



# O Momento Atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal 2022/2023

Questionário aos coordenadores  
de USF

## Relatório do Estudo

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

USF-AN – Associação Nacional de  
Unidades de Saúde Familiar

Lisboa, outubro de 2023

## Índice

|                                                                                 |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>                                                      | <b>3</b>   |
| <b>2. ESTE RELATÓRIO .....</b>                                                  | <b>7</b>   |
| <b>3. MEGAFONE DAS USF .....</b>                                                | <b>8</b>   |
| <b>4. SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>                                               | <b>12</b>  |
| <b>5. A REFORMA DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS DE 2005 E ATÉ HOJE.....</b>     | <b>28</b>  |
| <b>6. FICHA TÉCNICA DO ESTUDO .....</b>                                         | <b>36</b>  |
| <b>7. CARACTERÍSTICAS DO UNIVERSO EM ESTUDO .....</b>                           | <b>38</b>  |
| <b>8. NOTA METODOLÓGICA.....</b>                                                | <b>47</b>  |
| <b>9. RESULTADOS DO ESTUDO .....</b>                                            | <b>48</b>  |
| A. Satisfação com a reforma dos csp .....                                       | 48         |
| B - Identificação de necessidades .....                                         | 89         |
| C - Qualidade.....                                                              | 120        |
| D - Informatização.....                                                         | 126        |
| E - Funcionamento do ACES .....                                                 | 138        |
| F - Condições técnicas para a atividade dos profissionais de saúde na usf ..... | 140        |
| G - Recursos humanos.....                                                       | 182        |
| H - Ligação à comunidade .....                                                  | 184        |
| I - Segurança e bem-estar dos profissionais.....                                | 191        |
| J - Evolução das políticas.....                                                 | 197        |
| K - Contratualização .....                                                      | 215        |
| L - Atendimento na usf do futuro.....                                           | 240        |
| M - Formação prestada pela usf .....                                            | 242        |
| <b>9 - O Mapa de Melhorias .....</b>                                            | <b>244</b> |
| <b>10. Anexos .....</b>                                                         | <b>270</b> |
| A – Questionário utilizado.....                                                 | 270        |

## 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  
ULS – Unidade Local de Saúde  
URAP – Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados  
USF – Unidade de Saúde Familiar  
USF-AN – Associação Nacional das USF  
USP - Unidade de Saúde Pública

## 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 optimizou 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, e novamente em 2021, 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. Viveram-se tempos em que parecia 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 é um motivo de orgulho para a nossa associação e um sinal forte de vontade de mudança. Foi nomeada uma equipa para o apoiar e aprovado o respetivo plano de ação e validados objetivos até 31/12/21, tendo sido apresentado e publicado relatório de atividade, do qual um dos eixos foi “Rever e universalizar o modelo USF a todo o País”.

É importante, ainda, não esquecer que apesar do Governo ter caído em outubro de 2021, cumpriu-se, nesse ano, uma das metas acordadas, **passar todas as USF A devidamente**

**aprovadas para B**, o que foi um marco histórico: pela primeira vez, todas as candidaturas aprovadas passaram a B. Foi importante, igualmente, a aposta em algumas zonas do País de soluções para o atendimento telefónico que, pelos dados do estudo atual, estão a ser efetivas (falta, ainda, a generalização a todo o país).

No entanto, **o investimento em instalações e equipamentos e a contratação de mais profissionais de saúde para o SNS** ficaram aquém do necessário e muitas das medidas ficaram pelo caminho ou foram tomadas com um grande atraso, ampliando o descrédito dos profissionais sobre a gestão das políticas para os cuidados de saúde primários e contribuindo para muito dos resultados que este relatório agora evidencia.

Estamos agora num novo momento de viragem com uma nova equipa ministerial desde 2022 e o desafio de mudanças profundas no Serviço Nacional de Saúde com o seu novo estatuto e um Diretor Executivo nele focado.

A grande medida, e que marcará a história do atual governo, é a generalização do modelo B das USF a todas as unidades que o queiram adotar. Esta é uma das reivindicações mais importantes da USF-AN e estar a acontecer neste momento é uma grande vitória das USF e da USF-AN. A paralisação da progressão das USF do modelo A para o B foi a causa da atual crise de equipas de saúde familiar. Foi uma medida, que ninguém assume, e que representa também uma miopia na análise da Saúde em Portugal. Não tivesse sido adotada ao longo de sucessivos governos e a situação poderia ser outra porque as USF B já demonstraram que têm capacidade de atração e fixação de profissionais, são promotoras de satisfação de utentes e profissionais e têm [melhores indicadores](#) do que todos os outros modelos para todos os indicadores e anos de análise, como vacinação, controlo eficiente da diabetes e da hipertensão arterial, racionalização da utilização dos medicamentos e dos meios complementares de diagnóstico, internamentos evitáveis ou idas à urgência hospitalar. Também são nas USF, em particular nas USF B, que a grande maioria dos internos de medicina geral e familiar são formados (mais de 400 por ano).

Noutro sentido, foi agora tomada a decisão de generalização do modelo ULS – Unidade Local de Saúde – a todo o SNS. Com a regulamentação, o calendário e a implementação efetiva destas alterações logo se verá se surgirão novas ideias e novos modos de gerir aquele que é um dos serviços públicos mais bem avaliado pela população: o SNS. No entanto, neste

momento (início de outubro de 2023) tudo o que se sabe de concreto sobre a implementação desta medida, que se quer ver concretizada em janeiro de 2024, resume-se a meia página no [portal do governo](#) mais uma página de listagem de todas as ULS.

**O Serviço Nacional de Saúde precisa urgentemente** de mais investimento, de ser mais bem gerido e que os seus profissionais sejam devidamente reconhecidos com melhoria das condições de trabalho. **O Serviço Nacional de Saúde é fundamental para que todo o País funcione** e deste funcionamento dependem as opções políticas futuras da população.

É neste contexto que o estudo “**O Momento Atual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal**” alcança a sua **décima terceira 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 a maior taxa de resposta de sempre - **78,7%** - em relação a todas as USF em atividade e com um recorde de número de respondentes - **484**), 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.

Deste relatório e da análise do momento atual do País e da sua Saúde, **parece-nos claro que a evolução necessária terá de passar** por criar **equipas dedicadas para pensar as políticas para os cuidados de saúde primários** e a **calendarização da sua implementação**, agora também sob a alçada da Direção Executiva do SNS. Fundamental também é a **criação de estruturas de apoio à otimização da atividade em áreas como:**

- **sistemas de informação**, que têm de ser úteis para planear, gerir, agilizar e avaliar a atividade na área da Saúde; este tem de ser o foco primário dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde – SPMS;
- **equipas profissionais**, que têm de estar completas com todas as profissões da saúde integradas por processos assistenciais para saber quem faz o quê, como e quando;
- **equipamentos e instalações necessários** para aumentar a capacidade de resolução de problemas;

- **o nível de gestão intermédio**, que se quer competente, com os recursos necessários e adequadamente remunerada;
- **serviços para apoiar o desenvolvimento profissional das equipas das unidades funcionais** e apoiar a resolução de conflitos;
- **contratualização de serviços, que promova a efetividade e a eficiência** e que faça as equipas, os serviços e o corpo gestor cumprirem os seus compromissos;
- **Unidades Locais de Saúde e Sistemas Locais de Saúde** que consigam alcançar o máximo da integração de cuidados de saúde primários, hospitalares, continuados, paliativos com os recursos da comunidade e os de cada família e pessoa.

**É uma agenda complexa? Sim, mas é a necessária e já vai vir tarde!**

USF-AN

## 2. ESTE RELATÓRIO

Em 2020, pela primeira vez nos últimos 14 anos, não houve este estudo por causa da pandemia por COVID-19, mas regressou em 2021 e novamente em 2022 e 2023, com esta décima terceira edição, que assegura, por um lado, uma continuidade com a metodologia e áreas de análise dos anos anteriores, mas, por outro lado, diminuiu a sua dimensão, concentrando a atenção em alguns aspetos considerados mais relevantes.

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 pós-pandemia, de guerra na Europa e em outros locais do mundo, alterações climáticas, conflitos laborais intensos e iminente crise social, seguramente o mais complexo deste século**.

### 3. MEGAFONE DAS USF

#### 12 MEDIDAS PARA A SUSTENTABILIDADE E DESENVOLVIMENTO DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

#### PENSAR SAÚDE, INTEGRAR CUIDADOS

O setor da saúde nacional, em particular a sua força de trabalho, e os contextos nacional, europeu e mundial sofreram, nos últimos dois anos, **mudanças profundas**. Esta transformação, obriga a uma modificação da estratégia no que diz respeito às políticas de saúde adotadas quando o atual governo tomou posse, assim como ao seu financiamento. **As políticas e o seu financiamento não estão a acompanhar esta mudança e, por isso, não estão a resultar nas respostas necessárias.**

**Reconhecemos, no entanto, progressos no governo** quanto ao reconhecimento e aplicação das medidas sugeridas pela USF AN de que são exemplos a generalização das USF modelo B, a abertura de todas as vagas disponíveis para médicos de família nos concursos de recrutamento ou a autodeclaração de doença.

A **Associação Nacional das Unidades de Saúde Familiar (USF-AN)** apresenta, portanto e como contributo para a melhoria do SNS, 12 medidas para a sustentabilidade e desenvolvimento dos Cuidados de Saúde Primários (CSP):

1. **Generalização das USF modelo B**, criando condições para que seja possível atribuir a cada residente em Portugal, equipas de saúde familiar a trabalhar em condições otimizadas com ganhos em recursos, ganhos em saúde e sem perda das condições de trabalho, remuneratórias e organizacionais; esta medida já foi anunciada pelo governo, falta operacionalizar;
2. Garantir aos profissionais das USF, **um novo equilíbrio entre a sua vida pessoal/familiar e profissional**, através de melhores condições de trabalho, incluindo horários adequados;
3. **Proteger o trabalho em equipa nas USF**, garantindo a todos os elementos da equipa vencimentos justos, condições de trabalho apropriadas e progressão satisfatória numa carreira profissional;

4. Assegurar que o novo Decreto de Lei das USF define:

- a. que os vencimentos de toda a equipa representem uma **verdadeira valorização remuneratória**, inclusive para os profissionais já em USF modelo B;
- b. um modo de cálculo da **remuneração** de médicos, enfermeiros e secretários clínicos segundo os mesmos princípios;
- c. uma ponderação das **listas de utentes** de cálculo fácil e compreensível pelos profissionais, que vão ver a sua remuneração dela dependente;
- d. que **as atividades específicas**, parte variável da remuneração ligada à qualidade, continuem a servir para garantir que se cumprem as boas práticas assistenciais, sendo remuneradas de acordo com o número de utentes em que se consegue cumprir as boas práticas como até agora, devendo-se considerar a necessidade de atualizar aquilo que são boas práticas para estarem alinhadas com a evidência internacional;
- e. que, se a opção for não pela atual lógica das atividades específicas, mas pelo **IDE** - Índice de Desempenho de Equipa previsto nas propostas que vieram a público, que este esteja alinhado com as boas práticas internacionalmente reconhecidas e não contemple indicadores relacionados com os custos porque tal traria problemas éticos e não é necessário porque esse tipo de indicadores já estão contemplados para o cálculo do IDG – Índice de Desempenho Global; deve-se poder considerar a hipótese de adicionar mais áreas de acordo com as orientações do Plano Nacional de Saúde;
- f. que a parte variável da remuneração deve continuar a poder ser calculada com equilíbrio entre a dimensão da lista de utentes e o cumprimento das atividades específicas porque se potenciam mutuamente;
- g. existam adaptações ao modelo B das USF para zonas de grande dispersão populacional (a USF-AN já teve oportunidade de partilhar propostas neste sentido);
- h. como vai ser feita a recuperação dos [Incentivos Institucionais](#) anteriores devidos às equipas (e que não têm sido atribuídos por inação quer do

Ministério das Finanças quer do Ministério da Saúde; estes incentivos estão relacionados com o IDG e representam verbas que podem ser utilizadas em formação ou equipamentos, entre outros);

- i. como será calculado o valor da pensão de aposentação para todos os grupos profissionais.
5. Garantir o pagamento dos **incentivos institucionais** como promotor da autonomia das equipas e garantia de formação e diferenciação para as equipas, com efeitos retroativos.
6. Rever de uma vez por todas a arquitetura dos **sistemas de informação**, centrando esse sistema no cidadão e num processo clínico único; rever e atualizar os equipamentos informáticos e o apoio informático;
7. **Abolir práticas burocráticas** e de atividades **sem valor** para a saúde das populações;
8. **Garantir a abertura de concursos para a categoria profissional de Enfermeiro Especialista** de todos os enfermeiros detentores do **Título de Especialista em Enfermagem de Saúde Familiar** a exercer em contexto USF ou UCSP; **Simplificar todo o processo para atribuição do título de Especialista em Enfermagem de Saúde Familiar**, valorizando a experiência profissional de enfermagem em contexto de USF/UCSP;
9. **Valorizar a atividade do secretariado clínico**, com a saída do despacho [do perfil de competências e funções](#) já proposto anteriormente com o contributo da USF-AN, com possibilidade de criação de **estrutura formativa para o efeito**;
10. **Desbloquear os concursos de recrutamento de enfermeiros e secretários clínicos**;
11. Criar **bolsas de profissionais que assegurem a compensação das ausências prolongadas** nas unidades ou o atendimento à doença aguda dos utentes sem equipa de saúde familiar atribuída ou outras atividades não previstas;
12. Prevendo a mais que provável implementação do modelo ULS, exigimos a **participação dos CSP no processo de tomada de decisão e no acompanhamento do processo**, garantindo uma melhoria na prestação e organização dos diferentes níveis de cuidados, respeitando, no entanto, a

identidade que os caracteriza e que vem sendo diferenciadora ao longo dos anos.

Neste relatório, no seu último capítulo apresentamos um mapa de melhorias extenso, detalhado, pronto a usar.

Num primeiro momento, partilhamos uma visão de helicóptero do sistema de saúde, em particular do SNS, organizada em 15 domínios com identificação da situação/ problema e apresentação de estratégias e soluções.

Seguem-se dois planos estratégicos mais detalhados para cada uma das duas reformas anunciadas: generalização do modelo B das Unidades de Saúde Familiar - USF e generalização das Unidades Locais de Saúde – ULS.

**É necessária uma renovada estratégia para a Saúde em Portugal!**

## 4. SUMÁRIO EXECUTIVO

Na sua 13ª 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 conseguem alcançar. As USF, no seu modelo B, conseguiram até o feito de ser o único serviço público valorizado pela Troika como eficaz e eficiente aquando da crise económica e social de 2011.

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

Este **estudo** é um censo, tendo sido inquiridos de julho a setembro de 2023 todos os **coordenadores de USF em atividade nesse período. Existiam**, na altura do estudo, **615 USF**.

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 se encontra disponível de outro modo.

**Existem agora (9/10/2023) 616 USF, 348 B e 268 A.** Até ao momento, iniciaram atividade em 2023, 15 novas USF modelo A e 34 USF B. Existem neste momento 138 **candidaturas ativas** a USF, sendo 44 para modelo A e 94 modelo B (algumas delas desde 2019). O número de candidaturas a modelo B tinha decrescido nos últimos anos (43 em 2016, 31 em 2017, 26 em 2018 e 31 em 2019, 13 em 2020, 18 em 2021), fruto da desmotivação das equipas pelo tempo mediado entre a candidatura a modelo B e a sua efetiva passagem, voltando a crescer em 2022 com 47 e agora 63, melhoria decorrente do Governo ter começado a cumprir o

prometido de passar todas as USF A que cumpriram o necessário a modelo B. Tem sido possível conseguir, igualmente, novas candidaturas a modelo A, com um decréscimo em 2020 de que se conseguiu recuperar depois (39 em 2017, 26 em 2018 e 53 em 2019, 18 em 2020, 27 em 2021 e 27 em 2022 e 32 novas até agora em 2023), havendo atualmente 44 candidaturas ativas e prontas a continuar o processo até ao início de atividade.

Quanto à **vitalidade da reforma**, o cenário não é animador por lentidão na progressão do número de USF total já que, na realidade, **só há mais 9 novas USF desde o início do ano 2023 e o mesmo número, 9, novas USF em 2022**. Destaca-se apenas o facto positivo de, desde 2022, **haver mais USF B do que A**, mais 34 este ano e de realçar que é um número acima do definido pelo governo no início do ano.

No entanto, houve uma **evolução positiva** entre o final de 2021 e o ano de 2023 com todas as USF Modelo A que aguardavam passagem para Modelo B e que cumpriam todos os critérios, a conseguirem concretizar essa passagem.

Comparando o ritmo de formação de USF em cada ano com os meses já decorridos no corrente ano, pode-se concluir que estamos no melhor ano desde 2012, mas é apenas o 7º melhor da história em termos de constituição de USF. Ainda, nunca houve tantas candidaturas a novas USF desde 2012 (95) e o número de candidaturas a USF B é o maior de sempre (63).

Neste estudo, obtiveram-se **484 respostas**, o que corresponde a uma **taxa de resposta de 78,7%** em relação ao universo dos coordenadores de USF em atividade, **a maior taxa de resposta de sempre e um número recorde de respondentes**. Em 7 das 13 edições, registaram-se taxas de resposta acima dos 70%, 6 das quais nos últimos 6 anos.

Os primeiros resultados revelam que a **grande maioria (97,7%, aumentou de 94,08% do ano passado) das USF modelo A pretende passar a modelo B e cerca de 50,3% (aumentou de 35,26% do ano passado) já se candidatou a modelo B**. Não restam dúvidas, portanto, que é este o modelo em que as equipas querem continuar.

No que respeita aos **profissionais de saúde**, conforme quadro 6, existem atualmente 12 628 profissionais a exercer a sua atividade em USF (menos 200 do que em 2022). **Nas USF**, exercem 4 082 Médicos de Família (mais 55 do que em 2022), 1 473 Internos de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar (menos 343), 4 084 Enfermeiros de Família (mais 55) e 2 989

Secretários Clínicos (mais 33). Em UCSP existem 5 787 profissionais de saúde (menos 721 do que em 2022). Quanto aos tempos parciais de trabalho, não há grandes diferenças em relação ao número do ano passado: continua a **haver poucos profissionais em tempos parciais**.

