             |
|                                                                                                         | De acordo ou       | 55,29     | 49,06      | 50,41   | 61,54        | 33,33       |
|                                                                                                         | Muito de acordo    |           |            |         |              |             |

**K2 (Por Modelo)- Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos:**

|                                                                                                                                                                       |                                 | Modelo A | Modelo B |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|----------|
|                                                                                                                                                                       |                                 | (%)      | (%)      |
| Auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados                                                                                   | Em desacordo ou                 |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 15,00    | 15,17    |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 30,56    | 17,54    |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 54,44    | 67,30    |
| Comissão Técnica Nacional para apuramento de valores de referência nacional e avaliação da qualidade dos bilhetes de identidade (BI) dos indicadores contratualizados | Em desacordo ou                 |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 11,49    | 11,88    |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 31,03    | 24,75    |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 57,47    | 63,37    |
| Criação das Comissões (regionais) de Acompanhamento Externo                                                                                                           | Em desacordo ou                 |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 6,40     | 11,65    |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 37,21    | 29,61    |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 56,40    | 58,74    |
| Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis                                                                                                                     | Em desacordo ou                 |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 7,14     | 12,89    |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/                  |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Nem em desacordo                | 47,40    | 39,18    |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 45,45    | 47,94    |
| Não se contratualizarem indicadores                                                                                                                                   | Em desacordo ou                 |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 44,19    | 59,42    |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/                  |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Nem em desacordo                | 22,09    | 22,71    |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |          |          |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 33,72    | 17,87    |

**K2 (Por Modelo)- Continuação**

|                                                                                                                                                                         |                                    | <b>Modelo A<br/>(%)</b> | <b>Modelo B<br/>(%)</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Não se contratualizarem Metas                                                                                                                                           | Em desacordo ou Muito em desacordo | 47,16                   | 60,19                   |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,27                   | 22,33                   |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 25,57                   | 17,48                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores                                                                                                                | Em desacordo ou Muito em desacordo | 61,75                   | 55,77                   |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 14,21                   | 15,87                   |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 24,04                   | 28,37                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 63,39                   | 62,02                   |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 15,30                   | 15,87                   |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 21,31                   | 22,12                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |
| Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50                                                                                                                 | Em desacordo ou Muito em desacordo | 9,66                    | 4,85                    |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 29,55                   | 13,59                   |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 60,80                   | 81,55                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |
| A matriz multidimensional de contratualização interna incluir no futuro uma Dimensão dedicada à Saúde da Família                                                        | Em desacordo ou Muito em desacordo | 7,47                    | 8,00                    |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 33,91                   | 30,50                   |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 58,62                   | 61,50                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |
| O Plano de Ação incluir no futuro indicadores que traduzem medidas de saúde e bem-estar da família (enquanto grupo alvo de cuidados)                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 8,09                    | 8,54                    |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,75                   | 28,14                   |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 64,16                   | 63,32                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |
| O cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores                                                                 | Em desacordo ou Muito em desacordo | 70,32                   | 63,85                   |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 16,13                   | 6,10                    |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 13,55                   | 30,05                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |
| No cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser assumido o valor calculado de 2019                                                                           | Em desacordo ou Muito em desacordo | 41,56                   | 18,96                   |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,27                   | 13,27                   |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 31,17                   | 67,77                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |
| O cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores, mas haver uma bonificação para compensar o impacto da pandemia | Em desacordo ou Muito em desacordo | 22,73                   | 16,98                   |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,73                   | 14,15                   |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 54,55                   | 68,87                   |
|                                                                                                                                                                         |                                    |                         |                         |

**K2 (Por USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS )- Por favor, indique o seu grau de concordância com a implementação dos seguintes elementos:**

|                                                                                                                                                                       |                                 | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados                                                                                   | Em desacordo ou                 |                       |                           |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 13,16                 | 15,34                     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 28,95                 | 23,01                     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |                       |                           |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 57,89                 | 61,65                     |
| Comissão Técnica Nacional para apuramento de valores de referência nacional e avaliação da qualidade dos bilhetes de identidade (BI) dos indicadores contratualizados | Em desacordo ou                 |                       |                           |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 8,11                  | 12,13                     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 27,03                 | 28,11                     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |                       |                           |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 64,86                 | 59,76                     |
| Criação das Comissões (regionais) de Acompanhamento Externo                                                                                                           | Em desacordo ou                 |                       |                           |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 11,11                 | 9,12                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 27,78                 | 33,82                     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |                       |                           |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 61,11                 | 57,06                     |
| Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis                                                                                                                     | Em desacordo ou                 |                       |                           |
|                                                                                                                                                                       | Muito em desacordo              | 15,63                 | 9,75                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo | 25,00                 | 44,34                     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou                    |                       |                           |
|                                                                                                                                                                       | Muito de acordo                 | 59,38                 | 45,91                     |

**K2 (Por USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS )- Continuação**

|                                                                                                                                       |                    | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|
| Não se contratualizarem indicadores                                                                                                   | Em desacordo ou    | 51,43                 | 52,19                     |
|                                                                                                                                       | Muito em desacordo |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Nem de acordo/     | 14,29                 | 23,91                     |
|                                                                                                                                       | Nem em desacordo   |                       |                           |
|                                                                                                                                       | De acordo ou       | 34,29                 | 23,91                     |
| Não se contratualizarem Metas                                                                                                         | Muito de acordo    |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Em desacordo ou    | 60,00                 | 52,89                     |
|                                                                                                                                       | Muito em desacordo |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Nem de acordo/     | 17,14                 | 26,01                     |
|                                                                                                                                       | Nem em desacordo   |                       |                           |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores                                                                              | De acordo ou       | 22,86                 | 21,10                     |
|                                                                                                                                       | Muito de acordo    |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Em desacordo ou    | 70,00                 | 57,22                     |
|                                                                                                                                       | Muito em desacordo |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Nem de acordo/     | 16,22                 | 15,30                     |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores                        | Nem em desacordo   |                       |                           |
|                                                                                                                                       | De acordo ou       | 18,92                 | 27,48                     |
|                                                                                                                                       | Muito de acordo    |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Em desacordo ou    | 67,57                 | 61,76                     |
|                                                                                                                                       | Muito em desacordo |                       |                           |
| Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50                                                                               | Nem de acordo/     | 16,22                 | 15,86                     |
|                                                                                                                                       | Nem em desacordo   |                       |                           |
|                                                                                                                                       | De acordo ou       | 16,22                 | 22,38                     |
|                                                                                                                                       | Muito de acordo    |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Em desacordo ou    | 2,70                  | 7,51                      |
| A matriz multidimensional de contratualização interna incluir no futuro uma Dimensão dedicada à Saúde da Família*                     | Muito em desacordo |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Nem de acordo/     | 0,00                  | 8,61                      |
|                                                                                                                                       | Nem em desacordo   | 24,32                 | 32,94                     |
|                                                                                                                                       | De acordo ou       | 75,68                 | 58,46                     |
|                                                                                                                                       | Muito de acordo    |                       |                           |
| O Plano de Ação incluir no futuro indicadores que traduzem medidas de saúde e bem-estar da família (enquanto grupo alvo de cuidados*) | Em desacordo ou    | 0,00                  | 9,25                      |
|                                                                                                                                       | Muito em desacordo |                       |                           |
|                                                                                                                                       | Nem de acordo/     | 24,32                 | 28,36                     |
|                                                                                                                                       | Nem em desacordo   |                       |                           |
|                                                                                                                                       | De acordo ou       | 75,68                 | 62,39                     |
|                                                                                                                                       | Muito de acordo    |                       |                           |

**K2 (Por USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS )- Continuação**

|                                                                                                                                                                         |                    | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|
| O cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores                                                                 | Em desacordo ou    |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Muito em desacordo | 73,68                 | 65,45                     |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/     |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Nem em desacordo   | 5,26                  | 11,21                     |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou       |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Muito de acordo    | 21,05                 | 23,33                     |
| No cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser assumido o valor calculado de 2019                                                                           | Em desacordo ou    |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Muito em desacordo | 35,14                 | 27,13                     |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/     |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Nem em desacordo   | 16,22                 | 20,12                     |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou       |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Muito de acordo    | 48,65                 | 52,74                     |
| O cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores, mas haver uma bonificação para compensar o impacto da pandemia | Em desacordo ou    |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Muito em desacordo | 22,22                 | 19,09                     |
|                                                                                                                                                                         | Nem de acordo/     |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Nem em desacordo   | 11,11                 | 18,79                     |
|                                                                                                                                                                         | De acordo ou       |                       |                           |
|                                                                                                                                                                         | Muito de acordo    | 66,67                 | 62,12                     |

Na caracterização do grau de concordância da implementação de alguns elementos na contratualização, 72,09% dos respondentes está de acordo com **Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50**, 63,8% com a **O Plano de Ação incluir no futuro indicadores que traduzem medidas de saúde e bem-estar da família (enquanto grupo alvo de cuidados)**, 61,27% concordam com **Auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados**. Para 63,2% dos coordenadores **o cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores, mas haver uma bonificação para compensar o impacto da pandemia**.

Quando ao grau de concordância com a **Comissão Técnica Nacional para apuramento de valores de referência nacional e avaliação da qualidade dos bilhetes de identidade (BI) dos indicadores contratualizados**, esta teve uma quebra de 80,4% no último estudo para 60,26% neste.

Quando questionados sobre algumas opções sobre o **modelo de cálculo das atividades específicas 2020**, a opção que regista maior acordo é ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores, mas haver uma bonificação para compensar o impacto da pandemia com 62,53%. Segue-se a opção ser assumido o valor calculado de 2019 com uma percentagem de acordo de 52,16. A opção que mais desacordo suscita é ser realizado de forma igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores com 66,49% dos coordenadores em desacordo ou muito em desacordo.