Verifica-se que já há mais **população inscrita em USF B** (43,1% em 2023, contra 39,2% em 2022) **do que USF A** (24,5% em 2023 contra 27,5% em 2022) **ou UCSP** (32,4% em 2023 contra 33,3% em 2022) (ver quadro 7). É de realçar que cerca de **20% dos utentes sem equipa de saúde familiar estão em USF**. O **ganho potencial de utentes** que vão passar a ter equipa de saúde familiar com as candidaturas ativas até ao final do ano é de 196 680 utentes.

Passando ao estudo de **satisfação com o momento atual a Reforma dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) e com elementos com intervenção relevante nesta**, tem-se verificado nos últimos anos, uma depressão nos resultados, que se tem vindo a agravar, tendo atingido na última avaliação de 2021/2022 o pior resultado até aquela altura, e voltando este ano a ser novamente ultrapassado e atingido um novo recorde: **80,6% (+ 2,5%) dos coordenadores a considerarem-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o momento atual da reforma dos CSP e 91,7% (+2%) com a atuação do Ministério da Saúde em relação a esta**.

A apreciação que os coordenadores têm feito do momento atual da reforma e do Ministério da Saúde **deteriorou-se de um modo muito marcado e tem-se agravado muito no último quinquénio**. No entanto, é o **resultado de políticas que começaram em 2011, ano da TROIKA**, e que os resultados deste estudo bem evidenciam

A **satisfação em relação à USF-AN** manteve-se num **registo positivo**, dos mais positivos de todas as estruturas avaliadas se se considerar a diferença entre satisfeitos ou muito satisfeitos e os insatisfeitos e muito insatisfeitos e sendo a estrutura com menos muito insatisfeitos (2%) e de insatisfeitos (5,4%). O somatório dos satisfeitos ou muito satisfeitos está agora com 61,7% (+19,8%). Paralelamente, houve uma diminuição na proporção de insatisfeitos e muito insatisfeitos para os 7,4% (-8,1%) e apenas 2% e muito insatisfeitos – este é um **dado muito positivo porque revela que a USF-AN está alinhada, e cada vez mais, com o pensamento da grande maioria dos coordenadores das USF**.

**Os níveis de satisfação mais altos, considerando apenas os satisfeitos e muito satisfeitos de todas as estruturas avaliadas** regista-se, então, em relação à **atividade da própria USF** (68,4%), à **USF-AN** (61,7%), aos **Conselhos Clínicos** (58,8%), às **Direções Executivas dos ACES** (58,4%), seguindo-se as **ERA** (36,4%) e o **Poder Local** (29,6%).

No sentido inverso, considerando apenas os **insatisfeitos e muito insatisfeitos** o nível de **insatisfação maior** é para com o **Ministério da Saúde** (91,7%), a **ACSS** (76,9%), **Ministério das Finanças** (74%), **DE do SNS** (70%), os **SPMS** (69,3%), as **ARS** (61,6%), o **SNS24** (53,7%), o **Departamento de Contratualização Regional** (43%) e a **DGS** (38,9%).

Quanto às estruturas com menores taxas de muita insatisfação, por ordem crescente, e todas com valores inferiores a 10%, são: a **USF-AN** (2%), os **Conselhos Clínicos e da Saúde** dos ACeS (6,2%), as **Direções Executivas dos ACeS** (7,9%), o **Poder Local** (9%) e as **Equipas Regionais de Apoio** (9,7%). Este dado é relevante porque taxas baixas de muita insatisfação podem representar um maior grau de inclusão, deixar menos gente de fora.

Quanto à **diferença entre satisfeitos ou muito satisfeitos e os insatisfeitos e muito insatisfeitos** as estruturas ordenam-se do seguinte modo, começando pela que tem a diferença mais positiva e, logo, a **melhor avaliação** do estudo (estão todas as que têm um diferencial positivo): a **USF-AN** (54,3%), a **própria USF** (49,6%), os **Conselhos Clínicos dos ACES** (39,3%), as **Direções Executivas do ACES** (35,8%), Equipa Regional de Apoio (ERA) (11,9%) e **Poder Local** (municípios e freguesias) (4,9%).

Uma palavra então para o **papel fundamental dos Conselhos Clínicos e Direções Executivas do ACES**, assim como para o do poder local em toda a reforma, na sua relação de proximidade com as USF e populações, justificando, ainda mais, a autonomia acrescida atribuída com o novo Estatuto do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e que já estava previsto desde 2005. É, portanto, muito delicada a extinção por completo destas estruturas que poderá acontecer com a generalização das ULS – Unidades Locais de Saúde.

Como nas avaliações dos últimos anos, também há diferenças importantes na satisfação com a Reforma e as entidades governamentais centrais, regionais e locais **entre modelos de USF**: as **USF A continuam a liderar a insatisfação**, na quase totalidade das áreas (exceção para os SPMS e a USF-AN onde a insatisfação é maior nas USF modelo B). Quanto à diferença mais marcada, esta encontra-se em relação à forma geral como decorre a atividade da USF que é considerada mais insatisfatória nas USF modelo A. Este é dos dados que mais informação dá sobre o momento atual e permite apontar a direção da evolução do modelo USF 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 globalmente mais insatisfeitas, sobretudo com o Ministério da Saúde, a DE do SNS, os SPMS, as ARS e o Ministério das Finanças. As USF não integradas em ULS apenas têm proporções de satisfação superiores às suas congéneres no que diz respeito às Direções Executivas e aos Conselhos Clínicos dos seus ACES.

Numa segunda parte do estudo, foi solicitado aos coordenadores para identificarem os principais problemas, numa escala de 1 a 5 (1 - “menos importante” até 5 – “mais importante”).

Um ano de rescaldo após o combate à pandemia da COVID-19 ainda se sentem os seus efeitos, e sobretudo, um agravamento dos problemas já identificados na edição anterior do Momento Atual. O aumento ininterrupto de utentes sem equipa de saúde familiar devido não só à fraca capacidade do SNS para atrair os recém-especialistas, como a manutenção da já previsível vaga de reformas de médicos de família, condicionando a pressão sobre as equipas remanescentes, pode explicar que a **conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar** seja colocada no topo das prioridades para os coordenadores das USF com uma média de 4,55 (máximo 5).

O segundo problema principal é a **política de priorização dos CSP** com 4,44, tal como já se verificava no ano estudo 2018/19 em que ocupou também o 2º lugar, tendo passado, mesmo, no ano passado para o primeiro lugar, constituindo-se, portanto, como um dos problemas que mais preocupa os coordenadores das USF e que naturalmente se mantém no topo das prioridades pois não tem sido alvo da intervenção fundamental necessária por parte da tutela.

A **dimensão da lista de utentes** é o terceiro problema principal referido, com 4,43.

Em quarto lugar de prioridade decrescente, encontra-se a **interoperabilidade entre programas informáticos em uso na USF**, com 4,38. A multiplicidade de palavras passe de acesso, a necessidade de transpor informação de um programa para outro, o crescente número de aplicações informáticas em uso nas unidades são questões que preocupam os coordenadores das USF e que serão mais exploradas no capítulo dedicado aos sistemas de informação.

Finalmente, como quinto problema principal temos os **incentivos institucionais**, com 4,34, cuja aplicação é dedicada a apoios para formação, investigação ou melhorias de instalações ou equipamentos, como forma de valorização do cumprimento de objetivos de qualidade. De referir que esta área tem estado quase sempre representada nos top 5 demonstrando assim a sua importância. Apesar disso, nunca foi tomada uma posição da tutela que facilitasse e, em muitos casos, que até permitisse às unidades utilizar os incentivos que lhe são devidos, mantendo-se à data, a maioria das USF com incentivos institucionais em dívida.

**Os problemas identificados no top 5 de 2021/22** comparativamente com o **período de 2022/23** mantiveram a mesma ordenação em 4 dos problemas comuns identificados em ambos os períodos de estudo (políticas de priorização dos CSP, dimensão das listas de utentes, interoperabilidade entre programas informáticos em uso na USF e Incentivos Institucionais), revelando que pouco se fez nestas áreas neste período. A substituição de profissionais em ausência prolongada que era considerado o quinto principal problema em 2021/2022, passou para o nono lugar em 2022/23, com 4,14, tendo sido ultrapassado pelos “Incentivos Financeiros”, “Conciliação entre atividade assistencial e não assistencial” e pelo “Software de apoio à atividade e registo clínicos”. Houve ainda o surgimento de um novo problema predominante, como o principal em 2022/23: trata-se da “conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar”. Esta é uma área nova que foi colocada em avaliação agora pela primeira vez e logo para a primeira posição, encimando as preocupações dos profissionais de saúde nas USF.

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, o que poderá estar na origem da insatisfação com a conciliação entre a vida pessoal / familiar e profissional, e em relação com os constrangimentos associados a intersubstituição de colegas em ausências prolongadas ou insuficiências no suporte à atividade, nomeadamente informática.

Analisando os **principais problemas que carecem de resolução a nível regional**, realça-se a ausência de abertura de concursos para recrutamento de profissionais na região de LVT, em particular para secretários clínicos.

Independentemente das USF estarem ou não integradas em **ULS**, o problema mais destacado é comum a ambas e diz respeito à **conciliação entre a atividade da USF e a vida pessoal e**

**familiar.** As USF integradas em ULS priorizam também como problemática a conciliação entre as consultas presenciais e as atividades não assistenciais e o processo da contratualização (não se registando estes problemas nas USF não integradas em ULS). Em contrapartida, as USF não integradas em ULS assumem maior importância na priorização de políticas centradas nos CSP, na interoperabilidade entre programas informáticos em uso na USF e no que toca aos Incentivos Institucionais.

Passando á parte da **qualidade**, e relativamente à existência de **manual de boas práticas/procedimentos**, verifica-se uma melhoria, com 66% de resposta positiva para todas as áreas importantes (vs 56,1% no estudo anterior), redução para 26,3% (anterior 29,5%) para a maioria das áreas e redução de USF sem nenhum manual (0,8% vs 2,3% em estudo anterior). As USF integradas em **ULS** apresentam praticamente a mesma percentagem de USF com manuais de boas práticas para todas as áreas, do que as que não o estão (61,2% vs, 66,2%). Já as USF modelo B têm manual de boas práticas/procedimentos para todas as áreas numa percentagem superior ao valor das USF A (74,9% vs 51,9%).

Quanto à **avaliação da satisfação no trabalho** e 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 ligeiramente mais nas integradas em ULS, já quando se avalia por modelo, as USF B têm mais avaliação interna (69% vs 49,4%) e ligeiramente acima nas externas.

Quanto à **avaliação da satisfação do cidadão, as USF não integradas em ULS e as Modelo B realizaram mais avaliações internas** da satisfação do cidadão (67,1% e 70,4%, respetivamente). Já **no que diz respeito às avaliações externas, foram as USF integradas em ULS que mais realizaram** (91,7% vs. 75,6%). Sem grande diferenças entre modelos de USF nestas avaliações externas.

Focando agora a atenção nos **sistemas de informação**, pelo segundo ano consecutivo desde o início da informatização dos CSP em Portugal, existe um monopólio da SPMS no que diz respeito à aplicação informática de apoio à consulta nas USF, mas com duas aplicações: Sclínico e Sclínico Central. Verifica-se **um valor de satisfação ou muita satisfação com a aplicação SClínico inferior ao do ano passado** (42,90 em 2020/21 vs 38,84% em 2021/22 vs 30,37% em 2022/23), mantendo a tendência do ano passado, alcançando a segunda pior avaliação de sempre.

**Das aplicações avaliadas** existem algumas com uma percentagem de satisfação (Satisfeito ou Muito satisfeito) muito baixa (abaixo dos 35%) e que, portanto, deveriam ser alvo de uma

reavaliação por parte da SPMS de forma a irem de encontro às necessidades dos profissionais. São exemplo disto, GestCare com 15,5%; Alert P1 com 27,4%, Plataforma de Assiduidade com uma satisfação de 28,5% e NOTIFICA com 31,3%, SDM@SNS com 31,7%.

Quanto à **insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos)** há a destacar os valores atingidos pela Alert P1 (47,8%), Plataforma de Assiduidade (47,6%) e GestCare (42,1%), O maior acréscimo na insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) verificou-se no Alert P1 (de 40,0% em 2021/22 para 47,8% neste ano).

**Nenhuma USF teve sempre disponível as aplicações informáticas.** Um problema crónico que demonstra a pouca resistência das aplicações a falhas de hardware ou software bem como a frágil rede de internet disponível nas unidades, Neste âmbito o melhor resultado histórico foi o do longínquo 2011/12 com 7,8% USF a referirem que, durante um ano, não tiveram qualquer indisponibilidade de aplicações informáticas; nos últimos anos o valor é 0% ou muito próximo disso.

Em qualquer área de trabalho a disponibilidade das aplicações informáticas é fundamental, na área da saúde esta necessidade é crítica quer pelo impacto no trabalho das equipas quer, principalmente, pelo impacto para a segurança dos cuidados ao utente.

**Este ano as falhas informáticas ocorreram ainda com mais frequência que no ano anterior.** As falhas aconteceram **mais de onze vezes** em 71% das USF. Englobadas nestas últimas, em 26,3% das USF **as falhas foram “mais de cinquenta” no último ano**, quando no ano anterior já tinham sido 23,5% e em 2020/21 16%.

Todas as ARS tiveram pelo menos uma falha, podendo sugerir que **o problema é nacional** e não circunscrito a particularidades das ARS. Quando analisamos a percentagem de USF que referem ter sofrido mais de cinquenta falhas no último ano, há a destacar pela negativa a ARS Alentejo com 50%, a ARS LVT com 30,1% e a ARS Norte com 27,4%.

Quanto à **resolução da indisponibilidade, na maioria das vezes esta ocorre no mesmo dia, mas com atrasos importantes (77,4%).** Em **8,5% dos casos a resolução só ocorreu no dia seguinte e em 4,2% apenas 48 horas depois.**

Quando questionamos os coordenadores se *“Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou?”*, **96,5% dos coordenadores confirmaram esse impacto negativo.** Em todas as edições este valor é superior a 90%, parecendo não haver solução por parte da administração

Passando por o **Funcionamento do ACES** – Agrupamento de Centros de Saúde, à semelhança dos resultados anteriores, a maioria dos coordenadores considera que a autonomia dos ACES deveria ser superior à atual (89,3%) e 92,8% considera que a autonomia do ACES afeta a autonomia das USF.

Cerca de metade dos coordenadores considera que a sua USF **não tem instalações adequadas** para o exercício das atividades profissionais de saúde (45%), assumindo também não ter a **possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada** (67,6%), embora em menor número face a 2021/22 (70,1%).

Relativamente à adequação do **sistema de climatização**, apesar de uma ligeira melhoria face a 2021/22 (53,79% de discordância) continuam com valores de discordância bastante elevados, como afirmam 51% dos coordenadores.

Uma maioria de coordenadores, 51,4% do total consideram que têm **gabinets** adequados assim como **salas de espera** adequadas (50,6%).

Quanto à **higiene e limpeza**, a maioria dos coordenadores concorda com a adequação da mesma às necessidades da unidade, mas ainda assim falamos de apenas 56% numa área onde seria expectável obter valores de 100%.

Quanto à integração das USF em **ULS** ou não, no item **Instalações adequadas**, há mais (48,6%) USF não integradas em ULS a considerar estas como adequadas do que USF integradas em ULS (44,9%), ocorrendo o mesmo padrão quanto aos gabinetes. Já quanto à limpeza a situação é ligeiramente melhor (mais 4%) nas USF integradas em ULS. Nos restantes itens, não se registam grandes diferenças.

Relativamente à **área informática nos ACES**, os coordenadores das USF inquiridas consideram maioritariamente que as condições disponibilizadas não são adequadas às necessidades. Assim, quanto à percentagem dos coordenadores que consideram as condições adequadas, temos em relação:

- aos **Computadores/Terminais**, 46% (apenas 1,1% de melhoria face ao ano transato);
- ao **funcionamento dos computadores**, 37,2%;
- ao **software adequado para a atividade dos profissionais de saúde**, 33,5%;
- à **segurança dos dados informáticos**, 30,7% (uma melhoria de 4,1% face a 2021/22);

- à **interoperabilidade**, mantém-se como o item que maior discordância provoca quanto à sua adequação, tendo piorado face a 2021/22 (de 66,7% para 72,4% de discordância) e sendo o item com o pior resultado;

- ao **material necessário para videoconsulta**, registou-se uma melhoria de resultado superior a 10% face ao último estudo para os 21,9% de adequação;

Relativamente aos apoios técnico, todos pioraram face a 2022/21, mas o **apoio técnico informático do ACES** continua a ser considerado o mais adequado no apoio à prática dos profissionais de saúde com 36,1% dos coordenadores a considerarem-no adequado, segue-se o **Servicedesk da SPMS** com 23,6% e, por último, o **apoio técnico informático da ARS** com 19,1%.

As USF não integradas em ULS têm melhores resultados no que se refere aos **computadores, software adequado para a atividade dos profissionais de saúde** com as USF não integradas a obterem 47,02% e 34,05% contra 36,7% e 30,6% das USF integradas em ULS respetivamente, assim como no **material necessário para videoconsulta** com as USF não integradas a obterem 22,85% contra 17% das USF integradas. Na **segurança dos dados informáticos** as USF integradas em ULS têm melhores resultados 38,3% versus 29,9%, assim como no apoio técnico informático do ACES/ULS 46,9% versus 34,7%.

A **área clínica** continua a ser a área com os piores resultados. **Todos os resultados são negativos**. A maioria dos coordenadores encontra-se insatisfeita com os recursos **materiais clínicos disponibilizados pela administração**, com a discordância sobre a adequação do que é disponibilizado em termos de **equipamentos clínicos** acima dos 55% (ainda assim um valor 9% abaixo do ano de 2021/22), melhorando ligeiramente o resultado no que toca aos **consumíveis para procedimentos** (soros, apósitos, compressas, seringas etc,) com valores de discordância de 43,9% e de concordância de 38,3% (o valor de concordância mais alto no presente ano). Já quanto ao **material de uso clínico** há uma melhoria de quase 9% (36,6% no presente ano e 27,7% em 2021/22) no que toca à concordância com a adequação dos meios, mas mesmo assim 44% dos coordenadores discordam. Quanto aos “**Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado**”, os resultados face a 2021/22 melhoraram um pouco mais de 6% (passando de 24,1% para 30,6%) no que se refere há concordância com a sua adequação.