A **nível regional** destaca-se maior grau de concordância com a Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50 nos coordenadores das USF da ARS Alentejo (84,62%) e menor na ARS LVT (61,24%) e Algarve (61,54%). A criação da Comissão Técnica Nacional para apuramento de valores de referência nacional e avaliação da qualidade dos bilhetes de identidade (BI) dos indicadores contratualizados tem nos coordenadores da ARS Alentejo o maior grau de acordo ou muito de acordo (75%). Auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados colhe maior grau de acordo nas ARS Algarve (76,92%) e Alentejo (69,2%).

Por outro lado, 62,37 % dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo (versus 21,72% de acordo ou muito de acordo) com o facto de **todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores**. 58,08%

dos coordenadores está em desacordo ou muito em desacordo com o facto de **todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores**. De realçar ainda que 53,75% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo com facto de **não se contratualizarem metas** (21,19% de acordo ou muito de acordo) e 52,08% também em desacordo ou muito em desacordo com **não se contratualizarem indicadores** (com 24,74% de coordenadores de acordo ou muito de acordo).

Nestas quatro implementações iniciadas em 2017 neste novo processo de contratualização, tem-se verificado um aumento da percentagem de coordenadores em desacordo com muito em desacordo e este ano, todas elas estão acima dos 50%.

A nível regional, é no Algarve e no Centro que a percentagem de coordenadores em desacordo ou muito em desacordo é superior com o facto de **não se contratualizarem indicadores** (Algarve – 61,74% e Centro – 60,34%) e com o facto de **não se contratualizarem metas** (Algarve – 61,54% e Centro – 62,07%).

Por modelo, são as USF modelo B em que a percentagem de coordenadores em desacordo é superior, relativamente a **não se contratualizarem indicadores** (59,42%), **não se contratualizarem metas** (60,19%). Por outro lado, é nas USF modelo A que o desacordo é superior no facto de **todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores** (61,75) e **todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores** (63,39%).

Analisando por modelo a questão do cálculo das atividades específicas, em ambos os modelos a opção que acolhe maior concordância é **o cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser igual ao cálculo efetuado nos anos anteriores, mas haver uma bonificação para compensar o impacto da pandemia**, mas relativamente à formulação **no cálculo das Atividades Específicas do ano 2020 deve ser assumido o valor calculado de 2019**, enquanto 67,77% dos coordenadores USF modelo B estão de acordo ou muito de acordo, apenas 31,17% dos coordenadores USF modelo A têm a mesma opinião.

**K3 (Geral) - Em 2021 foram consideradas as especificidades da vossa USF nas negociações relacionadas com a contratualização?**

|                                                                                                         | Sim (%) | Não (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Foram consideradas as especificidades da vossa USF nas negociações relacionadas com a contratualização? | 34,6    | 65,4    |

**K3 (Por ARS) – Em 2021 foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efetuada pelo Departamento de Contratualização?**

|     | ARS Norte (%) | ARS Centro (%) | ARS LVT (%) | ARS Alentejo (%) | ARS Algarve (%) |
|-----|---------------|----------------|-------------|------------------|-----------------|
| Sim | 36,1          | 25,0           | 37,7        | 16,7             | 30,8            |
| Não | 63,9          | 75,0           | 62,3        | 83,3             | 69,2            |

**K3 (Por Modelo) – Em 2021 foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efetuada pelo Departamento de Contratualização?**

|     | Modelo A (%) | Modelo B (%) |
|-----|--------------|--------------|
| Sim | 36,2         | 33,3         |
| Não | 63,8         | 66,7         |

**K3 (Por ACES-ULS) – Em 2021 foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efetuada pelo Departamento de Contratualização?**

|     | USF integradas em ULS/ | USF não integradas em ULS |
|-----|------------------------|---------------------------|
| Sim | 26,5                   | 35,1                      |
| Não | 73,5                   | 64,9                      |

De entre os coordenadores, 65,4% consideram que não foram **consideradas as suas especificidades** na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização, um valor superior aos 60,1% obtidos no último estudo, o que é especialmente evidente nas regiões Alentejo (em que 83,3% referem não ter sido consideradas as especificidades da USF) e Centro (75%). Por outro lado, 37,7% dos coordenadores de USF da ARS LVT e 36,3% da ARS Norte consideram que as suas especificidades foram tidas em conta na avaliação. Em 36,3% das USF modelo A o coordenador refere que foram tidas em consideração as especificidades

da USF na avaliação realizada pelo Departamento de Contratualização, o que contrasta com as 33,3% das USF modelo B. As USF não integradas em ULS referem que foram tidas em consideração as especificidades da USF na avaliação realizada pelo Departamento de Contratualização em 35,1% versus 26,5% das USF integradas em ULS.

#### K4 (Total e por ARS) - A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida?

|                                                    |     | Total | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|----------------------------------------------------|-----|-------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida? | Sim | 77,8  | 89,2      | 72,7       | 66,4    | 54,5         | 81,8        |
|                                                    | Não | 22,2  | 10,8      | 27,3       | 33,6    | 45,5         | 18,2        |

De acordo com o questionário deste ano, 77,8% das USF têm incentivos institucionais em dívida, das quais as USF da região Norte (89,2%) e Algarve (81,8%) são as que mais USF apresentam incentivos em dívida.

**K5 (Geral) Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos:**

|                                                                                                         |                                     | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                                                         |                                     | (%)       | (%)       | (%)       |
| A plataforma BI-CSP - Self-service                                                                      | Muito insatisfeito/a                | 5,69      | 5,54      | 2,5       |
|                                                                                                         | Insatisfeito/a                      | 13,55     | 18,39     | 14,6      |
|                                                                                                         | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 26,02     | 19,65     | 25,9      |
|                                                                                                         | Satisfeito/a                        | 47,43     | 48,11     | 51,6      |
|                                                                                                         | Muito satisfeito/a                  | 7,32      | 8,31      | 5,4       |
| BI-CPS-PAUF - plataforma eletrónica que suporta a construção do Plano de Ação pelas Unidades Funcionais | Muito insatisfeito/a                | 6,22      | 15,00     | 5,4       |
|                                                                                                         | Insatisfeito/a                      | 21,35     | 36,00     | 24,1      |
|                                                                                                         | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 27,57     | 14,75     | 24,1      |
|                                                                                                         | Satisfeito/a                        | 39,19     | 32,25     | 43,2      |
|                                                                                                         | Muito satisfeito/a                  | 5,68      | 2,00      | 3,2       |
| Estrutura atual do Plano de Ação das unidades funcionais                                                | Muito insatisfeito/a                | 7,67      | 9,30      | 5,8       |
|                                                                                                         | Insatisfeito/a                      | 16,44     | 32,91     | 27,5      |
|                                                                                                         | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 32,33     | 27,89     | 32,3      |
|                                                                                                         | Satisfeito/a                        | 38,90     | 29,15     | 32,5      |
|                                                                                                         | Muito satisfeito/a                  | 4,66      | 0,75      | 2,0       |
| MIM@UF – Sistema de monitorização das unidades funcionais                                               | Muito insatisfeito/a                | -         | 9,77      | 7,4       |
|                                                                                                         | Insatisfeito/a                      | -         | 34,09     | 26,8      |
|                                                                                                         | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | -         | 24,56     | 29,8      |
|                                                                                                         | Satisfeito/a                        | -         | 29,32     | 34,0      |
|                                                                                                         | Muito satisfeito/a                  | -         | 2,26      | 2,0       |
| SDM - Sistema de Dados Mestre                                                                           | Muito insatisfeito/a                | -         | 9,77      | 9,0       |
|                                                                                                         | Insatisfeito/a                      | -         | 34,09     | 25,1      |
|                                                                                                         | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | -         | 24,56     | 39,0      |
|                                                                                                         | Satisfeito/a                        | -         | 29,32     | 24,6      |
|                                                                                                         | Muito satisfeito/a                  | -         | 2,26      | 2,3       |

**K5 (Por ARS) Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos:**

|                                                                                                         |                                              | ARS<br>Norte<br>(%) | ARS<br>Centro<br>(%) | ARS<br>LVT<br>(%) | ARS<br>Alentejo<br>(%) | ARS<br>Algarve<br>(%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|
| A plataforma BI-CSP - Self-service                                                                      | Muito<br>Insatisfeito<br>ou<br>Insatisfeito  | 17,4                | 14,8                 | 15,8              | 35,7                   | 16,7                  |
|                                                                                                         | Nem de<br>satisfeito/<br>Nem<br>insatisfeito | 27,2                | 26,2                 | 24,1              | 21,4                   | 25,0                  |
|                                                                                                         | Satisfeito<br>ou<br>Muito<br>satisfeito      | 55,4                | 59,0                 | 60,2              | 42,9                   | 58,3                  |
| BI-CPS-PAUF - plataforma eletrónica que suporta a construção do Plano de Ação pelas Unidades Funcionais | Muito<br>Insatisfeito<br>ou<br>Insatisfeito  | 31,0                | 29,0                 | 23,7              | 50,0                   | 53,8                  |
|                                                                                                         | Nem de<br>satisfeito/<br>Nem<br>insatisfeito | 26,6                | 32,3                 | 17,0              | 16,7                   | 23,1                  |
|                                                                                                         | Satisfeito<br>ou<br>Muito<br>satisfeito      | 42,4                | 38,7                 | 59,3              | 33,3                   | 23,1                  |
| Estrutura atual do Plano de Ação das unidades funcionais                                                | Muito<br>Insatisfeito<br>ou<br>Insatisfeito  | 37,4                | 35,0                 | 24,8              | 38,5                   | 54,5                  |
|                                                                                                         | Nem de<br>satisfeito/<br>Nem<br>insatisfeito | 30,2                | 35,0                 | 33,1              | 38,5                   | 27,3                  |
|                                                                                                         | Satisfeito<br>ou<br>Muito<br>satisfeito      | 32,4                | 30,0                 | 42,1              | 23,1                   | 18,2                  |