No que toca à **rapidez da resposta aos problemas que dependem da sua intervenção**, os **ACES** continuam a ter uma resposta melhor (29,5%, mas ainda assim com a discordância a

cifrar-se perto dos 46%) do que as **ARS**, que atingem apenas 4,9% de concordância e pioram face ao ano transato (7,8%) e com a discordância em valores recordes (75,6%).

Este ano considerou-se um novo item “**Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF**”, atendendo à potencialidade destes meios complementares de diagnóstico, no entanto, aquilo que o estudo transmite é que apenas 7,9% das USF concordam que existem e são adequados na sua USF.

Ao olharmos para as USF segundo a integração ou não em **ULS**, destacam-se as USF não integradas em ULS com resultados piores (nenhum resultado positivo e com o pior resultado – 81,3% no item **Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF**) que as USF integradas em ULS, ainda que estas apenas tenham tido apenas 2 resultados com mais acordo do que desacordo quanto à adequação: **consumíveis para procedimentos clínicos e Material de uso clínico e farmacêutico**. No entanto, quanto à **resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste** são as USF não integradas em ULS que têm melhor resposta (30,75% versus 20,4%).

Os valores relativos a **faltas de material básico** para a atividade da USF voltaram a subir e no presente ano para o valor mais alto de sempre com 95,6% das unidades a terem falta de material considerado básico para a atividade normal de uma USF durante o ano, sendo que 50,2% das USF registaram que estas faltas mais de 10 vezes, em 32,9% 3 a 10 vezes e em 12,5% uma a duas vezes.

Quanto à rapidez de reposição dessas falhas, só em 1,1% das USF é que ocorreu, para a maioria dos casos, no mesmo dia e sem atrasos importantes sendo este o pior resultado de sempre e demonstrando claramente **a falência das estruturas de apoio às necessidades dos utentes e dos profissionais por parte das estruturas da administração – ARS, ULS e ACES**. Entre 2018/19 e 2021/22 o valor da reposição com 48 horas ou mais de atraso tinha vindo a cair para valores de 36% no ano transato, mas este ano atingiu os 80% (o pior valor de sempre!), o que implica que os utentes tiveram que esperar pelo menos 48 horas para obterem os cuidados de que necessitavam por falta de material cujo fornecimento é responsabilidade de estruturas como as ARS, ULS ou ACES.

Olhando pelas realidades das **USF integradas ou não em ULS**, as integradas em ULS apresentam melhores resultados na reposição com 26,5% das unidades a afirmarem terem uma ou duas ruturas, 32,7% três a dez vezes e 36,7% mais de dez vezes, contra as ULS não integradas com 51,4%. Ainda assim ambas as situações são negativas com as USF não integradas a terem uma ligeira diferença positiva de 0,2% de USF sem ruturas, mas sem relevância porque o valor destas unidades é de 4,3% face ao das USF integradas com 4,1%.

Quanto à reposição do material em falta, ambas as realidades são negativas com destaque para as USF não integradas com 81,2% das reposições a ocorrerem apenas em 48 horas ou mais contra os 71,1% das USF integradas.

**Na prática a rede de suporte às necessidades das USF**, tanto as dos ACES, ARS ou ULS, continuam a **apresentar falhas graves** com agravamentos extremos no presente ano, que comprometem a qualidade e tipo de cuidados. Talvez seja relevante para o panorama a ausência de uma liderança, com as ARS a enfrentarem a possível extinção e a futura estrutura, a DE-SNS sem qualquer perspetiva de estatutos e logo de capacidade de gestão e de decisão. Este ano foram apresentadas novas questões, atendendo à disseminação dos **sistemas de atendimento automático em substituição das centrais telefónicas tradicionais**.

Importa referir que 58,6% das USF inquiridas já têm o sistema TeleQ, mas ainda há 41,4% sem acesso a este sistema de apoio e interface telefónico entre a unidade e os utentes.

Relativamente às USF com centrais telefónicas tradicionais a quase totalidade, 90,85% esta insatisfeita e muito insatisfeita com a solução contra os 79,33% de coordenadores satisfeitos e muito satisfeitos com o sistema TeleQ.

Importa questionar o porquê do não alagamento deste sistema a todas as USF, melhorando as condições de trabalho dos profissionais e de acesso dos utentes.

Relativamente à **composição da equipa profissional** (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos) só 54,2% dos coordenadores considera ter a equipa de acordo com as necessidades, o que continua a deixar a descoberto a má gestão geral dos profissionais de saúde no SNS.

Já no que toca à **integração ou não em ULS**, a diferença entre as duas é residual.

Os dados permitem-nos verificar que a situação tem vindo a melhorar ligeiramente a partir de 2020/21, ainda que, em média, continue a **faltar 1 profissional de cada grupo profissional nas USF em relação ao que estava acordado**. As faltas têm maior expressão no grupo dos

médicos, depois no dos secretários clínicos e o que tem menos faltas é o grupo dos enfermeiros.

Em 67,8% 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, que se têm mantido ano após ano, merecem uma atenção redobrada por parte da administração por forma a combater o burnout e para melhor se poder compatibilizar a vida profissional com a vida familiar.

Em 85,7% das USF respondentes, nos últimos 12 meses **houve pelo menos um profissional ausente mais de 30 dias**, sendo que na maioria (65,9%), **a intersubstituição foi assegurada** em exclusivo pelos profissionais da equipa, apenas em 6,3% das USF a intersubstituição foi efetuada em exclusivo por profissionais fora da equipa (ligeiro aumento desde o ano passado em que se registou 5,1% e face a 2020/2021 - 3,43%), Nos restantes casos a substituição ocorreu por um sistema misto (31,8%).

No capítulo da ligação à Comunidade, é de referir que apenas 25,5% das USF têm instalada **uma liga de amigos ou uma comissão de utentes**.

Relativamente à satisfação da equipa da articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelo ACES, verificou-se um **aumento na insatisfação** com os **hospitais de referência do ACES**, com mais de metade, 61,4% de insatisfeitos e muito insatisfeitos (vs 53,5% em anterior biénio).

As **USF não integradas em ULS** apresentam neste questionário um número superior de coordenadores **insatisfeitos** com todos os pontos (incluindo a relação com os hospitais de referência), **com exceção da relação com comissão de utentes**, em que as USF integradas em ULS estão ligeiramente mais insatisfeitas.

**Quanto à segurança e bem-estar dos profissionais, 77,3 % das USF tiveram pelo menos um episódio de qualquer tipo de violência nos últimos 12 meses**, em linha com os 78% do biénio passado. Estes são dados que se têm de considerar críticos, sendo necessário dar especial atenção às causas e soluções para a violência sobre profissionais de saúde, que se demonstra um problema muito frequente.

A forma de violência contra os profissionais de saúde mais frequente é a **violência psicológica** (que aconteceu em 66% das USF respondentes), seguida do **assédio sobre profissionais de**

**saúde na USF (44,2%), da violência física (22,3%), violência contra a propriedade pessoal (14,7%) e violência sexual (1,3%).**

Apenas 84,8% das USF têm **procedimentos para abordar a violência** sobre os profissionais de saúde (78,5% no último estudo, que já tinha aumentado em relação ao estudo anterior).

Quando se pergunta quão satisfeitos estão com o **procedimento existente na USF para abordar a violência**, 58,2% estão satisfeitos ou muito satisfeitos e 11,7% insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Relativamente ao **Plano para Prevenção da Violência no Setor da Saúde**, a maioria dos coordenadores considera-se insatisfeito ou muito insatisfeito (51,3%) quanto à sua capacidade de dar resposta aos seus objetivos.

Mantém-se, portanto, espaço para otimização da abordagem nesta área.

**Quanto à evolução das políticas implementadas ou propostas**, temos algumas em que a percentagem de concordância com os coordenadores é elevada, tal como a criação de centros para atestados para carta de condução, criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico e o fim das quotas para constituição de USF modelo A e B.

Por outro lado, existem outras em que a discordância existe numa percentagem elevada pelo que deverão sofrer uma análise mais detalhadamente e discutidas com os profissionais, tal como a incorporação de médicos sem especialidade de MGF, a eliminação de listas de utentes, inclusão de indicadores de custos nas atividades específicas ou a criação e generalização das ULS.

Quanto à **decisão de extinção das ARS**, 26,8% dos coordenadores está em desacordo ou muito desacordo enquanto 25% está de acordo. Mais de 48% dos coordenadores nem está de acordo nem em desacordo.

Já quando se analisam as diferenças entre **USF integradas ou não em ULS**, é nas **USF não integradas em ULS onde existem mais coordenadores de acordo com a extinção das ARS**.

Quanto à **criação das ULS** mais de 52% dos coordenadores de USF estão em desacordo ou muito em desacordo enquanto 12,7% estão de acordo ou muito de acordo, estando as USF Modelo B em maior desacordo. De realçar que os coordenadores de USF não integrados em ULS estão em maior desacordo com esta criação (53,9%) do que as USF integradas (36,2%). Em relação à **generalização das ULS a todo o território nacional** mais de 54% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo e 10,4% estão de acordo ou

muito de acordo., estando as USF Modelo B em maior desacordo novamente. De novo, os coordenadores de USF não integrados em ULS estão em maior desacordo com esta generalização (56,1%) do que as USF integradas (40,4%).

**Na área da contratualização** após a experiência de três ciclos (2009-2013 correspondente à fase inicial do modelo com 3 eixos e metas negociadas entre USF e o ACES com referencial da ACSS; 2013-2017 fase em que o modelo iniciado na fase inicial se tornou prejudicial pelo valor das metas desfasado da realidade e sempre a subir que era exigido às unidades; 2018-2023 em que passaram a ser contratualizados mais de 80 indicadores, sendo incluídas nessa contratualização áreas como a qualidade organizacional, formação e serviços, com metas com intervalos esperados e margens de variação aceitável, com uma taxa de satisfação variável e dificuldades próprias de cada um dos modelos é necessário refletir no próximo passo do modelo pois existem sinais, nomeadamente no que concerne à satisfação e ao estímulo para trabalhar com maior qualidade, em que se observa uma paulatina mas sustentada redução na percentagem de coordenadores de acordo com o atual modelo.

Assim e de acordo com os resultados observados e a tendência verificada nos últimos anos, será necessário **encontrar um modelo mais transparente**, nomeadamente no que concerne à fundamentação técnico-científica dos indicadores e intervalos, ponderando a contratualização de indicadores e metas, numa matriz com a desagregação atual, mas com um menor número de indicadores e com uma mudança nas áreas da segurança e centralidade do cidadão.

**O cumprimento dos compromissos**, quer em termos dos prazos para contratualização, mas também no âmbito da atribuição dos incentivos e no acompanhamento das equipas pelo ACES é fundamental.

É igualmente importante, reforçar a implementação de elementos com o IPDA – índice de Perturbação do Desempenho Assistencial que permitem a **diferenciação por contexto**, permitindo ter em conta fatores regionais e locais adaptando a contratualização às diferentes realidades, assim como manter o **investimento nas plataformas e ferramentas utilizadas no processo de contratualização**, tornando-as mais amigáveis e simples, acompanhada de formação de maneira a garantir que os profissionais estejam familiarizados com o seu funcionamento.

**Quanto ao atendimento da USF do Futuro**, a digitalização e a experiência da pandemia conduziram a uma reflexão sobre como é que poderia ser o atendimento na USF do Futuro,

assente na promoção de projetos de gestão integrada dos percursos dos cidadãos no SNS, reforçando a continuidade e os mecanismos de integração dos cuidados, mas também sobre novas formas de interação entre utentes e profissionais e instituições de saúde. Neste sentido, com o intuito de averiguar a possibilidade de novos modelos de interação no âmbito dos cuidados de saúde prestados aos utentes, mantivemos a necessidade de conhecer perspectiva dos coordenadores das USF acerca da proporção futura de consultas presenciais e consultas à distância.

Os resultados a esta questão demonstram que a **maioria dos coordenadores e numa percentagem superior aos últimos 2 estudos prefere mais consultas presenciais do que consultas à distância** (2020/21 – 79,1%, 2021/22 - 77% e 2022/23 79,8%), enquanto cerca de 5,6% prefere um sistema que privilegia as consultas à distância, um pouco superior aos 5,4% obtidos no estudo do ano passado. Salienta-se ainda que cerca de **14,6% demonstra preferência por um modelo híbrido equilibrado** (com consultas presenciais e consultas à distância em igual proporção), uma descida face aos 17,6% verificados no ano transato. Importará agora perceber que ferramentas ou estratégias é que os coordenadores que antecipam no futuro a maior utilização de consultas à distância considerariam necessárias para poder levar a cabo essa evolução. Importante ainda, perceber qual a disponibilidade dessas ferramentas e o modo como o próprio sistema informático atual condiciona essa visão. Por último, saber a satisfação de utentes e profissionais com essa modalidade de atendimento de forma a comparar com o restante universo.

**Por último referir que 97,5% das USF acolhem estágios de formação**, evidenciando o papel fundamental das USF na formação de novo profissionais de saúde.

Este é mais um **contributo da USF-AN para a melhoria do SNS**. Está neste documento uma **agenda detalhada do que há a fazer. Tem de ser aproveitada!**

**Todos têm de estar empenhados neste esforço coletivo para uma melhor Saúde para todos.**

## 5. A REFORMA DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS DE 2005 E ATÉ HOJE

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>1</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>2</sup>.

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

- Constituição de Unidades de Saúde Familiar (USF);
- Constituição dos Agrupamentos de Centros 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>3</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 **aspeto 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

---

<sup>1</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>2</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>3</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>

profissionais de saúde através de processos de candidatura voluntária para a criação de 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>4</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>4,5</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>6</sup>: as unidades mais vocacionadas para os cuidados personalizados médicos e de enfermagem – as USF (unidades de saúde familiar)<sup>7</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>8</sup>.

---

<sup>4</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=S141381232017002300701&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232017002300701&lng=en). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232017223.33152016>.

<sup>5</sup> Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro

<sup>6</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.º 10º. *Diário da República* 2008; 22 fev.

<sup>7</sup> Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto; Portaria n.º 1368/2007, de 18 de outubro.

<sup>8</sup> Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro.

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 gestor dos Agrupamentos Centrais de Saúde. A Governança 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>9</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. A partir de 2024. Há a proposta de passar a só existir um modelo de USF, semelhante ao B, mas aguarda-se essa legislação.

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.

---

<sup>9</sup> Santos I., Sá E. Estratégias de governança clínica. *Rev Port Clin Geral* 2010; 26:606-612

**Atualmente** (Setembro de 2023, dados BICSP) existem já **617 USF**.<sup>10</sup>

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>11</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>12</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

<sup>10</sup> Fonte: Fonte: sns.gov.pt

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZDVjMGZkOTEtY2EyNS00MmU1LWFiOTgtZjgzOTZlOWZkOTE5liwidCI6IjlyYzg0NjA4LWYwMWQtdNDZjNS04MDIOLTYzY2M5NjJlNWY1MSIsImMiOjh9>

<sup>11</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>12</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)

## 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
- 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 Ministério da Saúde resultou no portal BI-CSP<sup>13</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.

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**, com o início do 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>14</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 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. No entanto, não houve mais informação sobre o processo.

Em 2020 surge a pandemia de Covid-19 e a atividade do setor da saúde concentrou-se no esforço de combate à pandemia, estancando reformas e projetos, incluindo todas as políticas relacionadas com cuidados de saúde primários e as USF. Subsistia a sensação de que a **Reforma dos Cuidados de Saúde Primários estagnou há já vários anos**, sem se saber para onde se ia. 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 deixou de ser um sinal forte de vontade de mudança. Quando se pensava que estávamos no momento mais complexo deste século, surge uma guerra na Europa e agora, em várias partes do Mundo, e está iminente uma grave crise social, com um dos epicentros na força de trabalho da Saúde. Em termos da Saúde, muito provavelmente pela

<sup>13</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>

<sup>14</sup> <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/124283150/details/maximized?res=pt>

primeira vez vamos ter uma geração que vai viver menos anos do que a dos seus pais e, em Portugal, nunca se falou tanto de mudança de paradigma no sistema nacional de saúde. Neste contexto e já em 2022, o serviço público da Saúde tenta-se reinventar com um novo estatuto para o Serviço Nacional de Saúde e um Diretor Executivo nele exclusivamente focado. Na altura pensou-se que a mudança mais significativa para os cuidados de saúde primários seria o aumento da autonomia dos Agrupamentos de Centros de Saúde que passarão a ser considerados “institutos públicos de regime especial, dotados de autonomia administrativa e património próprio, com responsabilidades de contratualização da prestação de cuidados de saúde primários com a ACSS, I. P., à semelhança do que acontece com as unidades hospitalares”, libertando-os da tutela das Administrações Regionais de Saúde. Este era o grau de autonomia que se tinha pensado em 2005 para os ACES e nunca concretizado. O ano seguinte provou que tal não se iria concretizar, falando-se agora que nova grande reforma do SNS será a concretização das ULS – Unidades Locais de Saúde. “A criação de Unidades Locais de Saúde (ULS) é uma concretização de integração de cuidados de natureza vertical, porque reúne numa única entidade e sob a alçada de uma mesma gestão, diferentes níveis de cuidados. Assim, da organização dos distintos prestadores surge uma entidade única, responsável pelo estado de saúde de uma determinada população, e tem como objetivo criar, através de uma prestação e gestão integrada de todos os serviços e níveis de cuidados, uma via para melhorar a interligação dos cuidados de saúde primários com os cuidados hospitalares e, eventualmente, com outros cuidados, designadamente cuidados continuados, por intermédio de um processo de integração vertical desses diferentes níveis de cuidados.”<sup>15</sup> No entanto, o modelo ULS já está implementado em algumas zonas do país há mais de 20 anos e não há evidência que consiga cumprir a finalidade com que foi pensado<sup>16</sup>, levantando a necessidade de se pensar um novo modelo de ULS, a que a USF-AN tem chamado ULS 2.0, conceito que exploramos no final deste documento no nosso “Mapa de Melhorias”.