**K5 (Por ARS) Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos - Continuação**

|                                                           |                                     | ARS<br>Norte<br>(%) | ARS<br>Centro<br>(%) | ARS<br>LVT<br>(%) | ARS<br>Alentejo<br>(%) | ARS<br>Algarve<br>(%) |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|
| MIM@UF – Sistema de monitorização das unidades funcionais | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 28,3                | 26,2                 | 39,6              | 71,4                   | 66,7                  |
|                                                           | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 34,2                | 31,1                 | 25,4              | 14,3                   | 16,7                  |
|                                                           | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 37,5                | 42,6                 | 35,1              | 14,3                   | 16,7                  |
| DM - Sistema de Dados Mestre                              | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 32,2                | 43,9                 | 29,0              | 46,2                   | 63,6                  |
|                                                           | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 38,4                | 35,1                 | 42,0              | 38,5                   | 27,3                  |
|                                                           | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 29,4                | 21,1                 | 29,9              | 15,4                   | 9,1                   |

**K5 (Por Modelo) Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos:**

|                                                                                                         |                                    | <b>Modelo A<br/>(%)</b> | <b>Modelo B<br/>(%)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| A plataforma BI-CSP - Self-service                                                                      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 21,3                    | 12,7                    |
|                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 28,2                    | 23,6                    |
|                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 50,5                    | 63,7                    |
| BI-CPS-PAUF - plataforma eletrónica que suporta a construção do Plano de Ação pelas Unidades Funcionais | Em desacordo ou Muito em desacordo | 33,9                    | 24,4                    |
|                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 20,6                    | 27,2                    |
|                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 45,5                    | 48,4                    |
| Estrutura atual do Plano de Ação das unidades funcionais                                                | Em desacordo ou Muito em desacordo | 37,7                    | 29,2                    |
|                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 25,7                    | 37,3                    |
|                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 36,6                    | 33,5                    |
| MIM@UF – Sistema de monitorização das unidades funcionais                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 40,7                    | 27,8                    |
|                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 25,9                    | 33,5                    |
|                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 33,3                    | 38,7                    |
| DM - Sistema de Dados Mestre                                                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 40,2                    | 28,2                    |
|                                                                                                         | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 36,3                    | 41,7                    |
|                                                                                                         | De acordo ou Muito de acordo       | 23,5                    | 30,1                    |

Quanto ao grau de satisfação com a plataforma BI-CSP – self-service, 57% dos coordenadores revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos. As ARS com uma percentagem mais elevada são a ARS LVT e Centro, respectivamente com mais de 60,2% e 59% dos coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos. Inversamente, no Alentejo 35,7% dos coordenadores estão insatisfeitos ou muito insatisfeito. As USF Modelo B são aquelas em que os coordenadores se mostram mais satisfeitos com 63,7%.

No que diz respeito à plataforma electrónica que suporta a construção do plano de acção, 46,4% (vs 34,3% no estudo anterior) dos coordenadores revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos. A nível regional, no LVT 59,3% dos coordenadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Também aqui as USF Modelo B têm uma percentagem de coordenadores satisfeitos (48,4%) superior às do Modelo A (45,5%).

A estrutura do Plano de Acção das Unidades Funcionais apresenta 34,5% de coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos vs 33,3% de coordenadores insatisfeitos ou muito insatisfeitos. A nível regional destaca-se o Algarve com 54,5% de coordenadores insatisfeitos ou muito insatisfeitos, por outro lado em LVT existem 42,1% dos coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos. Na análise por modelo, os coordenadores das USF Modelo B apresentam 33,5% dos coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos enquanto nas Modelo A esse valor sobe para 36,6%.

Existem 36% dos coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos como o MIM@UF, destacando-se a nível regional os coordenadores de USF da ARS Centro com 42,6% de satisfação e o Norte com 37,5%. Nas USF modelo B o grau de satisfação é superior às USF modelo A (38,7% vs 33,3%).

## L - ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA POR COVID-19

No dia 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou o surto da doença COVID-19, causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, como uma emergência de saúde pública de âmbito internacional. No dia 2 de março, Portugal registava o primeiro caso da doença que, poucos dias depois, foi reconhecida pela OMS como pandemia.

Nascia aqui um dos maiores desafios dirigidos aos sistemas de saúde em todo o mundo, que exigiu a adoção de medidas de contenção e mitigação do progresso exponencial da doença. Em Portugal, as medidas de contingência implementadas no setor da saúde incluíram o adiamento da atividade programada (não urgente) desenvolvida no SNS<sup>37</sup> como forma de conter a evolução do contágio e de garantir a existência de capacidade instalada no combate à doença.

A crise pandémica colocou assim uma enorme pressão sobre todo o sistema de saúde e em particular sobre o SNS, demonstrando a sua força, mas expondo também as suas fragilidades - algumas já apontadas ao longo de muitos anos e outras mais claramente identificadas ao longo destes meses. O SNS, tal como a sociedade civil e as demais instituições, não estava convenientemente preparado para enfrentar emergências de saúde pública como a que vivemos. Os vários anos de desinvestimento e desorçamentação limitaram os meios financeiros, os equipamentos e os meios humanos, e fizeram perigar a sua capacidade de resposta.

A um sistema debilitado exigiu-se uma adaptação ao segundo para responder à nova realidade, com a priorização dos recursos e a canalização do esforço dos profissionais para o combate direto à COVID-19, reduzindo-se simultaneamente a capacidade de resposta a outras necessidades e causando restrições na acessibilidade dos doentes não-COVID.

O estudo "O impacto da pandemia COVID-19 na prestação de cuidados de saúde em Portugal", promovido pelo Movimento Saúde em Dia, realizado pela consultora MOAI, com dados do Portal da Transparência do SNS (recolhidos entre 25 de junho e 5 de julho de 2021) comparou os dados disponíveis do primeiro ano da pandemia (entre março de 2020 e

---

<sup>37</sup> Despacho da Ministra da Saúde, sem número, de 15 de março de 2020

fevereiro de 2021) com o período homólogo imediatamente anterior (entre março de 2019 e fevereiro de 2020).<sup>382</sup>

Nos Cuidados de Saúde Primários, foram realizadas menos 9 362 365 consultas médicas presenciais (46%) e menos 83 630 consultas ao domicílio (43%). Em contrapartida, o número de consultas não presenciais aumentou 130%, mais 11 965 498, no primeiro ano de pandemia, comparado com o período homólogo anterior. De um modo geral, o número de contactos médicos durante a pandemia aumentou 8,5% (mais 2 519 503).

Da mesma forma, também os contactos de Enfermagem presenciais nos CSP reduziram 20% (menos cerca de quatro milhões), enquanto os não presenciais aumentaram 71%.

De modo alarmante, cresceu também o número de utentes sem médico de família atribuído (que já totaliza 1 050 000).<sup>2</sup>

Os médicos e enfermeiros de família foram responsáveis pelo seguimento de 90-95% dos doentes COVID-19. Enquanto isso, eram também requisitados para os lares e para o apoio à vacinação, assegurada maioritariamente pelos enfermeiros dos CSP. Pondera-se neste âmbito se estas tarefas poderiam ter sido alocadas a outros profissionais (com formação para o efeito), libertando as equipas de família para o acompanhamento dos seus utentes. Esta priorização da atividade assistencial afetou o controlo de várias patologias. Por exemplo, no caso da Diabetes, o número de utentes inscritos com exame do pé diabético realizado caiu 19% e com exame oftalmológico realizado diminuiu 28%.<sup>2</sup>

Considerando a situação excecional que se vive, importa avaliar o impacto pandémico no atendimento prestado aos utentes durante este período, para que daqui possamos tirar ilações para o sistema de saúde que queremos para o futuro.

---

<sup>38</sup> “Impacto da pandemia COVID19 na prestação de cuidados de saúde em Portugal” - promovido pelo Movimento Saúde em Dia - Não Mascara a Sua Saúde, realizado pela consultora MOAI, com dados do Portal da Transparência do SNS - uma iniciativa da Associação Portuguesa dos Administradores Hospitalares (APAH) e da Ordem dos Médicos, em parceria com a Roche

**L1 (Geral) - Atendimento durante a pandemia Covid-19:**

|                                                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|
| <b>1- Considera que o atendimento em consulta programada para gestão de doença crónica na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi:</b>                                             | Muito Pior   | 115      | 28,33 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Pior         | 246      | 60,59 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Igual        | 38       | 9,36  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 6        | 1,48  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 1        | 0,25  |
|                                                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>2- Considera que o atendimento em consulta programada para rastreios na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi:</b>                                                            | Muito Pior   | 152      | 37,44 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Pior         | 218      | 53,69 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Igual        | 32       | 7,88  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 4        | 0,99  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 0        | 0,00  |
|                                                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>3 - Considera que o atendimento em consulta programada em Saúde Materna na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>                                                          | Muito Pior   | 20       | 4,93  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Pior         | 111      | 27,34 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Igual        | 270      | 66,50 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 5        | 1,23  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 0        | 0,00  |
|                                                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>4 - Considera que o atendimento em consulta programada em Saúde Infantil na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>                                                         | Muito Pior   | 23       | 5,67  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Pior         | 172      | 42,36 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Igual        | 209      | 51,48 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 2        | 0,49  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 0        | 0,00  |
|                                                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>5 - Considera que o atendimento em consulta programada em Planeamento Familiar na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>                                                   | Muito Pior   | 88       | 21,67 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Pior         | 266      | 65,52 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Igual        | 48       | 11,82 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 3        | 0,74  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 1        | 0,25  |
|                                                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>6 - Considera que o atendimento em consulta programada de Adultos /Crianças (fora das áreas consideradas nas alíneas anteriores) na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b> | Muito Pior   | 87       | 21,59 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Pior         | 266      | 66,00 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Igual        | 46       | 11,41 |
|                                                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 2        | 0,50  |
|                                                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 2        | 0,50  |
|                                                                                                                                                                                                                   |              |          |       |