No topo da agenda das melhorias dos estudos anteriores, tem estado sempre o fim das quotas administrativas para a constituição de USF e a generalização do modelo B das USF. Esta medida foi, finalmente, anunciada pelo Governo e Direção Executiva do SNS. É, possivelmente,

---

<sup>15</sup> [https://www.ers.pt/uploads/writer\\_file/document/1298/Estudo\\_sobre\\_o\\_Desempenho\\_das\\_ULS\\_-\\_final.pdf](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1298/Estudo_sobre_o_Desempenho_das_ULS_-_final.pdf)

<sup>16</sup> <https://www.usf-an.pt/usf-an/aposta-nas-unidades-locais-de-saude-uls-e-um-erro-a-pouca-evidencia-disponivel-nao-favorece-as-uls/>

a medida que mais problemas poderá resolver. Aguarda-se a sua operacionalização, agendada para as próximas semanas<sup>17</sup>.

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 partilhada, com maior autonomia dos cidadãos<sup>18,19</sup>. A procura de respostas adequadas a estes desafios sugere caminhos pela inovação aberta<sup>20</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>21</sup>.

---

<sup>17</sup> <https://www.usf-an.pt/usf-an/usf-b-para-todos-maior-aposta-nos-csp-mais-sns-para-o-pais/>  
<https://www.usf-an.pt/usf-an/o-novo-decreto-lei-das-usf/>  
<https://www.usf-an.pt/usf-an/o-novo-decreto-lei-da-usf-propostas-apos-a-reuniao-do-dia-12-de-setembro/>

<sup>18</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>19</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>20</sup> Länsisalmi H, Kivimäki M, Aalto P, Ruoronen 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>21</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. 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 e Gonçalo Melo.</p> <p>Os autores trabalharam sem retribuição financeira para este projeto. João Gomes deu apoio administrativo e formatou o relatório.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Conflitos de Interesses | <p>André Biscaia, António Pereira e Gonçalo Melo são médicos de família a trabalhar em USF.</p> <p>Rui Cardeira é enfermeiro a trabalhar numa USF.</p> <p>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;</p> <p>André Rosa Biscaia declara ser presidente da USF-AN e 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;</p> <p>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       | 23 de julho de 2023 a 9 de outubro de 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Desenho de Estudo       | Estudo censitário, observacional, transversal seriado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

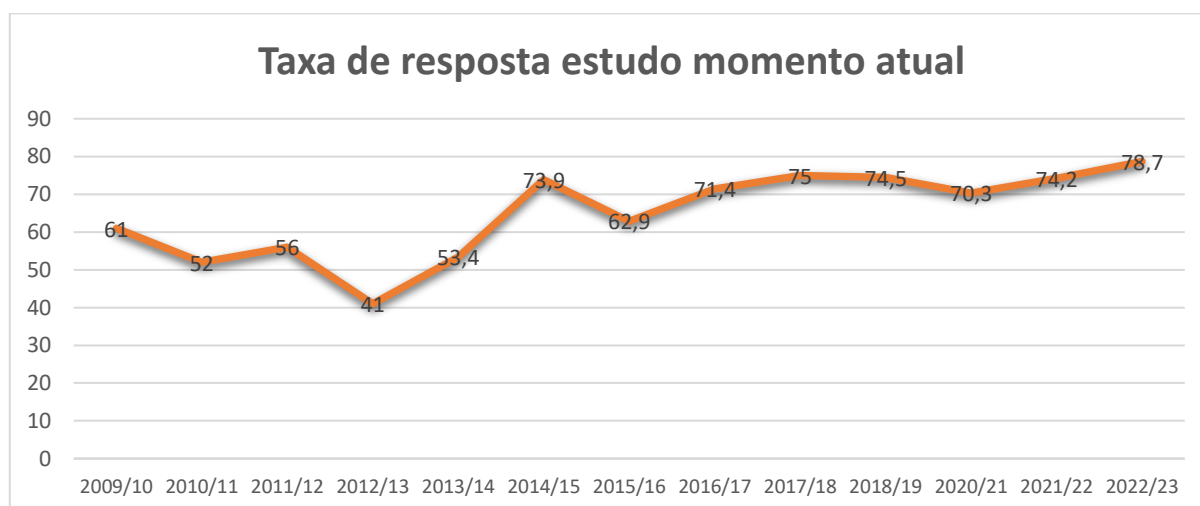
|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Universo: coordenadores de USF em atividade (N= 615, a 22 de julho de 2023).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| População             | Critérios de inclusão: ser coordenador de uma USF (ou estar a substituir este), e que, de forma voluntária, colabore nesta investigação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Recolha de Dados      | <p>Efetuada entre 23 de julho de 2023 a 1 de Setembro de 2023.</p> <p>Foram convidados a participar todos os coordenadores de USF em atividade no país, 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 e introdução da opção “não responde” para quando o participante não tenha conhecimento ou não queira responder.</p> <p>Foi conservado o anonimato dos respondentes.</p> <p>No estudo deste ano, foi solicitado aos coordenadores que tivessem em consideração o biénio 2022/2023.</p> |
| Estratégia de Análise | <p>Análise estatística descritiva – percentagens ou medidas de tendência central e/ou de dispersão;</p> <p>Nas questões de resposta aberta utilizou-se análise de conteúdo quantificada, segundo unidades de significado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 7. 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 está compreendido entre 23 de julho de 2021 a 1 de setembro de 2023, (N=615)<sup>22</sup>. Foram efetivamente contactadas a totalidade das 615 USF na figura dos seus respetivos coordenadores em exercício à data de início do estudo. **Obtiveram-se 484 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 78,7% 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 74,2% em 2021/2022; 70,3% em 2020/2021; 74,54% em 2018/19; 75% em 2017/18; 71,40% em 2016/17; 62,9% 2015/2016; 73,9% em 2014/2015; 53,4% em 2013/2014; 41% em 2012/2013; 56% em 2011/12; 52% em 2010/11 e 61% em 2009/2010.

**Gráfico 1-** Percentagem de resposta do estudo do momento atual. Portugal, 2009-2022.



O Gráfico 1 demonstra que o Estudo do Momento Atual ano 2022/2023 teve a mais alta taxa de respostas de sempre, com 78,7% de resposta dos coordenadores das Unidades de Saúde Familiar, assim como o maior número de respondente (484) de sempre.

O quadro 1, abaixo, identifica a taxa de resposta por ARS, modelo organizativos, integração em Unidade Local de Saúde - ULS<sup>23</sup> e ano de início de funções.

**Quadro 1-** Respondentes ao estudo do momento atual por ARS, modelo organizativos, integração em ULS e ano de início de funções. Portugal, 2022/2023.

| Estudo de 2022/2023                                          |                       | Respondentes ao Questionário (n=484) |        | USF existentes na altura do estudo (N=615) |        |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------------|--------|
|                                                              |                       | %                                    | Número | %                                          | Número |
| USF é da ARS:                                                | Norte                 | 47,93                                | 231    | 45,37                                      | 279    |
|                                                              | Centro                | 14,73                                | 71     | 16,26                                      | 100    |
|                                                              | Lisboa e Vale do Tejo | 32,37                                | 156    | 31,38                                      | 193    |
|                                                              | Alentejo              | 2,07                                 | 10     | 3,25                                       | 20     |
|                                                              | Algarve               | 2,90                                 | 14     | 3,74                                       | 23     |
| A minha USF está incluída numa Unidade Local de Saúde - ULS: | Sim                   | 10,45                                | 49     | 6,5                                        | 40     |
|                                                              | Não                   | 89,55                                | 420    | 93,5                                       | 575    |
| USF é de:                                                    | Modelo A              | 37,84                                | 182    | 43,41                                      | 267    |
|                                                              | Modelo B              | 62,16                                | 299    | 56,59                                      | 348    |
| USF iniciou funções em:                                      | 2006-2008             | 28,5%                                | 132    | 25,2                                       | 155    |
|                                                              | 2009-2011             | 22,5%                                | 104    | 25,04                                      | 154    |
|                                                              | 2012-2016             | 21,8%                                | 101    | 25,69                                      | 158    |
|                                                              | 2017-2023             | 27,2%                                | 126    | 24,07                                      | 148    |

*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 a 22 de julho de 2023).*

As taxas de resposta por ARS e ano de início de atividade é semelhante à encontrada para a distribuição das USF existentes por ARS e ano de início de atividade, reforçando a representatividade do estudo, para além de ser um censo (todas as USF foram convidadas a responder) e a alta taxa de respostas. Registou-se uma percentagem ligeiramente maior de respostas de coordenadores de USF modelo B e de USF pertencentes a ULS.

<sup>23</sup> Unidade Local de Saúde – ULS são pessoas coletivas de direito público de natureza empresarial dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial e que integram, sob uma mesma administração, cuidados de saúde primários e hospitalares.

**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 2** - Perguntou-se aos coordenadores das USF em Modelo A se a sua USF pretendia evoluir para Modelo B (em percentagem em relação ao total):

|                                           |            |             |
|-------------------------------------------|------------|-------------|
| A sua USF pretende evoluir para Modelo B? | <b>Sim</b> | <b>97,7</b> |
|                                           | Não        | 2,3         |

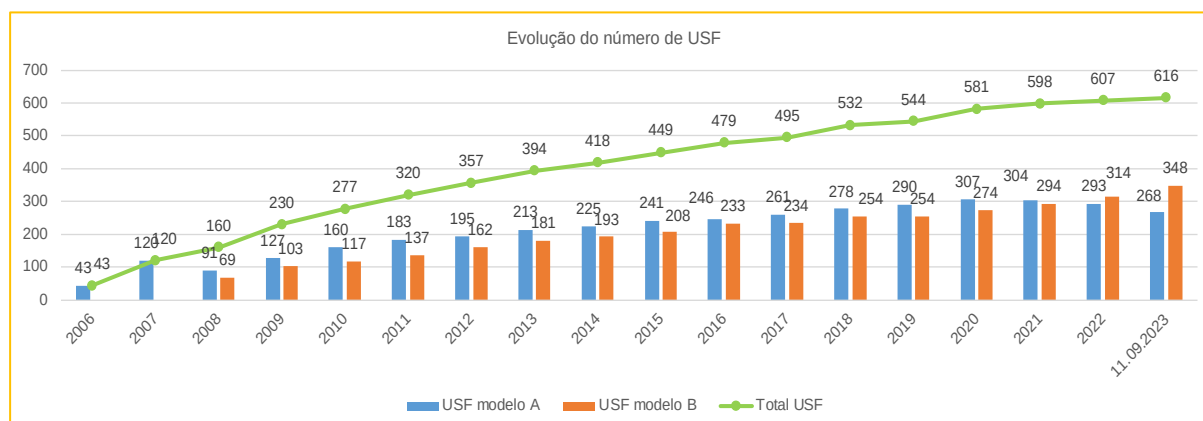
**Quadro 3** - Perguntou-se aos coordenadores das USF em Modelo A se a sua USF alguma vez se tinha candidatado ao Modelo B? (em percentagem em relação ao total):

|                                                 |            |             |
|-------------------------------------------------|------------|-------------|
| A sua USF alguma vez se candidatou ao Modelo B? | <b>Sim</b> | <b>50,3</b> |
|                                                 | Não        | 49,7        |

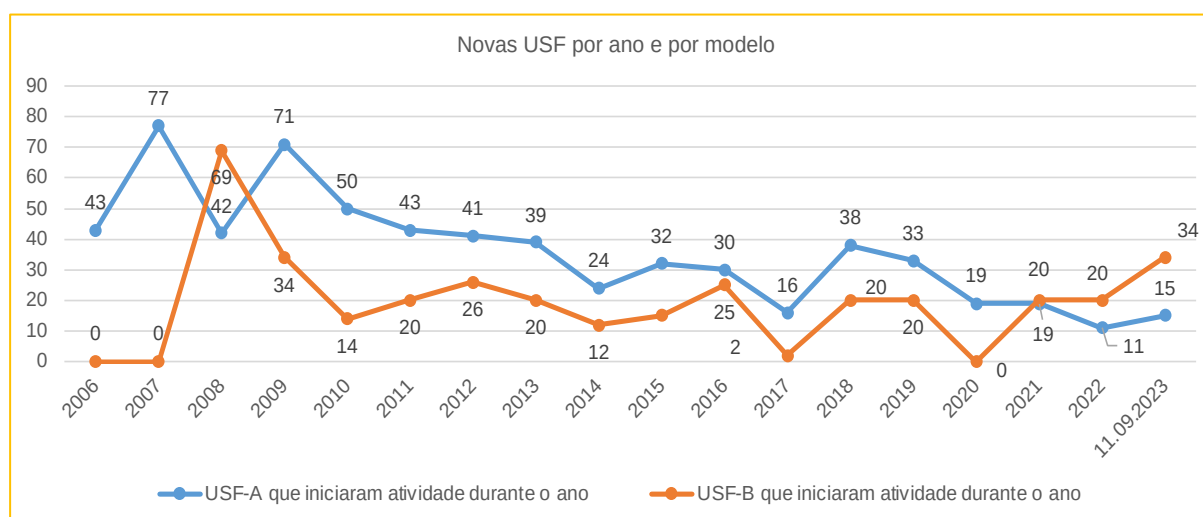
A grande maioria (97,7%, aumentou de 94,08% do ano passado) das USF modelo A pretende passar a modelo B e cerca de 50,3% (aumentou de 35,26% do ano passado) já se candidatou a modelo B.

Houve uma grande evolução positiva e entre o final de 2021 e 2023 e todas as USF Modelo A que aguardavam passagem para Modelo B e que cumpriam todos os critérios, conseguiram concretizar essa passagem. Outro dado muito positivo é que, pela segunda vez, há mais USF modelo B do que A.

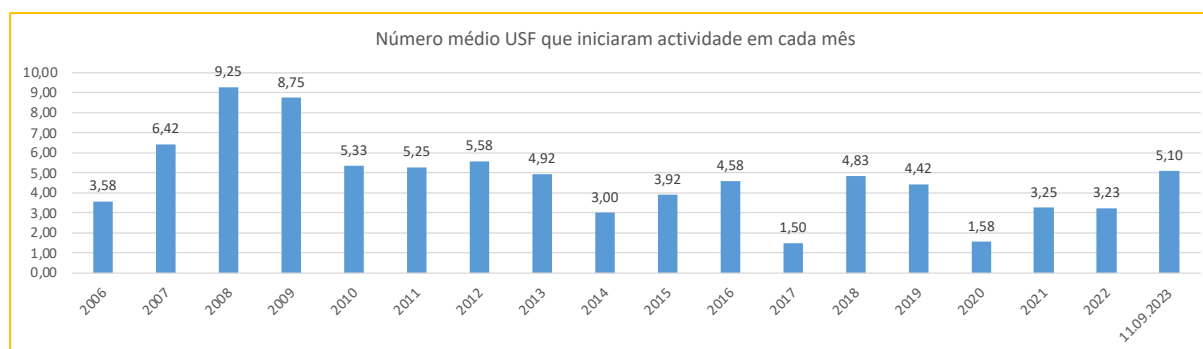
**Gráfico 3 – Evolução do número de USF (modelo A e modelo B) entre 2006 e 11 setembro 2023.**



**Gráfico 4 – Número de USF de modelo A e de modelo B que iniciaram atividade anualmente entre 2006 e 2023 (em 2023 estão contabilizados os primeiros 9 meses, até 11 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).**

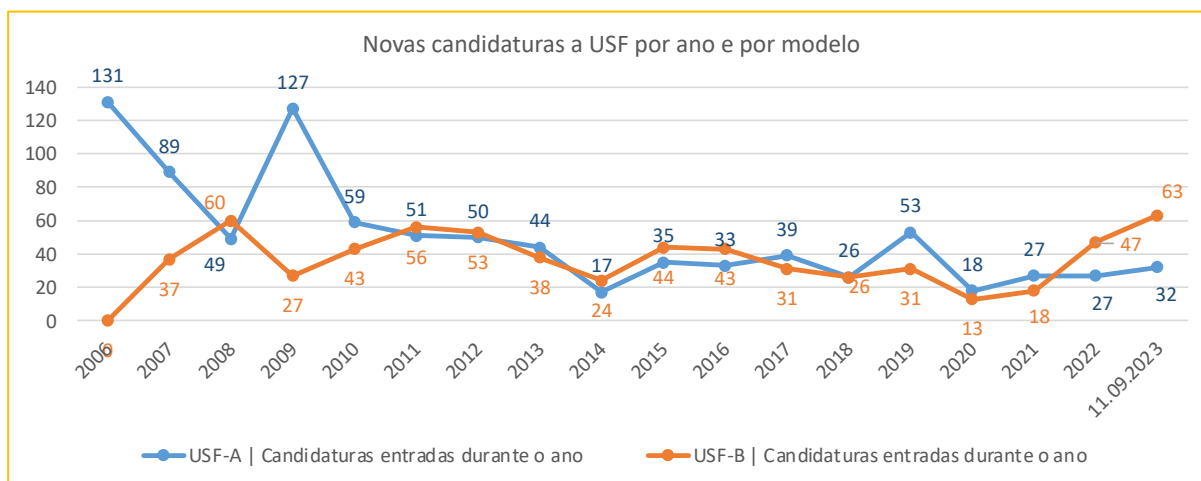


**Gráfico 5 - Número médio USF que iniciaram atividade em cada mês até 11 de setembro de 2023.**



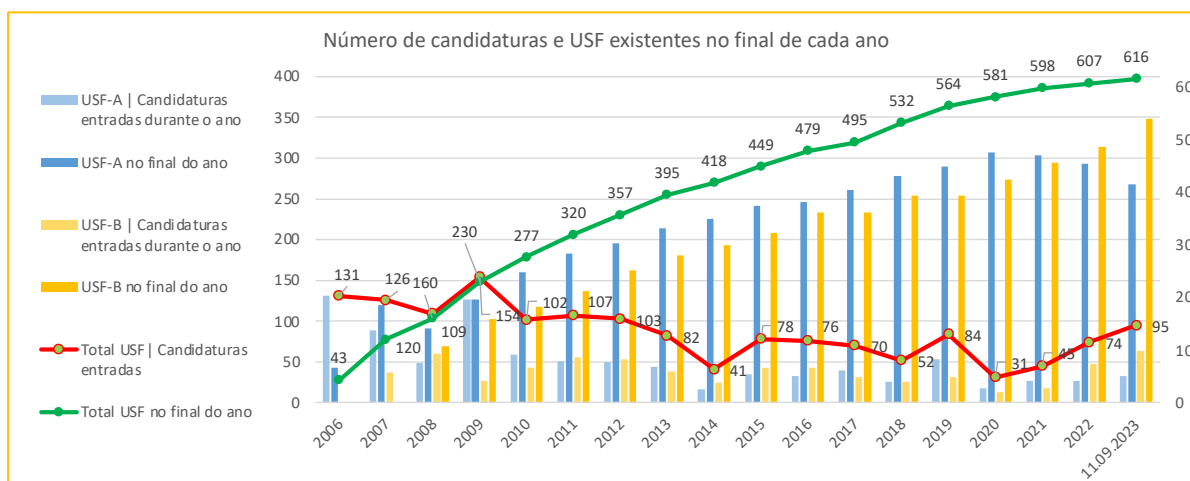
O gráfico 5 permite comparar o ritmo de formação de USF em cada ano com os meses já decorridos no corrente ano e concluir que estamos no melhor ano desde 2012, mas é apenas o 7º melhor da história em termos de constituição de USF. O gráfico 6 ajuda-nos a concluir também que nunca houve tantas candidaturas a novas USF desde 2012 (95) e o número de candidaturas a USF B é o maior de sempre (63).

**Gráfico 6 – Número de candidaturas a USF (modelo A e modelo B) em cada ano entre 2006 e 11 de setembro 2023.**



Portanto, **até ao momento iniciaram atividade** em 2023, 15 novas USF modelo A e 34 USF B, existindo 616 USF, 348 B e 268 A. **Existem neste momento 138 candidaturas ativas a USF, sendo 44 para modelo A e 94 modelo B** (algumas delas desde 2019). O número de candidaturas a modelo B tinha decrescido nos últimos anos (43 em 2016, 31 em 2017, 26 em 2018 e 31 em 2019, 13 em 2020, 18 em 2021), fruto da desmotivação das equipas pelo tempo mediado entre a candidatura a modelo B e a sua efetiva passagem, voltando a crescer em 2022 com 47 e agora 63, melhoria decorrente do Governo ter começado a cumprir o prometido de passar todas as USF A que cumpriram o necessário a modelo B. Tem sido possível conseguir, igualmente, **novas candidaturas a modelo A**, com um decréscimo em 2020 de que se conseguiu recuperar depois (39 em 2017, 26 em 2018 e 53 em 2019, 18 em 2020, 27 em 2021 e 27 em 2022 e 32 novas até agora em 2023), havendo atualmente 44 candidaturas ativas e prontas a continuar o processo até ao início de atividade.

**Gráfico 7 – Resumo do número de candidaturas e USF existentes no final de cada ano entre 2006 e 11 de setembro 2023**



Nota: entre o início do estudo e a elaboração do relatório foi extinta uma USF.

O gráfico 7 faz a síntese da vitalidade da reforma e o cenário não é animador por lentidão na progressão do número de USF total já que, na realidade, **só há mais 9 novas USF desde o início do ano 2023** (fruto do encontro entre passagens de modelo, extinção de USF e novas USF dos dois modelos) e **o mesmo número, 9, novas USF em 2022**. Destaca-se apenas o facto positivo de, desde 2022, haver mais USF B do que A, mais 34 este ano e de realçar que é um número acima do definido pelo governo no início do ano.

Havendo a quase totalidade (97,7%) das USF modelo A a pretender passar a modelo B, até ao ano passado, o habitual era mais de 80% das USF A aguardarem mais de um ano para iniciar atividade após homologação do parecer técnico para modelo B e quase metade destas, mais de dois anos. No entanto, houve grandes melhorias entre o ano passado e o atual.

A 11 de **setembro de 2023 existiam em atividade** 55 Agrupamento de Centros de Saúde (ACeS), 616 Unidades de Saúde Familiar (USF), 304 Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) e 279 Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC) (ver quadro 5).

**Quadro 5 - ACeS, USF, UCSP e UCC em atividade e por cada Administração Regional de Saúde (ARS)**

| ARS                 | ANOS             | ACES      | USF        | USF        | UCSP       | Total      | UCC        |
|---------------------|------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                     |                  |           | Modelo B   | Modelo A   |            | USF/UCSP   |            |
| Alentejo            | 2021/2022        | 4         | 8          | 12         | 38         | 58         | 37         |
|                     | 2022/2023        |           | 10         | 10         | 38         | 58         | 38         |
| Algarve             | 2021/2022        | 3         | 10         | 14         | 16         | 40         | 14         |
|                     | 2022/2023        |           | 10         | 13         | 16         | 39         | 14         |
| Centro              | 2021/2022        | 9         | 34         | 59         | 79         | 172        | 62         |
|                     | 2022/2023        |           | 37         | 65         | 75         | 177        | 68         |
| Lisboa Vale do Tejo | 2021/2022        | 15        | 85         | 110        | 86         | 281        | 56         |
|                     | 2022/2023        |           | 105        | 87         | 86         | 278        | 56         |
| Norte               | 2021/2022        | 24        | 177        | 95         | 96         | 368        | 98         |
|                     | 2022/2023        |           | 186        | 93         | 89         | 368        | 103        |
| <b>Total</b>        | <b>2021/2022</b> | <b>55</b> | <b>314</b> | <b>289</b> | <b>315</b> | <b>919</b> | <b>267</b> |
|                     | <b>2022/2023</b> |           | <b>348</b> | <b>268</b> | <b>304</b> | <b>920</b> | <b>279</b> |

Dados obtidos em 11 de set/2023

No que respeita aos **profissionais de saúde**, conforme quadro 6, existem atualmente 12 628 (menos 200 do que em 2022) profissionais a exercer a sua atividade em USF. Nas USF, exercem 4 082 Médicos de Família (mais 55 do que em 2022), 1 473 Internos de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar (menos 343), 4 084 Enfermeiros de Família (mais 55) e 2 989 Secretários Clínicos (mais 33). Em UCSP existem 5 787 profissionais de saúde (menos 721 do que em 2022).

Quando analisados o número de profissionais de saúde existentes por unidade funcional (modelo organizativo), importa considerar o regime de horário laboral, uma vez que para além do tempo completo está previsto de acordo com a legislação o regime de trabalho a tempo parcial. Assim sendo considerando o **Equivalente a Tempo Completo** verificamos que esse número é inferior ao do número de profissionais de saúde em todas as tipologias de unidades funcionais. Não há grandes diferenças em relação ao número nem em termos de evolução do ano passado para este. Portanto, continua a haver **poucos profissionais em tempos parciais**.

**Quadro 6** - Número de profissionais e equivalente a tempo completo por grupo profissional por grupo profissional e modelo organizativo:

| Grupo Profissional                                          | ANOS      | USF-B       | USF-A       | UCSP        | Total USF    | Total UF     |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| Médico de Família                                           | 2021/2022 | 2291        | 1736        | 2070        | 4027         | 6097         |
|                                                             | 2022/2023 | 2541        | 1541        | 1626        | 4082         | 5708         |
| Interno de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar | 2021/2022 | 1330        | 486         | 177         | 1816         | 1993         |
|                                                             | 2022/2023 | 1162        | 311         | 124         | 1473         | 1597         |
| Enfermeiro de Família                                       | 2021/2022 | 2290        | 1739        | 2476        | 4029         | 6505         |
|                                                             | 2022/2023 | 2519        | 1565        | 2317        | 4084         | 6401         |
| Secretário Clínico                                          | 2021/2022 | 1677        | 1279        | 1785        | 2956         | 4741         |
|                                                             | 2022/2023 | 1830        | 1159        | 1720        | 2989         | 4709         |
| <b>Total Nº Profissionais</b>                               | 2021/2022 | <b>7588</b> | <b>5240</b> | <b>6508</b> | <b>12828</b> | <b>19336</b> |
|                                                             | 2022/2023 | <b>8052</b> | <b>4576</b> | <b>5787</b> | <b>12628</b> | <b>18415</b> |

Nota: UF- Unidade Funcional (USF A e B +UCSP)

| Equivalente a Tempo Completo (ETC)                          |           | USF-B         | USF-A         | UCSP          | Total USF      | Total UF       |
|-------------------------------------------------------------|-----------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| Médico de Família                                           | 2021/2022 | 2244          | 1672          | 1838          | 3916           | 5754           |
|                                                             | 2022/2023 | 2499,2        | 1481,4        | 1441,7        | 3980,6         | 5422,3         |
| Interno de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar | 2021/2022 | 1326          | 485           | 173           | 1811           | 1984           |
|                                                             | 2022/2023 | 1161,4        | 310,3         | 121,9         | 1471,7         | 1593,6         |
| Enfermeiro de Família                                       | 2021/2022 | 2284          | 1726          | 2226          | 4010           | 6236           |
|                                                             | 2022/2023 | 2514,2        | 1555,4        | 2146,3        | 4069,6         | 6215,9         |
| Secretário Clínico                                          | 2021/2022 | 1669          | 1261          | 1707          | 2930           | 4637           |
|                                                             | 2022/2023 | 1828,3        | 1159          | 1720          | 2987,3         | 4707,3         |
| <b>Total ETC</b>                                            | 2021/2022 | <b>7523</b>   | <b>5144</b>   | <b>5944</b>   | <b>12667</b>   | <b>18611</b>   |
|                                                             | 2022/2023 | <b>8003,1</b> | <b>4506,1</b> | <b>5429,9</b> | <b>12509,2</b> | <b>17939,1</b> |

Dados obtidos em set/2023

Verifica-se que já há mais **população inscrita em USF B** (43,1% em 2023, contra 39,2% em 2022) **do que USF A** (24,5% em 2023 contra 27,5% em 2022) **ou UCSP** (32,4% em 2023 contra 33,3% em 2022) (ver quadro 7). É de realçar que cerca de **20% dos utentes sem equipa de saúde familiar estão em USF**. O **ganho potencial de utentes** que vão passar a ter equipa de saúde familiar com as candidaturas ativas até ao final do ano é de 196 680 utentes.

**Quadro 7 – Tipo de Inscrição (com Equipa de Saúde Familiar, sem Equipa de Saúde Familiar e sem Equipa de Saúde Familiar por opção) por modelo organizativo (número absoluto e percentagem).**

| Tipo de Inscrição                                | Número Absoluto |           |           |           |           |                   | Percentagens (%) |       |           |      |
|--------------------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|------------------|-------|-----------|------|
|                                                  | ANOS            | USF-B     | USF-A     | USF       | UCSP      | Total             | USF-B            | USF-A | USF Total | UCSP |
| Inscritos com Equipa de Saúde Familiar           | 2021/2022       | 4 012 850 | 2 683 247 | 6 696 097 | 2503701   | <b>9 199 798</b>  | 43,6             | 29,2  | 72,8      | 27,2 |
|                                                  | 2022/2023       | 4 389 563 | 2 403 795 | 6 793 358 | 2 102 906 | <b>8 896 242</b>  | 49,3             | 27,0  | 76,4      | 23,6 |
| Inscritos sem Equipa de Saúde Familiar           | 2021/2022       | 57 327    | 171 798   | 229 125   | 933 481   | <b>1 162 606</b>  | 4,9              | 14,8  | 19,7      | 80,3 |
|                                                  | 2022/2023       | 74 808    | 139 868   | 214 676   | 1 239 209 | <b>1 453 885</b>  | 5,1              | 9,6   | 14,8      | 85,2 |
| Inscritos sem Equipa de Saúde Familiar por opção | 2021/2022       | 1 005     | 4 606     | 5 611     | 20 011    | <b>25 622</b>     | 3,9              | 18,0  | 21,9      | 78,1 |
|                                                  | 2022/2023       | 977       | 1 794     | 2 771     | 16 032    | <b>18 803</b>     | 5,2              | 9,5   | 14,7      | 85,3 |
| Inscritos Total                                  | 2021/2022       | 4 071 182 | 2 859 651 | 6 930 833 | 3 457 193 | <b>10 388 026</b> | 39,2             | 27,5  | 66,7      | 33,3 |
|                                                  | 2022/2023       | 4 465 348 | 2 545 457 | 7 010 805 | 3 358 147 | <b>10 368 952</b> | 43,1             | 24,5  | 67,6      | 32,4 |

Nota: Dados 2022/23 referentes a 21/09/2023

## 8. 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 tipo de organização dos cuidados de saúde primários - (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/1\\_nPmOzcfz1ybMNGcVY1fDITMegfrXA6O/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1_nPmOzcfz1ybMNGcVY1fDITMegfrXA6O/view?usp=sharing)

## 9. 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 %):

| (%)                                                                       |                                 | 2009/10 | 2010/11 | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2020/21 | 2021/22 | 2022/23 |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Em relação aos seguintes elementos considera-se, em termos gerais, estar: |                                 |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| 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    | 28,9    | 31,3    |
|                                                                           | Insatisfeito                    | 23,4    | 24,0    | 31,5    | 48,1    | 45,5    | 49,8    | 41,0    | 29,9    | 38,0    | 39,4    | 51,1    | 49,2    | 49,3    |
|                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 12,1    | 18,3    | 20,5    | 17,0    | 17,7    | 16,6    | 21,2    | 32,0    | 21,4    | 20,2    | 16,1    | 12,8    | 11,4    |
|                                                                           | Satisfeito                      | 52,3    | 47,1    | 40,9    | 19,3    | 20,7    | 17,6    | 29,0    | 28,7    | 22,2    | 26,9    | 10,7    | 8,3     | 7,5     |
|                                                                           | Muito satisfeito                | 7,5     | 4,8     | 3,9     | 0,7     | 2,0     | 2,3     | 2,8     | 2,3     | 1,6     | 1,2     | 0,5     | 0,9     | 0,6     |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora                       | Muito insatisfeito              | 3,8     | 1,9     | 1,6     | 2,2     | 2,0     | 3,9     | 3,6     | 1,5     | 2,4     | 3,7     | 8,0     | 5,1     | 3,5     |
|                                                                           | Insatisfeito                    | 6,1     | 3,9     | 3,9     | 8,2     | 9,6     | 11,0    | 12,5    | 10,8    | 14,2    | 16,2    | 36,1    | 21,9    | 15,3    |
|                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 6,8     | 6,8     | 3,9     | 3,7     | 4,6     | 10,0    | 6,4     | 10,5    | 12,6    | 10,2    | 11,5    | 14,5    | 12,8    |
|                                                                           | Satisfeito                      | 59,8    | 56,3    | 43,3    | 44,8    | 54,8    | 54,0    | 55,7    | 53,2    | 42,5    | 47,6    | 33,4    | 45,9    | 48,6    |
|                                                                           | Muito satisfeito                | 23,5    | 31,1    | 47,2    | 41,0    | 28,9    | 21,0    | 21,8    | 24,0    | 28,2    | 22,2    | 11,0    | 12,5    | 19,8    |

(%)

2009/10 2010/11 2011/12 2012/13 2013/14 2014/15 2015/16 2016/17 2017/18 2018/19 2020/21 2021/22 2022/23

Em relação à atuação das seguintes entidades, considera-se, em termos gerais, estar:

|                                                                     |                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 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 | 54,6 | 58,7 |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 27,1 | 38,8 | 44,5 | 51,5 | 47,2 | 45,4 | 42,0 | 33,5 | 40,9 | 47,4 | 48,0 | 35,1 | 33,0 |
|                                                                     | 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 | 6,7  | 5,8  |
|                                                                     | Satisfeito                      | 35,4 | 23,3 | 11,7 | 5,2  | 6,1  | 3,6  | 12,1 | 14,4 | 7,3  | 5,8  | 6,1  | 3,1  | 1,9  |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 1,0  | 1,0  | 0,8  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,9  | 0,3  | 0,0  | 0,2  | 0,4  | 0,6  |
| 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 | 33,7 | 40,5 |
|                                                                     | Insatisfeito                    | -    | -    | 50,0 | 43,7 | 45,9 | 41,6 | 42,0 | 42,2 | 36,7 | 48,2 | 42,1 | 38,2 | 36,4 |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -    | -    | 28,1 | 19,3 | 15,3 | 22,1 | 29,2 | 35,8 | 26,7 | 20,1 | 21,0 | 20,7 | 18,5 |
|                                                                     | Satisfeito                      | -    | -    | 8,6  | 5,9  | 3,1  | 4,6  | 6,4  | 8,5  | 5,7  | 7,4  | 8,4  | 7,0  | 3,7  |
|                                                                     | Muito satisfeito                | -    | -    | 0,8  | 0,0  | 0,5  | 0,0  | 0,4  | 0,3  | 0,5  | 0,3  | 0,2  | 0,4  | 0,8  |
| Direção Executiva do SNS (DE-SNS)                                   | Muito insatisfeito              | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 38,6 |
|                                                                     | Insatisfeito                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 31,4 |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 24,7 |
|                                                                     | Satisfeito                      | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 3,8  |
|                                                                     | Muito satisfeito                | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 1,5  |