|                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|
| <b>7 – Considera que o atendimento em consulta aberta (doença aguda/situação considerada inadiável) na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b> | Muito Pior   | 31       | 7,65  |
|                                                                                                                                                                                   | Pior         | 113      | 27,90 |
|                                                                                                                                                                                   | Igual        | 166      | 40,99 |
|                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 91       | 22,47 |
|                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 4        | 0,99  |
|                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>8 – Considera que o atendimento no geral na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>                                                         | Muito Pior   | 49       | 12,28 |
|                                                                                                                                                                                   | Pior         | 276      | 69,17 |
|                                                                                                                                                                                   | Igual        | 64       | 16,04 |
|                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 9        | 2,26  |
|                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 1        | 0,25  |
|                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>9 – A resposta dada aos pedidos (renovação de receituário, relatórios médicos, etc.) na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>             | Muito Pior   | 18       | 4,43  |
|                                                                                                                                                                                   | Pior         | 78       | 19,21 |
|                                                                                                                                                                                   | Igual        | 223      | 54,93 |
|                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 72       | 17,73 |
|                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 15       | 3,69  |
|                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>10 - A resposta dada aos problemas de saúde por telefone na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>                                         | Muito Pior   | 21       | 5,17  |
|                                                                                                                                                                                   | Pior         | 37       | 9,11  |
|                                                                                                                                                                                   | Igual        | 39       | 9,61  |
|                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 226      | 55,67 |
|                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 83       | 20,44 |
|                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>11 - A resposta dada aos problemas de saúde por e-mail na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>                                           | Muito Pior   | 10       | 2,46  |
|                                                                                                                                                                                   | Pior         | 31       | 7,64  |
|                                                                                                                                                                                   | Igual        | 33       | 8,13  |
|                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 229      | 56,40 |
|                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 103      | 25,37 |
|                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>12 - A resposta dada aos problemas de saúde em consulta presencial na sua USF durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>                               | Muito Pior   | 49       | 12,10 |
|                                                                                                                                                                                   | Pior         | 226      | 55,80 |
|                                                                                                                                                                                   | Igual        | 119      | 29,38 |
|                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 11       | 2,72  |
|                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 0        | 0,00  |
|                                                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>13 - A resposta dada aos problemas de saúde em atividades não presenciais na sua unidade de saúde durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>           | Muito Pior   | 13       | 3,21  |
|                                                                                                                                                                                   | Pior         | 55       | 13,58 |
|                                                                                                                                                                                   | Igual        | 112      | 27,65 |
|                                                                                                                                                                                   | Melhor       | 163      | 40,25 |
|                                                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 62       | 15,31 |
|                                                                                                                                                                                   |              |          |       |

|                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|
| <b>14 - A capacidade da USF em ter um desempenho de acordo com as metas do IDG durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b> | Muito Pior   | 121      | 29,88 |
|                                                                                                                                                   | Pior         | 239      | 59,01 |
|                                                                                                                                                   | Igual        | 35       | 8,64  |
|                                                                                                                                                   | Melhor       | 8        | 1,98  |
|                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 2        | 0,49  |
|                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                   |              | Contagem | %     |
| <b>15 - A carga burocrática a que a USF tem de dar resposta durante a pandemia em comparação com o que acontecia antes foi</b>                    | Muito Pior   | 231      | 57,18 |
|                                                                                                                                                   | Pior         | 121      | 29,95 |
|                                                                                                                                                   | Igual        | 18       | 4,46  |
|                                                                                                                                                   | Melhor       | 16       | 3,96  |
|                                                                                                                                                   | Muito Melhor | 18       | 4,46  |
|                                                                                                                                                   |              |          |       |
|                                                                                                                                                   |              |          |       |

A maioria dos coordenadores (69,2%) considera que o atendimento no geral nas USF foi pior durante a pandemia Covid-19 face ao que acontecia anteriormente, seguindo-se cerca de 16% que o consideram igual e 12,3% que o classificam como muito pior.

No que respeita ao atendimento em consulta programada para gestão de doença crónica durante a pandemia Covid-19, cerca de 60,6% dos coordenadores considera que este foi pior e 28,3% classificam-no como muito pior em relação à gestão de doença crónica, face ao que acontecia anteriormente. Respostas semelhantes foram dadas em relação ao atendimento em consulta programada para rastreios (53,7% classificam-no como pior e 37,4% como muito pior); em consulta programada de Adultos/Crianças (66% classificam-no como pior e 21,6% como muito pior); e em consulta programada em Planeamento Familiar (21,7% classificam-no como muito pior e 65,5% como pior). Relativamente ao atendimento em consulta programada em Saúde Materna, mais de metade dos coordenadores (66,5%) considera que este foi igual ao anteriormente prestado. Já no caso da consulta programada em Saúde Infantil, 51,5% considera que o atendimento prestado foi igual e, em proporção semelhante, 42,4% considera que foi pior.

No que diz respeito ao atendimento em consulta aberta, as respostas divergem das tipologias anteriores, a maioria dos coordenadores (63,5%) considera que este foi igual ou melhor; e 27,9% classificam-no como pior.

Para mais de metade dos coordenadores (cerca de 55%) a resposta dada aos pedidos (de renovação de receituário, relatórios médicos, entre outros) na USF foi semelhante à

anterior, com 19,2% a referir que foi pior e uma percentagem semelhante (17,7%) a classifica-la como melhor.

Analisando a resposta dada aos problemas de saúde por telefone, a maioria considera que foi melhor ou muito melhor (totalizando cerca de 76% das respostas). Obtiveram-se resultados similares que respeita à resposta dada por e-mail, em que cerca de 82% considera que foi melhor ou muito melhor face ao que acontecia anteriormente à pandemia.

Resultados estes que divergem dos obtidos em relação à resposta dada aos problemas de saúde em consulta presencial, considerada pela maioria (55,8%) como pior. Cerca de 29,4% classificam-na, no entanto, como semelhante à resposta pré-pandemia.

Com o acréscimo dos contactos não presenciais durante este período (tal como referido anteriormente neste capítulo), urge avaliar a perceção da resposta dada aos problemas de saúde em atividades não presenciais. Segundo a maioria dos coordenadores (cerca de 55,6%) esta resposta foi melhor ou muito melhor comparativamente ao período pré-pandemia.

Cenários mais negros foram registados em relação à capacidade de desempenho de acordo com as metas do Índice de Desempenho Global – IDG (medida pela qual é avaliada a qualidade global dos cuidados e o atingimento de incentivos), considerada pela maioria como pior ou muito pior (cerca de 88,9%). O mesmo se registou em relação à carga burocrática a que as USF tiveram de dar resposta durante a pandemia, classificada por cerca de 87,1% como pior ou muito pior.

**L2 (Geral) – Qual o impacto das seguintes atividades/situações ligadas à Pandemia por Covid-19 na diminuição da capacidade da USF em cumprir a Carteira Básica de Serviços? (Cotação entre 1 - menos importante e 5 - mais importante)**

|                                                                | media | max | min | mediana | desvio padrão |
|----------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|---------|---------------|
| Nível de cansaço atual da equipa da USF*                       | 4,72  | 5   | 1   | 5       | 0,69          |
| Apoio aos CVC - Centros de Vacinação Covid-19                  | 4,56  | 5   | 1   | 5       | 0,75          |
| Acompanhamento de utentes com COVID-19                         | 4,56  | 5   | 1   | 5       | 0,75          |
| Acompanhamento de utentes com suspeita ou em risco de COVID-19 | 4,45  | 5   | 1   | 3       | 0,84          |
| Apoio aos ADR - Áreas Dedicadas aos Doentes Respiratórios      | 4,35  | 5   | 1   | 5       | 0,86          |
| Qualidade dos equipamentos da sua USF                          | 3,25  | 5   | 1   | 3       | 1,19          |
| Estrutura do edifício onde está instalada a sua USF            | 3,18  | 5   | 1   | 3       | 1,35          |
| Apoio às ERPI - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas      | 2,70  | 5   | 1   | 3       | 1,38          |

De modo a avaliar o impacto causado pelas atividades/situações ligadas à Pandemia por Covid-19 na diminuição da capacidade da USF em cumprir a Carteira Básica de Serviços, foram identificados os principais problemas nos CSP e nas USF a necessitar de resolução. A primeira posição na atual avaliação, como problema mais importante a carecer de resolução, é ocupada pelo **nível de cansaço atual da equipa da USF** (com uma pontuação média de 4,72 - numa escala de 1 - “menos importante” até 5 – “mais importante”), seguindo-se o **apoio aos Centros de Vacinação Covid-19 (CVC)**, o **acompanhamento de utentes com COVID-19** (ambos com uma pontuação elevada de 4,56), o **acompanhamento de utentes com suspeita ou em risco de COVID-19** (pontuando 4,45) e o **apoio às Áreas Dedicadas aos Doentes Respiratórios** (que pontua 4,35). Todas com um desvio-padrão inferior a 1, ou seja, com respostas relativamente uniformes no conjunto dos coordenadores.

Nos problemas seguintes aos cinco primeiros, surgem a **qualidade dos equipamentos**, a **estrutura do edifício da USF** e o **apoio às Estruturas Residenciais Para Pessoas Idosas** - com maior variabilidade ao longo do país.

A pandemia tem tido, só por si, um efeito desgastante cumulativo com alterações profundas no modo de vida pessoal, familiar e social. Afetando o modo como se vivem e estabelecem relações interpessoais no contexto familiar e no local de trabalho.

O estudo “Saúde Mental em Tempos de Pandemia (SM-COVID19)”, coordenado pelo Departamento de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças Não Transmissíveis do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, em colaboração com o Instituto de Saúde Ambiental da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa e com a Sociedade Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental, visou avaliar o impacto da pandemia COVID-19 na saúde mental e no bem-estar da população em geral e dos profissionais de saúde, tendo em conta dimensões como ansiedade, depressão, stress pós-traumático, *burnout*, resiliência, entre outras.<sup>39</sup> Nos profissionais de saúde, os resultados mostram percentagens mais elevadas de sofrimento psicológico relativamente à população geral, nomeadamente no que se refere a ansiedade moderada a grave. Os mais afetados são os que estão a tratar doentes com COVID-19, com um risco de sofrimento psicológico 2,5 vezes superior. É também neste grupo de profissionais de saúde que os níveis de *burnout* (exaustão física e emocional) são mais elevados (43%).<sup>393</sup>

Estes resultados estão em linha com outros estudos a nível mundial, confirmando que as alterações profundas provocadas pela COVID-19 no quotidiano das pessoas tiveram impactos na sua saúde mental e bem-estar, em particular naquelas que estão na primeira linha de combate à pandemia.