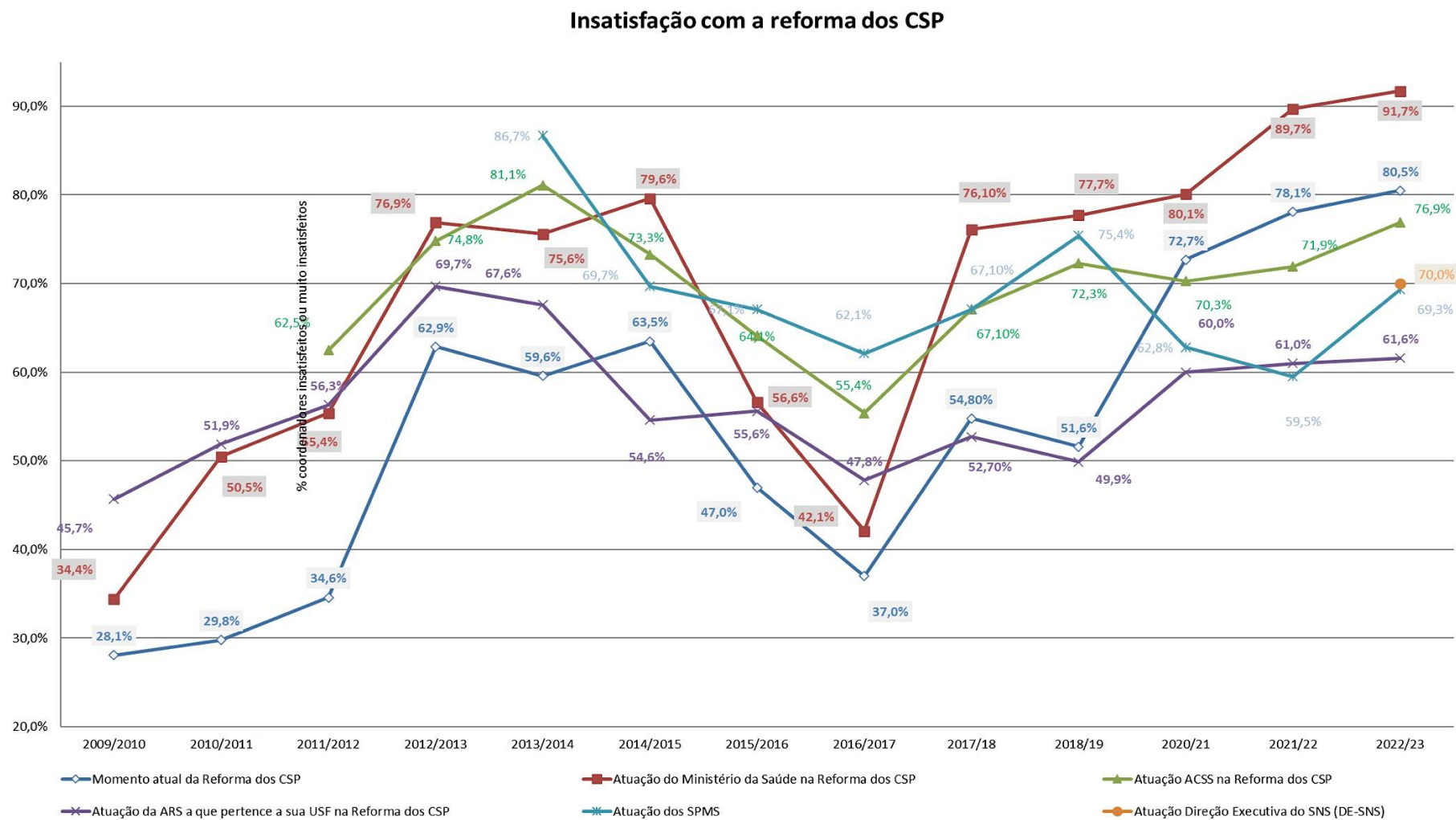
| (%)                                                            |                                 | 2009/10 | 2010/11 | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2020/21 | 2021/22 | 2022/23 |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)             | Muito insatisfeito              | -       | -       | -       | -       | 55,1    | 31,2    | 28,0    | 20,6    | 33,7    | 36,4    | 26,1    | 28,2    | 36,5    |
|                                                                | Insatisfeito                    | -       | -       | -       | -       | 31,6    | 38,5    | 39,1    | 41,5    | 34,0    | 38,9    | 36,7    | 31,3    | 32,8    |
|                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | -       | -       | 12,2    | 26,6    | 26,2    | 27,1    | 23,5    | 16,8    | 23,6    | 25,5    | 19,1    |
|                                                                | Satisfeito                      | -       | -       | -       | -       | 1,0     | 3,7     | 6,8     | 10,3    | 8,4     | 7,8     | 13,3    | 13,7    | 10,6    |
|                                                                | Muito satisfeito                | -       | -       | -       | -       | 0,0     | 0,0     | 0,0     | 0,6     | 0,5     | 0,0     | 0,2     | 1,4     | 1,0     |
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                   | Muito insatisfeito              | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 4,4     | 9,1     | 5,3     | 9,9     | 18,7    | 13,7    |
|                                                                | Insatisfeito                    | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 20,1    | 15,1    | 19,2    | 30,0    | 27,7    | 25,2    |
|                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 42,2    | 40,9    | 40,3    | 35,5    | 34,0    | 42,0    |
|                                                                | Satisfeito                      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 30,1    | 31,5    | 32,2    | 23,6    | 19,1    | 17,7    |
|                                                                | Muito satisfeito                | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 3,2     | 3,5     | 3,0     | 1,0     | 0,5     | 1,5     |
| Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF | Muito insatisfeito              | 12,6    | 12,5    | 14,1    | 26,7    | 33,8    | 20,6    | 22,3    | 12,7    | 19,9    | 15,8    | 20,4    | 21,4    | 24,1    |
|                                                                | Insatisfeito                    | 33,1    | 39,4    | 42,2    | 43,0    | 33,8    | 34,0    | 33,3    | 35,1    | 32,8    | 34,1    | 39,6    | 39,6    | 37,6    |
|                                                                | 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    | 24,1    | 26,3    |
|                                                                | Satisfeito                      | 25,2    | 26,9    | 13,3    | 7,4     | 10,6    | 13,4    | 14,9    | 16,5    | 21,0    | 17,8    | 13,3    | 14,2    | 10,8    |
|                                                                | Muito satisfeito                | 3,9     | 1,0     | 0,8     | 0,0     | 0,5     | 0,0     | 1,4     | 1,5     | 1,3     | 1,8     | 1,0     | 0,7     | 1,2     |

| (%)                                                          |                                 | 2009/10 | 2010/11 | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2020/21 | 2021/22 | 2022/23 |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Atuação do Departamento de Contratualização Regional (DCARS) | Muito insatisfeito              | -       | -       | -       | -       | 29,1    | 18,4    | 16,2    | 8,3     | 12,5    | 11,7    | 18,6    | 17,7    | 17,7    |
|                                                              | Insatisfeito                    | -       | -       | -       | -       | 31,1    | 27,8    | 27,1    | 30,4    | 22,0    | 25,0    | 30,2    | 28,2    | 25,3    |
|                                                              | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | -       | -       | 21,9    | 36,1    | 37,9    | 41,1    | 44,8    | 44,9    | 40,1    | 42,2    | 46,4    |
|                                                              | Satisfeito                      | -       | -       | -       | -       | 15,3    | 16,1    | 17,3    | 16,7    | 17,8    | 16,8    | 10,3    | 10,7    | 8,7     |
|                                                              | Muito satisfeito                | -       | -       | -       | -       | 2,6     | 1,7     | 1,4     | 3,6     | 2,8     | 1,6     | 0,8     | 1,2     | 1,8     |
| Equipa Regional de Apoio (ERA) que acompanha a minha USF     | Muito insatisfeito              | -       | -       | 13,4    | 13,4    | 17,2    | 12,7    | 11,2    | 6,5     | 7,1     | 9,9     | 9,4     | 12,5    | 9,7     |
|                                                              | Insatisfeito                    | -       | -       | 20,5    | 14,2    | 17,2    | 14,4    | 12,9    | 16,1    | 15,6    | 12,0    | 17,5    | 16,9    | 14,7    |
|                                                              | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | 29,9    | 26,9    | 22,9    | 22,5    | 29,1    | 29,0    | 34,7    | 33,4    | 44,1    | 36,7    | 39,2    |
|                                                              | Satisfeito                      | -       | -       | 26,8    | 32,1    | 31,8    | 35,9    | 32,0    | 32,6    | 33,3    | 36,2    | 24,1    | 29,5    | 27,5    |
|                                                              | Muito satisfeito                | -       | -       | 9,4     | 13,4    | 10,9    | 14,4    | 14,7    | 15,8    | 9,3     | 8,4     | 5,1     | 4,4     | 8,9     |
| Direcção Executiva do ACES a que pertence a minha USF        | Muito insatisfeito              | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 8,6     | 10,2    | 7,9     |
|                                                              | Insatisfeito                    | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 21,1    | 17,6    | 14,8    |
|                                                              | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 21,6    | 19,5    | 18,9    |
|                                                              | Satisfeito                      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 33,6    | 38,2    | 38,9    |
|                                                              | Muito satisfeito                | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 15,2    | 14,5    | 19,5    |

| (%)                                                        |                                 | 2009/10 | 2010/11 | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2020/21 | 2021/22 | 2022/23 |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF        | Muito insatisfeito              | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 8,4     | 7,0     | 6,2     |
|                                                            | Insatisfeito                    | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 16,7    | 14,3    | 13,3    |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 21,7    | 21,8    | 21,6    |
|                                                            | Satisfeito                      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 36,5    | 40,2    | 35,1    |
|                                                            | Muito satisfeito                | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 16,7    | 16,6    | 23,7    |
| SNS24                                                      | Muito insatisfeito              | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 19,3    | 30,3    | 23,0    |
|                                                            | Insatisfeito                    | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 33,0    | 33,4    | 30,7    |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 25,4    | 23,1    | 28,4    |
|                                                            | Satisfeito                      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 20,0    | 12,1    | 17,2    |
|                                                            | Muito satisfeito                | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 2,2     | 1,1     | 0,6     |
| Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN) | Muito insatisfeito              | 2,4     | 1,0     | 0,0     | 1,5     | 0,5     | 0,0     | 1,8     | 2,4     | 3,9     | 2,8     | 3,4     | 4,3     | 2,0     |
|                                                            | Insatisfeito                    | 1,6     | 5,2     | 2,4     | 3,8     | 0,5     | 2,4     | 2,9     | 6,6     | 4,4     | 7,2     | 9,7     | 11,2    | 5,4     |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37,6    | 33,0    | 13,4    | 17,6    | 16,8    | 25,3    | 33,5    | 36,4    | 37,5    | 35,0    | 53,0    | 42,8    | 30,9    |
|                                                            | Satisfeito                      | 36,0    | 43,3    | 59,8    | 36,6    | 33,0    | 45,1    | 34,9    | 43,3    | 39,2    | 41,4    | 27,9    | 35,2    | 44,1    |
|                                                            | Muito satisfeito                | 22,4    | 17,5    | 24,4    | 40,5    | 49,2    | 27,3    | 26,8    | 11,3    | 15,0    | 13,6    | 6,0     | 6,7     | 17,6    |

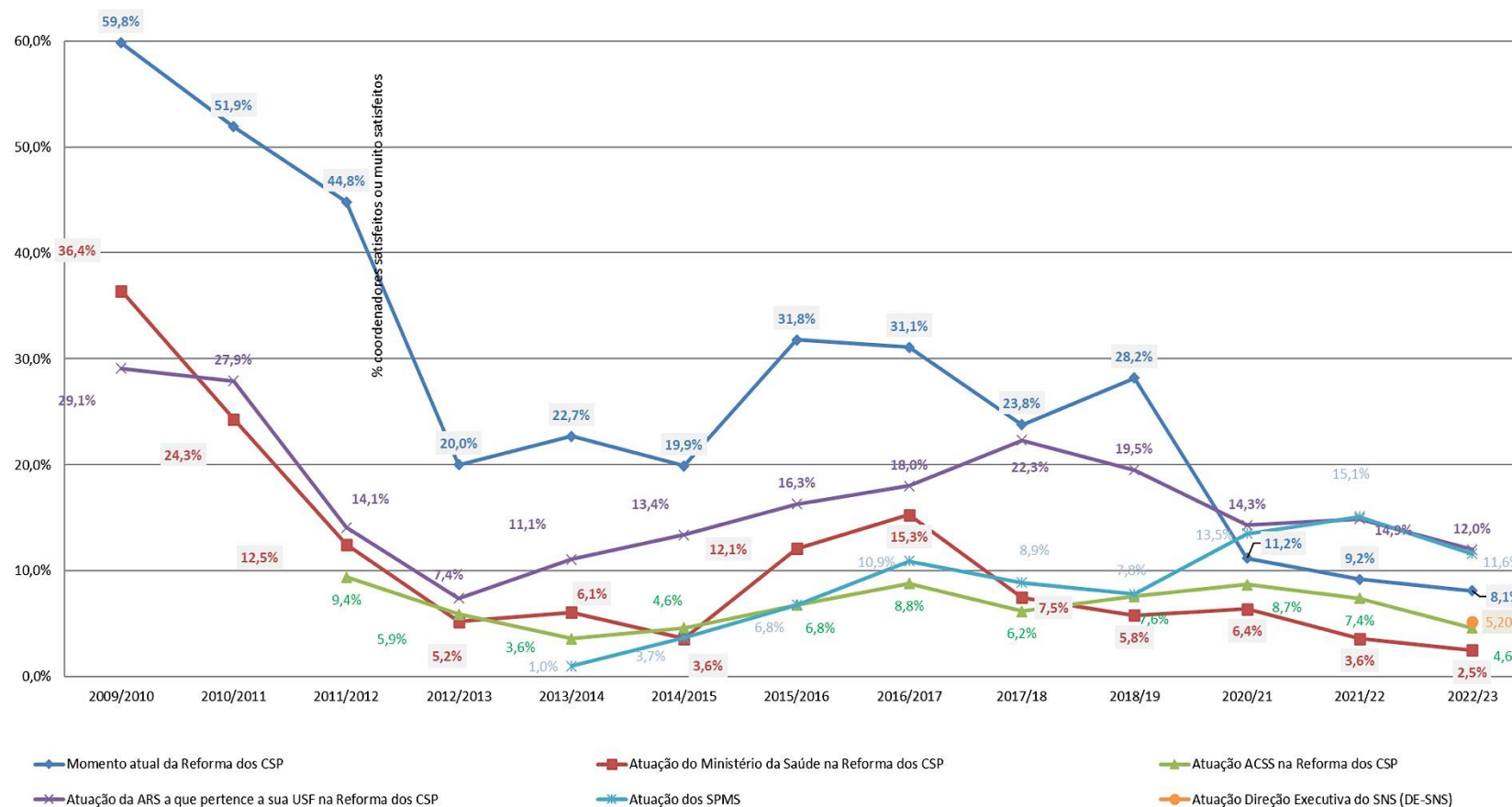
| (%)                                                |                                 | 2009/10 | 2010/11 | 2011/12 | 2012/13 | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2020/21 | 2021/22 | 2022/23 |
|----------------------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Poder Local<br>(municípios e freguesias)<br>(NOVO) | Muito insatisfeito              | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 6,1     | 31,0    | 6,3     | 9,8     | 9,0     |
|                                                    | Insatisfeito                    | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 16,5    | 34,6    | 17,5    | 18,6    | 15,6    |
|                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 53,6    | 31,0    | 39,1    | 42,7    | 45,8    |
|                                                    | Satisfeito                      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 19,7    | 3,1     | 25,6    | 22,8    | 24,2    |
|                                                    | Muito satisfeito                | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 4,1     | 0,3     | 11,4    | 6,1     | 5,4     |
| Ministério das Finanças                            | Muito insatisfeito              | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 22,6    | 31,0    | 46,1    |
|                                                    | Insatisfeito                    | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 25,2    | 27,7    | 27,9    |
|                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 47,0    | 35,8    | 22,9    |
|                                                    | Satisfeito                      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 4,2     | 4,8     | 2,4     |
|                                                    | Muito satisfeito                | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 1,0     | 0,7     | 0,6     |

**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:**

**Satisfação com a reforma dos CSP**



A avaliação do **Momento Atual** das USF, para ser efetiva, terá de ter em consideração a atividade política do último ano em matéria de saúde, contudo, contextualizada nas políticas seguidas nos anos antecedentes que inevitavelmente o condicionaram.

Embora sempre sob o governo do Partido Socialista desde 2015, a equipa ministerial precedente, chefiada por Marta Temido desde setembro de 2018 viu o seu percurso interrompido em agosto de 2022, sucedendo-se outra equipa ministerial, desta feita, chefiada por Manuel Pizarro. Foi também no decurso do último ano que foi criada e entrou em funções um novo nível de gestão hierárquica no organograma do Ministério da Saúde, a Direção Executiva do SNS, liderada por Fernando Araújo, com a responsabilização da gestão estratégica do SNS.

Toda a atividade política descrita que nos leva ao momento presente encontra-se patente nos últimos cinco estudos, desde 2018/2019, inclusive.

Tem-se, contudo, verificado nos últimos anos, uma depressão nos resultados, que se tem vindo a agravar, tendo atingido na última avaliação de 2021/2022 o pior resultado até aquela altura, e voltando este ano a ser novamente ultrapassado e atingido um novo recorde: **80,6% (+ 2,5%) dos coordenadores a considerarem-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o momento atual da reforma dos CSP e 91,7% (+2%) com a atuação do Ministério da Saúde em relação a esta.**

A apreciação que os coordenadores têm feito do momento atual da reforma e do Ministério da Saúde deteriorou-se de um modo muito marcado e tem-se agravado muito no último quinquénio.

No entanto, é o **resultado de políticas que começaram em 2011, ano da TROIKA**, e que os resultados deste estudo bem evidenciam (ver gráficos acima).

**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 2018 até agora**, estes:

— aumentaram cerca de 1,9 vezes na sua apreciação em relação ao Ministério da Saúde (de 30,3% em 2018/19 para 54,6% em 2021/22 e 58,7% agora, portanto, com um grande aumento, quase duplicando nos últimos quatro anos);

- aumentaram cerca de 2,6 vezes na sua apreciação em relação ao momento atual da Reforma dos CSP (os muito insatisfeitos de 12,2% para 28,9% em 2021/22 e, agora, 31,3%);
- aumentaram também 2,6 vezes na sua apreciação em relação à DGS (de 5,3% para 18,7% em 2021/22, tendo-se reduzido no último ano para 13,7%);
- aumentaram cerca de 1,7 vezes na sua apreciação em relação à ACSS (de 24% para 33,7% em 2021/22 e, agora, 40,5%);
- aumentaram cerca de 1,5 vezes na sua apreciação em relação às Administrações Regionais de saúde (ARS), e aos Departamentos de Contratualização Regional (DCARS), tendo-se mantido estável relativamente a este último, e estando praticamente também estabilizado a apreciação em relação às Equipas Regionais de Apoio (ERA), depois de um aumento prévio em 2021/2022;
- mantiveram a mesma apreciação em relação aos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), depois de uma diminuição ocorrida em 2021/2022 (de 36,4% para 28,2% em 2021/22 e, agora, de novo, para os 36,5%);
- diminuíram muito ligeiramente (0,2%) na sua apreciação em relação ao “modo como decorreu a atividade da sua USF até agora”, de 3,7% em 2018/19 até 3,5% agora (depois do aumento ocorrido em 2021/2022);
- em 2021, alterou-se o questionário e deixou-se de perguntar pelo Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) no seu todo e discriminou-se em Direção Executiva e Conselho Clínico do ACES, mantendo-se o padrão de resposta semelhante para ambas, embora com menor insatisfação com o Conselho Clínico, que mantém a sua trajetória descendente consistentemente desde então, com taxas de insatisfação ou muita insatisfação de 22,7% para a Direção Executiva do ACeS em 2023 (vs 29,7% em 2020/21) e 19,5% para os Conselhos Clínicos e da Saúde dos ACeS (vs 25,1% em 2020/21);
- redução em cerca de 28,6% na apreciação em relação às avaliações da USF-AN, que continua a ser, e por uma margem dilatada, a estrutura com menor percentagem de insatisfação ou muita insatisfação (7,4% em 2022/23 vs 15,5% em 2021/2022 vs 10% em 2018/2019);

Em **relação ao momento atual da Reforma dos CSP, voltou a atingir-se um novo recorde no número de coordenadores muito insatisfeitos (31,3%)**, um incremento de 2,4% depois de já ter sido atingido um recorde em 2021/2022, com um valor de 28,9%. Há, também, muito mais insatisfação do que satisfação, situação que se tem vindo a acentuar, (51,6% de insatisfeitos e muito insatisfeitos em 2018/19 e 80,6% agora e 28,1% de satisfeitos e muito satisfeitos em 2018/19 e 8,1% agora, atingindo o valor mais baixo de sempre).