Não são surpreendentes os cinco principais problemas identificados no contexto atual do funcionamento dos CSP, onde grande parte da atividade assistencial se encontra vocacionada para o atendimento e vigilância de casos suspeitos ou confirmados de COVID-19. Também neste âmbito, foram alocados aos CVC inúmeros profissionais (médicos, enfermeiros, secretários clínicos, assistentes operacionais) que efetuam esta colaboração dentro do seu horário de trabalho semanal com prejuízo da sua atividade nas unidades de saúde de onde são oriundos.

Estes fatores poderão contribuir para agravar o nível de cansaço das equipas de saúde que veem a sua atuação fragmentada e o acompanhamento que prestam aos seus utentes prejudicado.

---

<sup>39</sup> Relatório final: SM-COVID19 – Saúde mental em tempos de pandemia, Almeida, Teresa Caldas de *et al*, Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, IP, Outubro 2020, Lisboa

**L3 (Geral) – No futuro considera que o trabalho na USF deveria prever ...**

|                                                                     |                                                                                                                                        | Contagem | %     |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|
| <b>No futuro considera que o trabalho na USF deveria prever ...</b> | ... mais consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).            | 231      | 58,04 |
|                                                                     | ... muito mais consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).      | 84       | 21,11 |
|                                                                     | ... o mesmo número de consultas presenciais (em pessoa, na unidade) e de consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada). | 58       | 14,57 |
|                                                                     | ... menos consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).           | 24       | 6,03  |
|                                                                     | ... muito menos consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).     | 1        | 0,25  |
|                                                                     | Sem resposta                                                                                                                           | 13       |       |

Os resultados à questão que explora um futuro modelo para a realização de consulta nos CSP, revelaram-se de elevado interesse. Note-se que apesar de a maioria dos coordenadores (cerca de 58%) preferir mais consultas presenciais do que consultas à distância, cerca de 6,3% prefere um sistema que privilegia as consultas à distância. Saliente-se ainda que cerca de 14,6% mostra preferência por um modelo híbrido equilibrado (com consultas presenciais e consultas à distância em igual proporção).

Interessa comparar estes resultados com os do “Estudo à População: Acesso a cuidados de saúde em tempos de pandemia”, onde perante a pergunta “Assumindo que a pandemia termina e que a vida volta ao normal, até que ponto estaria interessado em manter esta opção de consultas à distância/telemedicina?”, cerca de um terço dos utentes (34%) gostaria de manter esta opção, mas apenas para algumas consultas, 31% só gostaria de recorrer à telemedicina em situações muito excecionais e 30% não gostaria de voltar a ter consultas de telemedicina em nenhuma situação. 2% dos respondedores gostaria de manter a opção consultas à distância para todas ou quase todas as consultas.<sup>404</sup>

<sup>40</sup> “Estudo à População: Acesso a cuidados de saúde em tempos de pandemia”, GFK Metris - promovido pelo Movimento Saúde em Dia - Não Mascare a Sua Saúde, uma iniciativa da Associação Portuguesa dos Administradores Hospitalares (APAH) e da Ordem dos Médicos, em parceria com a Roche

O facto de haver experiências positivas por parte dos profissionais e dos utentes em relação às consultas à distância deverá motivar a realização de estudos de análises custo-benefício que atestem a sua efetividade e permitam avaliar o seu impacto nos resultados em saúde.

## M- PARA CONHECER MELHOR A SUA USF

### M1 (Geral) - A sua USF acolhe estágios de formação?

|                       |     | 2013/2014 | 2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 |
|-----------------------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| A sua USF acolhe      | Sim | 99,0%     | 97,1%     | 98,94%    | 98,24%    | 97,85%    | 96,75%    | 97,07%    |
| estágios de formação? | Não | 1,0%      | 2,9%      | 1,06%     | 1,76%     | 2,15%     | 3,25%     | 2,93%     |

### M1.1 (Geral) – Se sim assinale quais:

|                                                  |     | 2014/2015<br>(%) | 2015/2016<br>(%) | 2016/2017<br>(%) | 2017/2018<br>(%) | 2018/2019<br>(%) | 2020/2021<br>(%) |
|--------------------------------------------------|-----|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Internato de MGF                                 | Sim | 90,3             | 87,86            | 87,46            | 85,83            | 86,30            | 88,19            |
|                                                  | Não | 9,7              | 12,14            | 12,54            | 14,17            | 13,70            | 11,81            |
| Alunos de Medicina                               | Sim | 93,6             | 97,50            | 94,03            | 96,98            | 97,16            | 96,23            |
|                                                  | Não | 6,4              | 2,50             | 5,97             | 3,02             | 2,84             | 3,77             |
| Alunos de enfermagem                             | Sim | 91,3             | 92,86            | 91,34            | 95,03            | 94,81            | 94,97            |
|                                                  | Não | 8,7              | 7,14             | 8,66             | 4,97             | 5,19             | 5,03             |
| Estágios profissionais para Secretários Clínicos | Sim | 11,7             | 13,57            | 12,24            | 18,53            | 21,41            | 12,56            |
|                                                  | Não | 88,3             | 86,43            | 87,76            | 81,47            | 78,59            | 87,44            |
| Ano Comum de Medicina                            | Sim | -                | -                | 91,64            | 93,09            | 93,54            | 89,70            |
|                                                  | Não | -                | -                | 8,36             | 6,91             | 6,46             | 10,30            |
| Outros                                           | Sim | -                | -                | 19,40            | 44,36            | 39,86            | 16,08            |
|                                                  | Não | -                | -                | 80,60            | 55,64            | 60,14            | 83,92            |

Aproximadamente 97% das USF acolhem os estágios de formação. Nos anos de 2020/21, mais de 88% das unidades receberam internos do Internato de Medicina Geral e Familiar, uma subida que confirma as USF como unidades formadoras de novos Médicos de Família. De notar uma descida na percentagem de USF receberam alunos de Medicina que passou de 97,16% para 96,23%. Quase 95% de USF receberam alunos do curso de Enfermagem. A percentagem de unidades que acolhem estágios profissionais para Secretários Clínicos (12,56%) teve mais uma descida em relação ao estudo anterior (21,41%), tal como os estágios para ano comum de medicina em 89,7% das USF e cerca de 16,08% destas unidades ainda acolhem estágios de outras profissões.

Em resumo verificou-se um ligeiro aumento nos internos do Internato de Medicina Geral e Familiar, estabilização nos estágios curso Enfermagem e redução nos restantes, à qual a

pandemia estará naturalmente ligada pela suspensão de estágios/aulas em alguns períodos de tempo.

**M1.2 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS) – Se sim assinale quais:**

|                                                  |     | USF integradas em ULS (%) | USF não integradas em ULS (%) |
|--------------------------------------------------|-----|---------------------------|-------------------------------|
| Internato de MGF                                 | Sim | 86,49                     | 88,45                         |
|                                                  | Não | 13,51                     | 11,55                         |
| Alunos de Medicina                               | Sim | 89,19                     | 96,90                         |
|                                                  | Não | 10,81                     | 3,10                          |
| Alunos de enfermagem                             | Sim | 97,30                     | 94,65                         |
|                                                  | Não | 2,70                      | 5,35                          |
| Estágios profissionais para Secretários Clínicos | Sim | 16,22                     | 12,39                         |
|                                                  | Não | 83,78                     | 87,61                         |
| Ano Comum de Medicina                            | Sim | 75,68                     | 90,99                         |
|                                                  | Não | 24,32                     | 9,01                          |
| Outros                                           | Sim | 10,81                     | 16,34                         |
|                                                  | Não | 89,19                     | 83,66                         |

Quando se analisam os resultados da tabela anterior tendo em conta a integração ou não das USF em ULS, percebemos que ambos os contextos são global e frequentemente muito recetivos a estágios de formação em todas as áreas, existindo um pendor de maior receção nos estágios medicina nas USF não ULS e um pendor nas restantes profissões nas unidades em ULS

## 9. O MAPA DA MELHORIAS

As **USF – uma inovação portuguesa reconhecida internacionalmente**, que trouxe mais qualidade e eficiência ao Sistema de Saúde – não têm tido o necessário desenvolvimento e promoção nos últimos anos. O panorama parecia ter mudado, com a nomeação de um Coordenador e Equipa de Apoio para a reforma do SNS na área dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) e as alterações na maior parte dos níveis centrais e regionais do Ministério da Saúde e com projetos inovadores como o **“Reinventar os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) – Autonomia em Proximidade”** nos ACES Porto Oriental e Póvoa/ Vila do Conde, enquadrado no Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública<sup>41</sup>. Tentou-se reinventar os ACES, construindo um modelo de governação inteligente, com foco na satisfação das necessidades em saúde, tendo as ARS como órgãos estratégicos de planeamento e ficando os ACES com a gestão e liderança de proximidade. Este poderia ter sido momento em que se cumpriria a planeada autonomia alargada e responsável dos ACES, pensada desde 2005, e se conseguisse avançar numa resposta mais plena dos CSP. Mas a pandemia de COVID-19 e a ausência de foco na evolução nos CSP remeteram estes e as USF para um limbo muito perigoso no momento em que aumenta a percentagem de pessoas sem médico de família e os recém-especialistas deixam os concursos de provimento da carreira de Medicina Geral e Familiar mais vazios.

Os resultados deste questionário nos últimos anos confirmam uma degradação marcada e generalizada na satisfação dos coordenadores das USF com a reforma, principalmente com a administração central, para níveis muito baixos. A desesperança dos profissionais das USF nunca foi tão grande! E poderia ser diferente.

Apesar de a maioria dos coordenadores estar descontente com o atual momento da reforma e com grande parte das instituições, o facto de o número de participantes no estudo ser muito elevado nas últimas edições (nos últimos anos em particular) revela que existe vontade por parte dos profissionais, principais atores da reforma, na continuação desta evolução.