A **satisfação com as estruturas da Administração Central manteve o registo negativo**, com mais insatisfeitos do que satisfeitos, mas verificando-se em 2022/2023, uma inversão dessa tendência relativamente às ERA, DE e CCS dos ACES.

O **Ministério da Saúde é a estrutura que desperta a maior insatisfação** em relação a todas as estruturas avaliadas perfazendo 91,7% entre insatisfeitos e muito insatisfeitos, contrastando com os 2,5% de satisfeitos ou muito satisfeitos, novamente atingindo-se recordes para ambos os valores, máximo e mínimos, respetivamente.

Analisando a atividade da Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP, os insatisfeitos e muito insatisfeitos são agora 76,9% (+5%), enquanto os satisfeitos ou muito satisfeitos são apenas 4,5% (-2,9%).

Já nos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), apesar da já referida melhoria nos últimos anos, os insatisfeitos e muito insatisfeitos são 69,3% (+9,8%), enquanto que os satisfeitos ou muito satisfeitos são ainda apenas 11,6%, com tendência decrescente (-3,5% desde o último ano).

Em relação à DGS, mantem-se a tendência observada em 2021/2022, mas iniciando-se em 2022/2023 uma inversão de sentido, havendo agora menos insatisfeitos e muito insatisfeitos (38,9%) do que satisfeitos e muito satisfeitos (19,2%), traduzindo sobretudo uma redução da insatisfação mais do que um aumento de satisfação.

Verificou-se, de novo, que a avaliação do serviço **SNS24** é negativa com mais insatisfeitos e muito insatisfeitos (53,7%) do que satisfeitos e muito satisfeitos (17,8%), embora também demonstrando uma tendência de inversão de sentido em 2022/2023, com uma

redução significativa da proporção de insatisfação acompanhada de um mais ligeiro aumento da proporção de satisfeitos.

Verificou-se em 2022/2023 um agravamento na avaliação do **Ministério das Finanças**, dada a sua importância em toda a atividade do setor da saúde, em que os muito insatisfeitos e insatisfeitos totalizaram 74%, piorando muito desde o ano passado (+15,3%), permanecendo apenas os muitos satisfeitos e satisfeitos com uma proporção de apenas 3% (-2,5%).

A **satisfação em relação ao nível regional**, nomeadamente em relação às Administrações Regionais de Saúde (ARS) mantém-se num registo negativo, mas relativamente estável em relação ao ano passado (muito insatisfeitos e insatisfeitos de 61% em 2021/22 para 61,7% agora, e satisfeitos e muito satisfeitos de 14,9% para 12%), com ligeira redução da proporção de satisfeitos.

Neste nível regional, os Departamentos de Contratualização Regional (DCARS) mantêm também o registo negativo mas com redução ligeira da insatisfação no último ano (muito insatisfeitos e insatisfeitos passaram de 45,9% em 2021/2022 para 43% agora).

Já as Equipas Regionais de Apoio (ERA), mantiveram o registo positivo que conseguiram nos últimos anos, sobretudo com a redução da insatisfação: os insatisfeitos e muito insatisfeitos passaram para 24,4% (-5%), passando a ter um valor inferior aos satisfeitos e muito satisfeitos que passaram a representar 36,4% da amostra de coordenadores (+2,5%).

No **nível local**, quanto aos Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), o padrão de resposta nas duas é semelhante, **ainda que melhor para os Conselhos Clínicos**, com um registo positivo e os melhores resultados de sempre, registando-se mais satisfeitos e muito satisfeitos do que insatisfeitos e muito insatisfeitos (58,4% contra 22,7% para a **Direção Executiva** e 58,8% contra 19,5% para o Conselho Clínico). Verificam-se, no entanto, nuances regionais importantes que serão abordadas mais à frente.

Ainda ao nível local, foi novamente avaliado o poder local (municípios e freguesias) com uma recuperação em relação ao ano passado, mantendo um registo ligeiramente

positivo, com 29,6% (+0,7%) mais satisfeitos e muito satisfeitos e 24,6% (-4,2%) de insatisfeitos e muito insatisfeitos, reflexo da importância cada vez maior do **Poder Local** na atividade dos Agrupamentos de Centros de Saúde.

No **nível micro-local**, acentua-se a recuperação já iniciada em 2021/22 do relativo à atividade da própria USF, com uma redução 8,2% na proporção de muito insatisfeitos e insatisfeitos (18,8%) e um aumento de 10% na proporção de muito satisfeitos e satisfeitos (68,4%).

A **satisfação em relação à USF-AN** manteve-se num registo positivo, dos mais positivos de todas as estruturas avaliadas se se considerar a diferença entre satisfeitos ou muito satisfeitos e os insatisfeitos e muito insatisfeitos e sendo a estrutura com menos muito insatisfeitos (2%) e de insatisfeitos (5,4%). Registou-se, paralelamente, um reforço da deslocação para as pontas da avaliação e fuga do centro (os nem satisfeitos, nem insatisfeitos passaram de 42,8% em 2021/22 para 30,9% agora). O somatório dos satisfeitos ou muito satisfeitos está agora com 61,7% (+19,8%). Paralelamente, houve uma diminuição na proporção de insatisfeitos e muito insatisfeitos para os 7,4% (-8,1%).

**Os níveis de satisfação mais altos, considerando apenas os satisfeitos e muito satisfeitos de todas as estruturas avaliadas** regista-se, então, em relação à **atividade da própria USF** (68,4%), à **USF-AN** (61,7%), aos **Conselhos Clínicos** (58,8%), às **Direções Executivas dos ACES** (58,4%), seguindo-se as **ERA** (36,4%) e o **Poder Local** (29,6%).

No sentido inverso, considerando apenas os **insatisfeitos e muito insatisfeitos o nível de insatisfação maior** é para com o **Ministério da Saúde** (91,7%), a **ACSS** (76,9%), **Ministério das Finanças** (74%), **DE do SNS** (70%), os **SPMS** (69,3%), as **ARS** (61,6%), o **SNS24** (53,7%), o **Departamento de Contratualização Regional** (43%) e a **DGS** (38,9%).

Quanto às estruturas com menores taxas de muita insatisfação, por ordem crescente, e todas com valores inferiores a 10%, são: a **USF-AN** (2%), os **Conselhos Clínicos e da Saúde** dos ACeS (6,2%), as **Direções Executivas dos ACeS** (7,9%), o **Poder Local** (9%) e as **Equipas Regionais de Apoio** (9,7%). Este dado é relevante porque taxas baixas de muita insatisfação podem representar um maior grau de inclusão, deixar menos gente de fora.

Quanto à **diferença entre satisfeitos ou muito satisfeitos e os insatisfeitos e muito insatisfeitos** as estruturas ordenam-se do seguinte modo, começando pela que tem a diferença mais positiva e, logo, a **melhor avaliação** do estudo (estão todas as que têm um diferencial positivo): a **USF-AN** (54,3%), a **própria USF** (49,6%), os **Conselhos Clínicos dos ACES** (39,3%), as **Direções Executivas do ACES** (35,8%), Equipa Regional de Apoio (ERA) (11,9%) e **Poder Local** (municípios e freguesias) (4,9%).

Uma palavra então para o papel fundamental dos Conselhos Clínicos e Direções Executivas do ACES, assim como para o do poder local em toda a reforma, na sua relação de proximidade com as USF e populações, justificando, ainda mais, a autonomia acrescida atribuída com o novo Estatuto do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e que já estava previsto desde 2005.

**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:

**2022/2023****ARS  
Norte****ARS  
Centro****ARS  
LVT****ARS  
Alentejo****ARS  
Algarve**

Em relação aos seguintes elementos considera-se, em termos gerais, estar:

|                                                     |                                 |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|
| Momento atual da Reforma dos CSP                    | Muito insatisfeito              | 31,7 | 32,4 | 30,8 | 40,0 | 21,4 |
|                                                     | Insatisfeito                    | 50,4 | 49,3 | 47,4 | 50,0 | 42,9 |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 9,6  | 8,5  | 14,1 | 10,0 | 28,6 |
|                                                     | Satisfeito                      | 7,8  | 8,5  | 7,1  | 0,0  | 7,1  |
|                                                     | Muito satisfeito                | 0,4  | 1,4  | 0,6  | 0,0  | 0,0  |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora | Muito insatisfeito              | 4,3  | 1,4  | 3,2  | 10,0 | 0,0  |
|                                                     | Insatisfeito                    | 13,9 | 21,1 | 16,7 | 0,0  | 7,1  |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 11,7 | 11,3 | 14,7 | 20,0 | 14,3 |
|                                                     | Satisfeito                      | 50,2 | 43,7 | 46,8 | 60,0 | 57,1 |
|                                                     | Muito satisfeito                | 19,9 | 22,5 | 18,6 | 10,0 | 21,4 |

Em relação à atuação das seguintes entidades, considera-se, em termos gerais, estar:

|                                                                     |                                 |      |      |      |      |      |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|
| Ministério da Saúde na Reforma dos CSP                              | Muito insatisfeito              | 61,1 | 63,4 | 55,1 | 70,0 | 35,7 |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 30,6 | 29,6 | 38,5 | 10,0 | 42,9 |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 5,2  | 4,2  | 5,1  | 20,0 | 14,3 |
|                                                                     | Satisfeito                      | 1,7  | 2,8  | 1,3  | 0,0  | 7,1  |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 1,3  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  |
| Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito              | 43,0 | 46,5 | 35,3 | 60,0 | 21,4 |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 32,9 | 33,8 | 42,3 | 30,0 | 50,0 |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 17,1 | 18,3 | 19,9 | 10,0 | 21,4 |
|                                                                     | Satisfeito                      | 5,3  | 1,4  | 2,6  | 0,0  | 7,1  |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 1,8  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  |
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)                  | Muito insatisfeito              | 41,5 | 42,3 | 27,6 | 50,0 | 14,3 |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 29,3 | 36,6 | 35,3 | 20,0 | 57,1 |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 17,0 | 9,9  | 25,0 | 30,0 | 21,4 |
|                                                                     | Satisfeito                      | 10,5 | 11,3 | 11,5 | 0,0  | 7,1  |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 1,7  | 0,0  | 0,6  | 0,0  | 0,0  |

| 2022/2023                                                      |                                 | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                   | Muito insatisfeito              | 12,7      | 18,3       | 10,9    | 20,0         | 38,5        |
|                                                                | Insatisfeito                    | 22,7      | 23,9       | 32,7    | 10,0         | 0,0         |
|                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 43,7      | 45,1       | 35,9    | 50,0         | 53,8        |
|                                                                | Satisfeito                      | 18,8      | 11,3       | 19,9    | 20,0         | 7,7         |
|                                                                | Muito satisfeito                | 2,2       | 1,4        | 0,6     | 0,0          | 0,0         |
| Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF | Muito insatisfeito              | 14,3      | 28,6       | 35,9    | 30,0         | 28,6        |
|                                                                | Insatisfeito                    | 33,5      | 38,6       | 42,9    | 40,0         | 42,9        |
|                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 33,5      | 22,9       | 17,3    | 20,0         | 28,6        |
|                                                                | Satisfeito                      | 16,5      | 10,0       | 3,2     | 10,0         | 0,0         |
|                                                                | Muito satisfeito                | 2,2       | 0,0        | 0,6     | 0,0          | 0,0         |
| Atuação do Departamento de Contratualização Regional (DCARS)   | Muito insatisfeito              | 18,6      | 17,9       | 16,7    | 30,0         | 7,1         |
|                                                                | Insatisfeito                    | 24,2      | 28,4       | 26,1    | 30,0         | 21,4        |
|                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 44,2      | 44,8       | 50,0    | 30,0         | 64,3        |
|                                                                | Satisfeito                      | 10,7      | 9,0        | 5,8     | 10,0         | 7,1         |
|                                                                | Muito satisfeito                | 2,3       | 0,0        | 1,4     | 0,0          | 0,0         |
| Equipa Regional de Apoio (ERA) que acompanha a minha USF       | Muito insatisfeito              | 7,7       | 10,3       | 11,6    | 30,0         | 7,1         |
|                                                                | Insatisfeito                    | 15,3      | 13,2       | 14,4    | 10,0         | 21,4        |
|                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 40,5      | 32,4       | 37,7    | 40,0         | 57,1        |
|                                                                | Satisfeito                      | 28,4      | 30,9       | 27,4    | 20,0         | 7,1         |
|                                                                | Muito satisfeito                | 8,1       | 13,2       | 8,9     | 0,0          | 7,1         |
| Direcção Executiva do ACES a que pertence a minha USF          | Muito insatisfeito              | 4,4       | 8,5        | 9,0     | 20,0         | 42,9        |
|                                                                | Insatisfeito                    | 11,8      | 14,1       | 19,9    | 20,0         | 7,1         |
|                                                                | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 19,3      | 12,7       | 20,5    | 20,0         | 28,6        |
|                                                                | Satisfeito                      | 39,0      | 42,3       | 39,7    | 40,0         | 7,1         |
|                                                                | Muito satisfeito                | 25,4      | 22,5       | 10,9    | 0,0          | 14,3        |

| 2022/2023                                                  |                                 | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF        | Muito insatisfeito              | 4,8       | 8,6        | 5,8     | 20,0         | 14,3        |
|                                                            | Insatisfeito                    | 10,9      | 12,9       | 16,8    | 10,0         | 21,4        |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 20,9      | 17,1       | 23,9    | 30,0         | 28,6        |
|                                                            | Satisfeito                      | 35,2      | 35,7       | 35,5    | 40,0         | 21,4        |
|                                                            | Muito satisfeito                | 28,3      | 25,7       | 18,1    | 0,0          | 14,3        |
| SNS24                                                      | Muito insatisfeito              | 30,4      | 26,8       | 11,0    | 20,0         | 21,4        |
|                                                            | Insatisfeito                    | 30,4      | 28,2       | 32,3    | 30,0         | 28,6        |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 23,0      | 29,6       | 34,8    | 20,0         | 42,9        |
|                                                            | Satisfeito                      | 15,2      | 15,5       | 21,3    | 30,0         | 7,1         |
|                                                            | Muito satisfeito                | 0,9       | 0,0        | 0,6     | 0,0          | 0,0         |
| Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN) | Muito insatisfeito              | 2,7       | 0,0        | 2,1     | 0,0          | 0,0         |
|                                                            | Insatisfeito                    | 7,6       | 3,0        | 2,8     | 0,0          | 7,7         |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 31,8      | 34,3       | 26,2    | 30,0         | 46,2        |
|                                                            | Satisfeito                      | 41,3      | 44,8       | 49,0    | 50,0         | 38,5        |
|                                                            | Muito satisfeito                | 16,6      | 17,9       | 20,0    | 20,0         | 7,7         |
| Poder Local (municípios e freguesias) (NOVO)               | Muito insatisfeito              | 8,0       | 14,7       | 8,0     | 10,0         | 7,7         |
|                                                            | Insatisfeito                    | 15,6      | 8,8        | 18,7    | 0,0          | 23,1        |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 48,2      | 47,1       | 42,0    | 70,0         | 23,1        |
|                                                            | Satisfeito                      | 21,4      | 25,0       | 28,7    | 20,0         | 23,1        |
|                                                            | Muito satisfeito                | 6,7       | 4,4        | 2,7     | 0,0          | 23,1        |
| Ministério das Finanças                                    | Muito insatisfeito              | 43,5      | 61,8       | 44,5    | 50,0         | 30,8        |
|                                                            | Insatisfeito                    | 26,9      | 23,5       | 31,5    | 40,0         | 15,4        |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 26,0      | 11,8       | 21,2    | 10,0         | 53,8        |
|                                                            | Satisfeito                      | 2,2       | 2,9        | 2,7     | 0,0          | 0,0         |
|                                                            | Muito satisfeito                | 1,3       | 0,0        | 0,0     | 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**

| ARS Norte                                                  | (%)                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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  | 26,9  | 31,7  |
|                                                            | Insatisfeito                        | 18,5  | 23,5  | 28,2  | 47,9  | 44,8  | 46,5  | 36,1  | 28,7  | 33,5  | 34,4  | 51,4  | 48,3  | 50,4  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 11,1  | 5,9   | 19,7  | 15,1  | 16,2  | 17,4  | 19,4  | 30,9  | 21,6  | 20,2  | 17,8  | 11,9  | 9,6   |
|                                                            | Satisfeito                          | 57,4  | 56,9  | 45,1  | 20,5  | 23,8  | 20,9  | 37,4  | 29,3  | 25,3  | 30,1  | 10,3  | 11,9  | 7,8   |
|                                                            | Muito satisfeito                    | 11,1  | 7,8   | 4,2   | 1,4   | 2,9   | 2,9   | 3,2   | 2,8   | 2,1   | 1,1   | 0,5   | 1,0   | 0,4   |
| Atuação 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  | 14,4  | 14,3  |
|                                                            | Insatisfeito                        | 32,3  | 31,4  | 33,3  | 46,6  | 40,0  | 27,9  | 30,5  | 31,5  | 24,5  | 27,1  | 36,2  | 35,8  | 33,5  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 22,6  | 23,5  | 33,3  | 19,2  | 19,0  | 40,7  | 34,4  | 37,1  | 32,8  | 32,0  | 31,4  | 27,4  | 33,5  |
|                                                            | Satisfeito                          | 33,9  | 33,3  | 16,7  | 6,8   | 8,6   | 14,0  | 19,5  | 24,7  | 28,6  | 26,5  | 16,8  | 21,4  | 16,5  |
|                                                            | Muito satisfeito                    | 6,5   | 2,0   | 1,4   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,6   | 1,7   | 1,0   | 2,8   | 1,1   | 1,0   | 2,2   |
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF       | Muito insatisfeito                  | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 6,5   | 10,0  | 4,4   |
|                                                            | Insatisfeito                        | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 19,5  | 15,0  | 11,8  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 21,6  | 19,5  | 19,3  |
|                                                            | Satisfeito                          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 35,1  | 37,0  | 39,0  |
|                                                            | Muito satisfeito                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,3  | 18,5  | 25,4  |