Este relatório também conseguiu identificar práticas regionais que despertam maior satisfação nos coordenadores das USF e que poderão servir de orientação para outras regiões no sentido da melhoria. Este estudo, a sua taxa de respostas e os resultados que obteve são, também,

---

<sup>41</sup> <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/124283150/details/maximized?res=pt>

prova de que se podem colocar rapidamente em campo mecanismos de auscultação dos profissionais e ter a sua opinião de um modo útil para a tomada de decisão – fundamental para que as políticas tenham sucesso no terreno.

Os sistemas de informação, por seu lado, são fulcrais para que se possa monitorizar a evolução da reforma e otimizar os processos de gestão das unidades e a atividade dos profissionais no terreno. As limitações existentes quanto à sua adequação, assim como as muitas falhas no seu funcionamento têm limitado o desenvolvimento da Reforma dos CSP e perturbado a prática dos profissionais de saúde.

As USF são uma parte importante da Reforma dos CSP, mas esta não se esgota naquelas: o aumento da autonomia dos ACES e a otimização do funcionamento dos ACES e das ARS (nomeadamente no apoio, acompanhamento e governação ao invés da burocratização e do comando e controlo da atividade que muitas vezes tem acontecido) trará benefícios adicionais para o sistema e para a saúde dos portugueses. Existe ainda, no entanto, muito caminho a percorrer na articulação entre USF, outras Unidades Funcionais do ACES e entre estas e as ARS: a resolução de problemas nas USF que dependem da intervenção do ACES e ARS é lenta e muitos ACES não contratualizam de um modo relevante e útil. Contudo, há melhorias que há que implementar ou aprofundar.

Estas melhorias poderiam/deveriam passar por algumas destas medidas:

- 1 - Aumentar o número de USF e dar resposta às candidaturas dos modelos A e B, abolindo as quotas administrativas e criando condições para que seja possível atribuir a cada cidadão não só um médico de família, mas equipas de saúde da família a trabalhar em condições otimizadas num ambiente adequado às necessidades do exercício profissional e acolhedor para os utentes e seus familiares. A atribuição de uma equipa de saúde da família a cada residente é um desígnio nacional, esta medida – abolição das quotas e aumento do número de USF B -, acreditamos, seria a melhor estratégia para o alcançar.
- 2 – Redesenhar o papel das ARS, expandindo a autonomia de gestão dos ACES e diminuindo a dimensão dos mega-ACES para aproximar a decisão do terreno, dos problemas e das soluções.
- 3 – Repensar os incentivos e operacionalizar o acesso real aos incentivos Institucionais, através da criação de uma Task-Force no Ministério da Saúde e das Finanças para apoiar a utilização desses benefícios. Uma estratégia potente é a cativação das verbas associadas aos incentivos nos orçamentos de ACES e ARS, desde que os planos de incentivos estejam validados. Garantir-

se-ia, assim, mais autonomia também para as USF com efeito certo na sua motivação e gestão das suas necessidades ao poderem investir em melhorias para profissionais e população.

4 – Retirar ensinamentos para o SNS do futuro com base na experiência adquirida com a pandemia por COVID-19, que colocou uma enorme pressão sobre o SNS, e sobre os CSP em particular, demonstrando a sua força, mas expondo também as suas fragilidades. As últimas intrinsecamente relacionadas com anos de desinvestimento e desorçamentação que limitaram os meios financeiros, os equipamentos e os meios humanos.

5 – Apostar mais fortemente no desenvolvimento da Governação Clínica e de Saúde, redimensionando os Conselhos Clínicos e de Saúde, dotando-os de mais profissionais com mais tempo dedicado para ser possível um acompanhamento próximo e qualificado das unidades funcionais e uma participação mais efetiva no seu desenvolvimento e melhoria.

6 – Ter finalmente um Plano de Recursos Humanos Nacional a curto, médio e longo prazo não só dos CSP, mas também dos cuidados hospitalares. É necessária uma aposta clara nos profissionais em todos os níveis de cuidados e em todas as profissões, apoiando, gerindo e desenvolvendo as categorias profissionais das equipas de saúde familiar e das várias unidades funcionais dos ACES.

É, igualmente, essencial melhorar os rácios dentro das equipas, com mais enfermeiros e secretários clínicos - é indispensável também, na sequência as novas contratações, garantir que estes profissionais permaneçam na profissão através da criação de uma carreira e condições remuneratórias aliciantes. Igualmente importante é a efetiva implementação e desenvolvimento da especialidade do enfermeiro de família. Paralelamente, os ACES têm, igualmente, de ter as várias profissões da saúde (fisioterapia, psicologia clínica, medicina dentária, higiene oral, terapia ocupacional, terapia da fala, nutrição clínica e dietética, serviço social, cardiopneumologia, entre outros igualmente importantes) representadas em números que possam responder às necessidades da população.

Nesse contexto, uma sequência de questões tem de ser feita no âmbito do desenvolvimento da Política Nacional de Recursos Humanos na Saúde: Quais são as categorias profissionais necessárias? Quantos? Onde? Em que unidades? Com que competências? Como atrair e fixar os novos profissionais? Quais as competências que é preciso desenvolver no quadro de profissionais já existentes? O país está a formar os profissionais nas especialidades adequadas às necessidades da população e às mudanças no perfil de saúde e doença dos portugueses? Está-se a prever a substituição de profissionais em reforma? Estamos atentos à feminização

das profissões da saúde? Estamos a proporcionar condições de trabalho decentes e equitativas?

Da mesma forma, importa criar mecanismos de gestão de recursos humanos para garantir que não haja equipas que estejam mais do que o período previsto na lei sem substituição de profissionais com ausências prolongadas, criando mecanismos que não assentem apenas na intersubstituição por elementos da equipa, porque esta leva à exaustão dos profissionais com consequente perda de produtividade e da qualidade no trabalho e aumenta o potencial de doenças relacionadas com a atividade laboral.

A dimensão da lista de utentes das equipas, excessiva na maior parte do País, tem de ser enfrentada porque está em causa a qualidade dos cuidados de saúde e a saúde dos próprios profissionais de saúde.

7 - Adotar uma estratégia nacional de gestão do conhecimento para profissionais e população em geral. Promover um acesso facilitado às fontes de conhecimento clínico e gestor, implementar planos de formação e desenvolvimento profissional nacional, regionais e locais parecem ser passos essenciais. Adicionalmente, fomentar a literacia na saúde e espaços mais propícios à participação comunitária. O envolvimento do cidadão no projeto USF não somente legitima e reforça a reforma dos CSP, como também incorpora o elemento central das ações dos cuidados de saúde: as pessoas.

8 - É necessário rever a arquitetura dos sistemas de informação, centrando esse sistema no cidadão e num processo clínico único electrónico e efetuar uma avaliação de fundo dos sistemas informáticos das unidades para otimizar todo o processo de seleção e implementação de novas aplicações informáticas, assegurando a interoperabilidade entre aplicações. Além disso, instalar serviços e equipamentos informáticos e assegurar serviços de apoio técnico à altura das necessidades e ágeis. É essencial a criação de uma equipa na ACSS / SPMS que integre profissionais de saúde de diferentes áreas, a fim de identificar necessidades e lacunas dos sistemas de informação, percecionadas por quem está no terreno e que trabalhe em conjunto com as equipas/empresas que produzem as aplicações financiadas/desenvolvidas pelos SPMS. Esse diálogo é fundamental para guiar o desenvolvimento desses sistemas e tecnologias e assegurar que respondem às necessidades e se adequam à realidade da atividade de cada categoria profissional. Deve haver igualmente um investimento em sistemas redundantes que permitam alternativas de acesso, assim como o reforço dos serviços de apoio

para a resolução de eventuais problemas que devem estar operacionais durante todo o tempo de funcionamento das unidades.

Um ponto a ser destacado é a possibilidade de explorar ainda mais os recursos existentes do BI-CSP.

9 – Repensar toda a Plataforma comunicacional das USF para qualificar a gestão do acesso e comunicação externa e interna (capacidade da rede informática, equipamentos telefónicos, central telefónica, linhas telefónicas, sistemas de mensagens, etc.).

Reorganizar os serviços telefónicos disponíveis é urgente porque têm de funcionar adequadamente e porque, atualmente, são um problema, uma fonte de conflito e de insatisfação não somente da equipa de saúde, mas também dos utentes.

Por fim, desenvolver um novo modelo de comunicação alicerçado no SNS 24 e que esteja atento ao desenvolvimento de sistemas compatíveis com a mobilidade dos indivíduos e as tecnologias em maior uso atualmente, sobretudo os smartphones. Se queremos dar transparência aos processos, é fundamental dar acesso facilitado a informação relevante e otimizar a comunicação e interação entre cidadãos, profissionais e instituições.

10 - Realizar uma avaliação anual dos fornecedores de serviços (Ministério da Saúde, ARS, ACES, hospitais, ACSS, SPMS, entre outros) e publicá-la como forma de promover uma reflexão sobre a atuação das diversas estruturas e assegurar um futuro de maior proximidade e colaboração entre elas. Para qualquer política, norma ou orientação, deveria haver um estudo de impacto na atividade de quem as vai ter de seguir, que inclua a auscultação dos utilizadores dos serviços e dos profissionais do terreno. Além disso, a transparência é dever de uma adequada e eficiente gestão pública.

11 - Melhorar o apoio das ARS (Serviços de Apoio e ERA) e ACES (UAG e Conselhos Clínicos e de Saúde) nos processos de acreditação das USF, como motor da promoção da qualidade dos serviços.

12 – Implementar modelos de integração dos cuidados centrados nas necessidades do cidadão e não na integração da gestão, mas que verdadeiramente articulem as várias unidades e instituições, a Segurança Social, as Câmaras e Juntas de Freguesia numa “Rede das Redes”. A “Rede das Redes” e modelos colaborativos inovadores devem ser a resposta às novas realidades sociais, demográficas e de saúde das populações. Esta articulação promove a interligação, a cooperação e a complementaridade entre as unidades de saúde e os parceiros

da comunidade, além de contribuir para o desenvolvimento organizacional, para a qualidade, a humanização, o espírito crítico e o rigor científico<sup>42</sup>.

13 – Inverter a tendência do aumento do número de utentes sem equipa de família atribuída (que atualmente ultrapassa um milhão) através da facilitação do acesso ao modelo B das USF, o que incentivaria a fixação dos recém-especialistas no SNS, garantindo a entrada de um maior número de profissionais de saúde e reduzindo a saída de outros (por aposentação, emigração ou mudança para o setor privado).

14 - Reforçar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho / Saúde Ocupacional e a sua atuação nos ACES com intervenções estruturadas, integradas e efetivas de prevenção e gestão dos acidentes de trabalho e da violência sobre os profissionais de saúde. Este tem de ser um projeto prioritário das ARS. De forma paralela, investir em estratégias de educação da população e prevenção do risco de violência.

15 - Fortalecer a ligação às comunidades e promover a sua participação ativa na vida das organizações da Saúde, reforçando as iniciativas na comunidade já implementadas pelas USF, ACES e ligas de amigos e tirando partido do apoio de projetos como “A Minha Saúde, a Minha Comunidade”, parceria entre a USF-AN e a DECO ou projetos como o “Mais Participação, Melhor Saúde”. Neste campo, ainda, aprofundar as relações com o Poder Local e as estruturas da comunidade. Tornar mais eficaz a transmissão de informação simples e útil sobre o funcionamento das unidades, a sua oferta assistencial e formas específicas de envolvimento das populações nas suas decisões, trazendo a comunidade para dentro das USF.

Estas são estratégias que podem trazer muitos ganhos para todos.

A Reforma dos Cuidados de Saúde Primários tem vindo a **mudar o panorama na Saúde** como nenhuma outra reforma anterior neste campo conseguiu desde a criação do Serviço Nacional de Saúde. **Agora, é preciso continuar, promover, inovar, desenvolver, melhorar.** E neste desafio, **todos** são importantes, **todos** são necessários para uma **melhor saúde em Portugal**.

**Portugal, Setembro de 2021**

---

<sup>42</sup> <http://www.arsnorte.min-saude.pt/ria-re-inventar-os-aces/documentos/#content>

## O MAPA DE MELHORIAS

| DOMÍNIO                                                    | SITUAÇÃO/ PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ESTRATÉGIA/SOLUÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORGANIZAÇÃO DOS CSP                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de investimento na renovação dos Cuidados de Saúde Primários (CSP)</li> <li>Projeto USF descredenciado pelo desinvestimento do Ministério da Saúde</li> <li>Processo dificultado no acesso ao modelo B</li> <li>Ausência de revisão/adaptação dos indicadores onde se centra a contratualização</li> <li>Falta de clareza no funcionamento da carteira básica e de algumas carteiras adicionais</li> <li>Falta de esclarecimento do papel das consultas à distância, incluindo a teleconsulta, na atividade dos CSP e do custo-efetividade das suas intervenções</li> </ul>                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitação do acesso ao <b>modelo B das USF</b> – permitindo que todas as USF com candidatura aprovada iniciem funções (ainda este ano); o que teria, ainda, o poder de voltar a atrair profissionais para as USF e CSP</li> <li>Aumento da <b>autonomia organizativa e financeira</b> dos ACES (e logo das USF) e maior <b>descentralização das decisões</b></li> <li><b>Inclusão de indicadores de estrutura, processo e resultado, ganhos em saúde mensuráveis e estudos de investigação para os suportar com base na evidência científica atual</b></li> <li>Revisão do modo <b>de funcionamento da carteira básica e de algumas carteiras adicionais</b>, nomeadamente no que se refere à contratualização de teleconsultas (telefone, e-mail, videochamada) e <b>estudos de investigação para os suportar de um modo mais robusto</b></li> <li>Definição de <b>critérios para aplicação das teleconsultas</b> – de forma a concretizar-se a sua utilidade, segurança e vantagens em termos de custo-benefício</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO ACESSO E DA COMUNICAÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programas informáticos lentos que exigem muitos comandos, consumindo tempo útil da prestação de cuidados (pouco <i>user friendly</i>)</li> <li>Dificuldade no acesso à informação clínica do utente - descentralizada e fragmentada por instituições</li> <li>Dificuldades no registo em SClínico: existência de funcionalidades redundantes, desnecessárias e pouco intuitivas, bem como a impossibilidade de edição em campo aberto, dificultando a atividade clínica; é, ainda, uma aplicação que dificulta a comunicação entre médico e enfermeiro e minoriza a importância dos registos de enfermagem</li> <li>Sistemas de assiduidade biométricos que servem essencialmente para controlo da gestão e não para compensar o esforço dos profissionais</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Criação de um <b>processo único do utente</b> centrado na pessoa e não na instituição</li> <li>Criação do <b>backbone do sistema centrado no utente</b></li> <li>Definição dos standards de codificação podendo utilizar-se o <b>sistema internacional standard</b></li> <li>Desenvolvimento de uma <b>Application Programming Interface para comunicação</b> de forma a que ferramentas públicas e privadas consigam comunicar informação</li> <li><b>Registo clínico informático único para todo o Serviço Nacional de Saúde</b> (com um bom sistema de busca e com as possibilidades de visualização - só as minhas, da minha unidade, de uma unidade em especial e de todas. Por exemplo, as cartas de resposta às referências passavam a ser muito mais facilmente consultáveis)</li> <li>Desenvolvimento de página única de registo tipo <i>SOAP</i>, em texto livre para médicos e enfermeiros, de modo a facilitar a comunicação de informação relevante entre os profissionais.</li> <li>Possibilidade de digitalização de documentos para o processo clínico do utente</li> <li>Acesso aos sistemas informáticos em domicílio (com <b>recurso generalizado a VPN - Virtual Private Network</b>)</li> <li>Sistemas de assiduidade biométricos que sirvam também para compensar o trabalho adicional efetuado e compensar o profissional num banco de horas para melhor servir o ACES e compatibilizar vida profissional, pessoal e familiar.</li> <li><b>Avaliação média mínima mensal do número de horas previstas no horário</b> – em vez de uma avaliação estática do horário, privilegiar uma avaliação flexível e dinâmica (à semelhança do funcionamento das USF)</li> </ul> |



|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>O CARGO SECRETÁRIO CLÍNICO</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico</li> <li>Necessidade de contratação de secretários clínicos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Criar uma carreira de Secretariado Clínico atrativa, capaz de mobilizar candidatos e dar-lhe uma progressão remuneratória e de diferenciação</b> (com formação específica e direcionada para as suas funções)</li> <li>Abertura de <b>concursos para a carreira de secretário clínico</b></li> <li><b>Possibilidade de contratação mais facilitada destes profissionais</b> que poderiam ter um papel mais central na gestão da unidade, assumindo papeis e tarefas que, muitas vezes, têm de ser efetuados por outros grupos profissionais em detrimento das que só eles podem realizar</li> <li><b>Maior investimento na formação</b> dos secretários clínicos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>FORÇA DE TRABALHO EM SAÚDE</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidade de contratação de recursos humanos não médicos</li> <li>Contratos flexíveis para substituição dos profissionais</li> <li>Demora na aprovação da mobilidade de profissionais pelo ACES, restringindo a fixação dos profissionais</li> <li>Subtração do tempo dos profissionais para a participação dos elementos das equipas de saúde dos CSP nos Centros de Vacinação COVID-19, ADR e na vigilância clínica no âmbito da plataforma Trace-COVID-19 (colaboração efetuada à custa do horário de trabalho semanal na USF)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Investimento em recursos humanos não médicos nos CSP</b> (Enfermeiros, Nutricionistas, Psicólogos, Fisioterapeutas, Assistentes Sociais, Dentistas, Terapeutas Ocupacionais, Terapeutas Da Fala, Assistentes Operacionais) para complementar a abordagem holística dos CSP e otimizar ganhos em saúde</li> <li>Implementação de uma <b>carreira/especialidade em Enfermagem de Saúde Familiar</b> atrativa e mobilizadora</li> <li>Criação de <b>regras nacionais que flexibilizem a mobilidade</b> dos profissionais, independentemente do modelo organizativo em causa</li> <li>Em cada ARS, a constituição de uma <b>bolsa de profissionais que não trabalhem nas unidades funcionais dos ACES</b> (ou que quando trabalhem nestas unidades se voluntariem para este trabalho em regime de trabalho extraordinário) que possam assegurar o atendimento nos centros de vacinação, ADR e plataforma Trace-COVID-19</li> </ul> |
| <p><b>REGIME DE TRABALHO EM SAÚDE</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidade de rediscutir e organizar o processo de trabalho</li> <li>Ausência de suporte das instituições do SNS no cuidado aos profissionais de saúde</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Possibilidade de criação de bolsa de profissionais</b> que possam assegurar as <b>ausências prolongadas</b> evitando a sobrecarga dos profissionais das Unidades</li> <li>Fazer refletir a ausência prolongada dos profissionais <b>na contratualização e no cálculo do IDG</b> - necessidade de realizar estudos bem estruturados relativos à análise custo-benefício para fundamentar este investimento</li> <li>Permitir a <b>flexibilização de horários</b> - integrando a possibilidade de orientação dos utentes via e-mail/telefone/videochamada</li> <li><b>Integração da telemedicina</b> na prática diária, com recurso generalizado a VPN em períodos definidos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>APOIO À ATIVIDADE PROFISSIONAL</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência de autonomia</li> <li>• Excesso de regulação e controlo</li> <li>• Excesso de tarefas administrativas e burocráticas</li> <li>• Aposta da Administração nas horas de trabalho extraordinárias: <i>“segundo os dados do Portal da Transparência do Ministério da Saúde: nos primeiros seis meses de 2021 foram realizadas 11,5 milhões de horas extraordinárias. Em 2020 foram realizadas um total de 17,3 milhões de horas extraordinárias, só no SNS. Em 2019, tinham sido realizadas 14,5 milhões”.</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar <b>novas estratégias e incentivos para fixação de profissionais</b> (pagamento de bônus para quem se dedica a supervisão de profissionais em formação – diminuição das disparidades na remuneração dos orientadores de formação entre UCSP, USF modelo A e modelo B, atribuindo-o o acréscimo remuneratório a todos os modelos e aos vários grupos profissionais)</li> <li>• Atribuição de <b>incentivos financeiros transversais</b> à prestação de cada microequipa/profissional</li> <li>• <b>Redução da carga burocrática</b> das atividades regulares do Médico de Família (revisão de procedimentos da Segurança Social e dos estabelecimentos escolares, criação dos Centros de Avaliação Médica e Psicológica – CAMP)</li> <li>• <b>Legislar e padronizar o relatório clínico informatizado em MGF</b> - universalizando-o para todas as solicitações, definindo claramente qual a informação sumária e objetiva a incluir de acordo com o motivo e finalidade do pedido (evitando múltiplos formulários a pedido de entidades diferentes ou a elaboração destes documentos em formato manual)</li> <li>• <b>Regulamentar que declarações devem ser emitidas pelo Médico de Família</b> - eliminando as que não carecem de avaliação clínica e contribuindo para a responsabilização dos utentes</li> <li>• Criação de <b>bolsa de horas</b> (que inclua o número de horas extraordinárias) para que os profissionais possam melhor conciliar a realização das atividades da Unidade com a vida pessoal, sem prejuízo de nenhuma.</li> <li>• Desmaterialização do Certificado de Incapacidade Temporária</li> <li>• Possibilidade de envio de avisos de marcação de consulta - através de mensagens escritas aos utentes, gerido pela USF</li> </ul> |
| <b>SEGURANÇA DOS PROFISSIONAIS</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desgaste rápido da profissão com elevado risco de <i>burnout</i></li> <li>• Violência para com os profissionais de saúde</li> <li>• Ausência de sistemas de alarme e vigilância</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover um <b>ambiente de segurança e bem-estar</b> no exercício da profissão com um plano nacional de abordagem da problemática com desdobramentos específicos para cada contexto</li> <li>• Promover estratégias que estejam <b>atentas ao autocuidado dos profissionais</b>, sobretudo relacionadas ao <i>Burnout</i></li> <li>• <b>Proteção dos profissionais de saúde contra a violência pensada em cada contexto e com apoio efetivo de meios e organização</b></li> <li>• Possibilidade de realocar utentes com histórico de violência numa unidade de saúde em outras listas de utentes (em situações de violência por parte de utentes com prejuízo da relação entre estes e os profissionais de saúde)</li> <li>• <b>Ter Segurança nas Unidades</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ACESSO AOS INCENTIVOS INSTITUCIONAIS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacidade de utilização dos incentivos em ambos os modelos de USF</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cativação das verbas associadas ao pagamento destes incentivos institucionais e facilitação da sua mobilização (com acréscimo de juros de mora quando houver atrasos) para formação, manutenção do equipamento da unidade de saúde, sites científicos de consulta <i>online</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL E COORDENAÇÃO DOS CUIDADOS NOS CSP</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação deficitária das Unidades Funcionais com entidades como Ministério da Saúde (MS), Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), Direção Geral da Saúde (DGS), Administração Regional de Saúde (ARS), e ACES</li> <li>• Não exploração do potencial dos recursos comunitários</li> <li>• Fosso de comunicação entre CSP e Cuidados de Saúde Secundários (CSS) e continuados</li> <li>• Deficit de resposta às referências para consulta hospitalar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo organizacional de integração dos cuidados, por ex., baseado em <b>Sistemas Locais de Saúde</b><sup>1</sup></li> <li>• Maior <b>comunicação e interligação das USF</b> com entidades como <b>MS, ACSS, SPMS, DGS, ARS</b></li> <li>• Necessidade de <b>desenvolver e reforçar parcerias com a comunidade</b> para aproveitar recursos que promovam a saúde (nutrição e atividade física) - recorrendo para isso a associações de utentes, liga de amigos ou comissões de utentes; e envolvendo as autarquias (enquanto elementos integradores da comunidade, sensíveis aos seus problemas e necessidades)</li> <li>• Implementação dos <b>conselhos da comunidade</b>, através de indicadores contratualizáveis entre os municípios e o MS, no âmbito da delegação de competências e responsabilidades da Saúde</li> <li>• Melhoria da <b>comunicação entre os diferentes níveis de cuidados e instituições</b> (diminuindo o fosso entre CSP e CSS com uma comunicação mais facilitada, (bidirecional e informal)</li> <li>• Definição da <b>articulação interinstitucional no ACES e Hospitalar – privilegiando uma relação de complementaridade e de apoio técnico sustentada num sistema integrado de informação, de modo a garantir a acessibilidade dos utentes aos serviços de saúde</b></li> <li>• Possibilidade de criação de <b>consulta aberta/consulta do dia em consultas hospitalares</b> - para dar resposta a eventuais necessidades urgentes dos doentes acompanhados em consulta hospitalar</li> <li>• <b>Reestruturação das equipas hospitalares</b>, responsabilizando-as com indicadores adaptados à sua realidade</li> <li>• <b>Implementação de estratégias de incentivos para a diminuição do tempo de espera para 1ª consulta hospitalar</b> (problema partilhado CSP/CSS)</li> </ul> |
| <p><b>DIMENSÃO DA LISTA DE UTENTE</b></p>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• As unidades ponderadas deveriam considerar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A literacia da população;</li> <li>○ Condições económicas;</li> <li>○ Idade;</li> <li>○ Carga de doença com particular valorização da doença mental e da disfunção em geral;</li> <li>○ Salubridade das áreas geográficas</li> <li>○ Isolamento social;</li> <li>○ Dependência;</li> <li>○ Integração e apoios sociais (rede de apoio);</li> <li>○ Entre outros.</li> </ul> </li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ajuste da dimensão ponderada das listas</b> para médicos, enfermeiros e secretários clínicos</li> <li>• Redução ao <b>máximo de 1500 utentes/lista</b> - com implementação do <b>índice de complexidade para ponderação</b> das listas</li> <li>• Após redução da lista, <b>excluir utentes não utilizadores</b> (deve ser estudado qual o período de não utilização a considerar), após convocatória, para atribuição de médico de família a todos os utilizadores do SNS</li> <li>• <b>Deve ser proposta aos utentes a transferência para a sua área de residência</b></li> <li>• Garantir a <b>entrada de um maior número de profissionais de saúde para redividir as listas</b> (apostar em remunerações que sejam competitivas com o estrangeiro e o setor privado – USF modelo B têm de ser uma opção possível no curto prazo, assim que as unidades tiverem o nível organizacional exigido)</li> <li>• <b>Criação de condições para implementação das USF de forma uniforme</b> em todo o território</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>INFRAESTRUTURA</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência de viaturas de serviço</li> <li>• Ausência de estruturas que facilitem o acesso a pessoas com restrições de mobilidade</li> <li>• Longa espera por obras de adequação</li> <li>• Quebras de atendimento por rotura de <i>stock</i> de material consumível clínico e não-clínico</li> <li>• Degradação do equipamento clínico existente</li> <li>• Ausência de climatização em muitas das unidades</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Melhorias das condições de acesso</b> às Unidades (transportes públicos, estacionamento, garantir instalações que permitam o acesso a utentes com mobilidade reduzida) – um dos objetivos da integração do planeamento e cuidados</li> <li>• <b>Proteção do profissional</b> em exercício das suas funções (ergonomia do local de trabalho; segurança do ambiente e segurança na prática clínica)</li> <li>• Distribuição e fornecimento adequados de <b>instrumentos clínicos de qualidade e aferidos regularmente</b> (balanças, termómetros, esfigmomanómetros, oxímetros) e do <b>material básico</b></li> <li>• Necessidade de garantir <b>stock de material consumível clínico e não-clínico</b> para que não haja quebra no atendimento por ruturas de <i>stock</i>.</li> <li>• <b>Garantir a existência de um fundo de maneio</b> adequado para as unidades</li> <li>• Possibilidade dos <b>ACES</b> terem <b>autonomia financeira, que não seja limitada como a que se verifica atualmente</b>, para resolver os problemas que surgem a nível de material (clínico e equipamentos)</li> <li>• <b>Disponibilidade de viatura</b> em número adequados (e se adequado com motorista) para prestação de cuidados domiciliários</li> </ul> |
| <p><b>MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investimento deficitário na melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde prestados à população</li> <li>• Investimento residual na formação dos profissionais de saúde</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos para a <b>formação interna e externa</b> dos profissionais com alocação de mais recursos financeiros e a sua efetiva contabilização no IDG</li> <li>• Necessidade de <b>sistematizar a realização de auditorias internas</b> (para autoavaliação) e <b>externas</b> (oportunidades de aprendizagem) para promover a melhoria contínua</li> <li>• Necessidade de maior apoio aos processos de <b>Certificação/Acreditação</b> para valorização das Unidades Funcionais com reconhecimento externo, reforçando a melhoria contínua da qualidade; Compensar os profissionais das equipas que acedem à acreditação, a mantêm ou sobem o nível, por exemplo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

<sup>1</sup>**Sistemas Locais de Saúde** são conjuntos de recursos articulados na base da complementaridade e organizados segundo critérios geográfico-populacionais, que se pretendem facilitadores da participação social e que, em articulação com a rede de referência hospitalar, concorram para o efetivo desenvolvimento e fortalecimento do Serviço Nacional de Saúde e do sistema de saúde português (visando a promoção da saúde, a prevenção da doença, a continuidade de cuidados e o aproveitamento racional de todos os recursos da comunidade).

## 10. ANEXOS

### A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO

O questionário que foi utilizado encontra-se neste link :

[https://drive.google.com/file/d/1Wt6dtQLjPlhVUrrda01V8YkTUC\\_OIRvf/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Wt6dtQLjPlhVUrrda01V8YkTUC_OIRvf/view?usp=sharing)