| ARS Norte                                           | (%)                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito                  | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 7,6   | 6,5   | 4,8   |
|                                                     | Insatisfeito                        | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 14,7  | 15,5  | 10,9  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 23,9  | 23,5  | 20,9  |
|                                                     | Satisfeito                          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 37,5  | 34,0  | 35,2  |
|                                                     | Muito satisfeito                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 16,3  | 20,5  | 28,3  |
| Atuação 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   | 12,1  | 7,7   |
|                                                     | Insatisfeito                        | -     | -     | 21,1  | 15,3  | 19,6  | 9,9   | 7,2   | 11,6  | 13,2  | 8,9   | 17,2  | 18,6  | 15,3  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | 32,4  | 22,2  | 17,6  | 21,6  | 27,0  | 26,5  | 29,5  | 32,2  | 42,2  | 33,7  | 40,5  |
|                                                     | Satisfeito                          | -     | -     | 26,8  | 37,5  | 38,2  | 44,4  | 41,4  | 40,9  | 39,5  | 39,4  | 27,8  | 31,7  | 28,4  |
|                                                     | Muito satisfeito                    | -     | -     | 11,3  | 19,4  | 15,7  | 19,3  | 21,1  | 18,8  | 11,6  | 12,2  | 5,6   | 4,0   | 8,1   |
| Atuação do DCARS a que pertence                     | Muito insatisfeito                  | -     | -     | -     | -     | 35,0  | 17,8  | 11,3  | 6,1   | 10,6  | 10,2  | 16,3  | 17,0  | 18,6  |
|                                                     | Insatisfeito                        | -     | -     | -     | -     | 33,0  | 27,2  | 29,1  | 26,1  | 18,0  | 20,5  | 29,8  | 0,3   | 24,2  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 16,5  | 39,6  | 42,4  | 42,8  | 44,4  | 44,3  | 37,6  | 38,1  | 44,2  |
|                                                     | Satisfeito                          | -     | -     | -     | -     | 13,6  | 14,8  | 17,2  | 21,1  | 24,3  | 23,3  | 15,2  | 13,9  | 10,7  |
|                                                     | Muito satisfeito                    | -     | -     | -     | -     | 1,9   | 0,6   | 0,0   | 3,9   | 2,6   | 1,7   | 1,1   | 1,5   | 2,3   |
| 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   | 6,9   | 4,3   |
|                                                     | Insatisfeito                        | 3,1   | 5,9   | 5,5   | 5,6   | 10,5  | 8,1   | 10,5  | 9,4   | 5,0   | 14,2  | 35,1  | 21,3  | 13,9  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 4,7   | 5,9   | 5,5   | 4,2   | 3,8   | 8,7   | 2,6   | 0,1   | 5,0   | 8,7   | 11,9  | 14,4  | 11,7  |
|                                                     | Satisfeito                          | 57,8  | 49,0  | 42,5  | 45,8  | 49,5  | 52,6  | 55,9  | 54,7  | 75,0  | 50,8  | 35,1  | 44,1  | 50,2  |
|                                                     | Muito satisfeito                    | 28,1  | 35,3  | 46,6  | 41,7  | 34,3  | 26,0  | 25,7  | 26,0  | 0,2   | 25,1  | 10,1  | 13,4  | 19,9  |

**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 Centro**

| ARS Centro                                                 | (%)                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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  | 30,9  | 32,4  |
|                                                            | Insatisfeito                        | 41,2  | 37,5  | 55,0  | 57,1  | 52,0  | 45,7  | 38,2  | 20,9  | 35,3  | 36,1  | 47,6  | 50,0  | 49,3  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 17,6  | 18,8  | 15,0  | 14,3  | 24,0  | 23,9  | 20,6  | 37,2  | 17,6  | 16,4  | 11,1  | 13,2  | 8,5   |
|                                                            | Satisfeito                          | 23,5  | 31,3  | 20,0  | 7,1   | 12,0  | 19,6  | 26,5  | 37,2  | 21,6  | 32,8  | 14,3  | 5,9   | 8,5   |
|                                                            | Muito satisfeito                    | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 5,9   | 2,3   | 0,0   | 3,3   | 0,0   | 0,0   | 1,4   |
| Atuação 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  | 15,2  | 28,6  |
|                                                            | Insatisfeito                        | 35,0  | 37,5  | 65,0  | 42,9  | 16,0  | 34,8  | 35,3  | 31,8  | 47,1  | 27,9  | 34,4  | 40,9  | 38,6  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 20,0  | 6,3   | 15,0  | 28,6  | 48,0  | 41,3  | 26,5  | 34,1  | 15,7  | 44,3  | 31,1  | 36,4  | 22,9  |
|                                                            | Satisfeito                          | 10,0  | 31,3  | 0,0   | 21,4  | 32,0  | 23,9  | 26,5  | 11,4  | 9,8   | 18,0  | 16,4  | 7,6   | 10,0  |
|                                                            | Muito satisfeito                    | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 4,0   | 0,0   | 2,9   | 2,3   | 3,9   | 3,3   | 1,6   | 0,0   | 0,0   |
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF       | Muito insatisfeito                  | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 6,6   | 4,5   | 8,5   |
|                                                            | Insatisfeito                        | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 11,5  | 15,2  | 14,1  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 21,3  | 19,7  | 12,7  |
|                                                            | Satisfeito                          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 39,3  | 47,0  | 42,3  |
|                                                            | Muito satisfeito                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 21,3  | 13,6  | 22,5  |

| ARS Centro                                          | (%)                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito                  | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 3,3   | 1,5   | 8,6   |
|                                                     | Insatisfeito                        | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 11,5  | 9,2   | 12,9  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 19,7  | 16,9  | 17,1  |
|                                                     | Satisfeito                          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 44,3  | 56,9  | 35,7  |
|                                                     | Muito satisfeito                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 21,3  | 15,4  | 25,7  |
| Atuação 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   | 7,9   | 10,3  |
|                                                     | Insatisfeito                        | -     | -     | 20,0  | 7,1   | 0,0   | 6,5   | 5,9   | 4,5   | 9,8   | 8,2   | 12,5  | 14,3  | 13,2  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | 40,0  | 50,0  | 32,0  | 15,2  | 26,5  | 15,9  | 25,5  | 26,2  | 58,9  | 47,6  | 32,4  |
|                                                     | Satisfeito                          | -     | -     | 25,0  | 35,7  | 56,0  | 54,3  | 50,0  | 47,7  | 43,1  | 50,8  | 16,1  | 27,0  | 30,9  |
|                                                     | Muito satisfeito                    | -     | -     | 10,0  | 7,1   | 12,0  | 21,7  | 17,6  | 29,5  | 19,6  | 9,8   | 7,1   | 3,2   | 13,2  |
| Atuação do DCARS a que pertence                     | Muito insatisfeito                  | -     | -     | -     | -     | 4,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 12,0  | 3,5   | 15,8  | 10,8  | 17,9  |
|                                                     | Insatisfeito                        | -     | -     | -     | -     | 4,0   | 11,6  | 15,6  | 25,6  | 26,0  | 21,1  | 29,8  | 26,2  | 28,4  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 28,0  | 34,9  | 37,5  | 34,9  | 38,0  | 54,4  | 43,9  | 50,8  | 44,8  |
|                                                     | Satisfeito                          | -     | -     | -     | -     | 52,0  | 44,2  | 37,5  | 30,2  | 18,0  | 17,5  | 8,8   | 10,8  | 9,0   |
|                                                     | Muito satisfeito                    | -     | -     | -     | -     | 12,0  | 9,3   | 9,4   | 9,3   | 6,0   | 3,5   | 1,8   | 1,5   | 0,0   |
| 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   | 1,5   | 1,4   |
|                                                     | Insatisfeito                        | 5,0   | 0,0   | 5,3   | 14,3  | 12,0  | 10,9  | 5,9   | 4,5   | 11,8  | 9,8   | 23,8  | 20,6  | 21,1  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 5,0   | 6,3   | 5,3   | 7,1   | 8,0   | 13,0  | 5,9   | 11,4  | 13,7  | 13,1  | 15,9  | 11,8  | 11,3  |
|                                                     | Satisfeito                          | 75,0  | 75,0  | 36,8  | 42,9  | 48,0  | 54,3  | 70,6  | 52,3  | 47,1  | 45,9  | 36,5  | 54,4  | 43,7  |
|                                                     | Muito satisfeito                    | 15,0  | 18,8  | 42,1  | 35,7  | 28,0  | 19,6  | 14,7  | 31,8  | 23,5  | 23,0  | 19,0  | 11,8  | 22,5  |

**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 LVT**

| ARS LVT                                                    | (%)                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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  | 29,7  | 30,8  |
|                                                            | Insatisfeito                        | 27,6  | 18,2  | 25,0  | 47,6  | 42,9  | 63,5  | 50,6  | 33,3  | 46,6  | 43,6  | 51,9  | 51,4  | 47,4  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 10,3  | 33,3  | 21,9  | 21,4  | 17,9  | 9,5   | 24,7  | 32,3  | 24,3  | 24,1  | 17,8  | 14,2  | 14,1  |
|                                                            | Satisfeito                          | 55,2  | 42,4  | 46,9  | 21,4  | 17,9  | 8,1   | 14,3  | 25,0  | 16,5  | 21,1  | 9,6   | 3,4   | 7,1   |
|                                                            | Muito satisfeito                    | 6,9   | 3,0   | 6,3   | 0,0   | 1,8   | 1,4   | 0,0   | 2,1   | 1,9   | 0,8   | 0,7   | 1,4   | 0,6   |
| Atuação da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito                  | 16,7  | 9,1   | 9,4   | 33,3  | 50    | 36,5  | 37,7  | 20,8  | 27,2  | 20,3  | 27,1  | 31,3  | 35,9  |
|                                                            | Nem insatisfeito                    | 38,9  | 57,6  | 43,8  | 38,1  | 33,9  | 47,3  | 41,6  | 44,8  | 41,7  | 47,4  | 45,9  | 46,9  | 42,9  |
|                                                            | 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  | 15    | 17,3  |
|                                                            | Satisfeito                          | 11,1  | 15,2  | 15,6  | 4,8   | 5,4   | 5,4   | 1,3   | 4,2   | 13,6  | 6,8   | 9     | 6,8   | 3,2   |
|                                                            | Muito satisfeito                    | 2,8   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1,3   | 1     | 1     | 0     | 0,8   | 0     | 0,6   |
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF       | Muito insatisfeito                  | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,0   | 9,6   | 9,0   |
|                                                            | Insatisfeito                        | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 25,4  | 22,6  | 19,9  |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 23,9  | 21,2  | 20,5  |
|                                                            | Satisfeito                          | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 30,6  | 36,3  | 39,7  |
|                                                            | Muito satisfeito                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 11,2  | 10,3  | 10,9  |

| ARS LVT                                             | (%)                             | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,8   | 9,7   | 5,8   |
|                                                     | Insatisfeito                    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,3  | 13,1  | 16,8  |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,6  | 22,1  | 23,9  |
|                                                     | Satisfeito                      | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 32,3  | 42,8  | 35,5  |
|                                                     | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 18,0  | 12,4  | 18,1  |
| Atuação 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  | 15,8  | 11,6  |
|                                                     | Insatisfeito                    | -     | -     | 15,6  | 11,9  | 21,8  | 29,7  | 24,7  | 28,4  | 24,8  | 16,5  | 19,8  | 12,9  | 14,4  |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | 21,9  | 28,6  | 23,6  | 25,7  | 32,5  | 38,9  | 44,6  | 39,4  | 42,0  | 40,3  | 37,7  |
|                                                     | Satisfeito                      | -     | -     | 25,0  | 21,4  | 9,1   | 9,5   | 11,7  | 13,7  | 20,8  | 27,6  | 22,1  | 26,6  | 27,4  |
|                                                     | Muito satisfeito                | -     | -     | 6,3   | 4,8   | 3,6   | 0,0   | 0,0   | 2,1   | 1,0   | 3,1   | 3,1   | 4,3   | 8,9   |
| Atuação do DCARS a que pertence                     | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | 33,9  | 29,2  | 32,5  | 15,1  | 13,8  | 14,2  | 22,4  | 21,2  | 16,7  |
|                                                     | Insatisfeito                    | -     | -     | -     | -     | 33,9  | 38,9  | 31,2  | 36,6  | 26,6  | 30,8  | 28,0  | 28,0  | 26,1  |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 28,6  | 29,2  | 26,0  | 45,2  | 53,2  | 45,0  | 44,0  | 43,2  | 50,0  |
|                                                     | Satisfeito                      | -     | -     | -     | -     | 3,6   | 2,8   | 10,4  | 2,2   | 4,3   | 9,2   | 5,6   | 7,6   | 5,8   |
|                                                     | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 1,1   | 2,1   | 0,8   | 0,0   | 0,0   | 1,4   |
| 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   | 4,1   | 3,2   |
|                                                     | Insatisfeito                    | 10,5  | 3,1   | 0,0   | 9,5   | 5,5   | 18,9  | 19,5  | 16,7  | 16,5  | 21,1  | 43,3  | 22,4  | 16,7  |
|                                                     | 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   | 17,0  | 14,7  |
|                                                     | Satisfeito                      | 57,9  | 56,3  | 46,9  | 42,9  | 69,1  | 55,4  | 51,9  | 51,0  | 49,5  | 42,9  | 29,9  | 44,2  | 46,8  |
|                                                     | Muito satisfeito                | 21,1  | 31,3  | 53,1  | 42,9  | 18,2  | 13,5  | 18,2  | 18,8  | 20,4  | 18,8  | 8,2   | 12,2  | 18,6  |

**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 Alentejo & ARS Algarve**

|                                                            |                                     | ARS Alentejo |       |       |       |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                            | (%)                                 | 14/15        | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |             | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Momento atual da Reforma dos CSP                           | Muito insatisfeito                  | 12,5         | 0     | 14,3  | 16,7  | 9,1   | 28,6  | 50    | 40,0  |             | 28,6  | 0     | 0     | 25    | 9,1   | 30,8  | 25    | 21,4  |
|                                                            | Insatisfeito                        | 12,5         | 50    | 28,6  | 50    | 72,7  | 42,9  | 33,3  | 50,0  |             | 57,1  | 50    | 45,5  | 33,3  | 54,5  | 61,5  | 43,8  | 42,9  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 37,5         | 16,7  | 14,3  | 16,7  | 0     | 7,1   | 16,7  | 10,0  |             | 0     | 20    | 36,4  | 16,7  | 18,2  | 7,7   | 6,3   | 28,6  |
|                                                            | Satisfeito                          | 25           | 33,3  | 42,9  | 16,7  | 18,2  | 21,4  | 0     | 0,0   |             | 14,3  | 20    | 18,2  | 25    | 18,2  | 0     | 25    | 7,1   |
|                                                            | Muito satisfeito                    | 12,5         | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0,0   |             | 0     | 10    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0,0   |
| Atuação da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito                  | 14,3         | 33,3  | 28,6  | 25    | 45,5  | 21,4  | 16,7  | 30,0  |             | 71,4  | 60    | 18,2  | 50    | 54,5  | 53,8  | 43,8  | 28,6  |
|                                                            | Nem insatisfeito                    | 42,9         | 0     | 0     | 41,7  | 45,5  | 42,9  | 33,3  | 40,0  |             | 28,6  | 30    | 45,5  | 25    | 9,1   | 38,5  | 18,8  | 42,9  |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 14,3         | 50    | 42,9  | 16,7  | 0     | 28,6  | 33,3  | 20,0  |             | 0     | 0     | 27,3  | 16,7  | 18,2  | 7,7   | 12,5  | 28,6  |
|                                                            | Satisfeito                          | 28,6         | 16,7  | 28,6  | 16,7  | 9,1   | 7,1   | 8,3   | 10,0  |             | 0     | 10    | 9,1   | 8,3   | 18,2  | 0     | 25    | 0,0   |
|                                                            | Muito satisfeito                    | 0            | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 8,3   | 0,0   |             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0,0   |
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF       | Muito insatisfeito                  | -            | -     | -     | -     | -     | 14,3  | 16,7  | 20,0  |             | -     | -     | -     | -     | -     | 38,5  | 37,5  | 42,9  |
|                                                            | Insatisfeito                        | -            | -     | -     | -     | -     | 28,6  | 8,3   | 20,0  |             | -     | -     | -     | -     | -     | 38,5  | 12,5  | 7,1   |
|                                                            | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -            | -     | -     | -     | -     | 14,3  | 0     | 20,0  |             | -     | -     | -     | -     | -     | 7,7   | 18,8  | 28,6  |
|                                                            | Satisfeito                          | -            | -     | -     | -     | -     | 42,9  | 66,7  | 40,0  |             | -     | -     | -     | -     | -     | 7,7   | 18,8  | 7,1   |
|                                                            | Muito satisfeito                    | -            | -     | -     | -     | -     | 0     | 8,3   | 0,0   |             | -     | -     | -     | -     | -     | 7,7   | 12,5  | 14,3  |

|                                                     |                                     | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18  | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |      |      | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito                  | -     | -     | -     | -      | -     | 7,1   | 16,7  | 20,0  | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | 30,8  | 6,3   | 14,3  |
|                                                     | Insatisfeito                        | -     | -     | -     | -      | -     | 28,6  | 8,3   | 10,0  | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | 53,8  | 31,3  | 21,4  |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -      | -     | 7,1   | 8,3   | 30,0  | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | 7,7   | 31,3  | 28,6  |
|                                                     | Satisfeito                          | -     | -     | -     | -      | -     | 50    | 41,7  | 40,0  | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | 7,7   | 25    | 21,4  |
|                                                     | Muito satisfeito                    | -     | -     | -     | -      | -     | 7,1   | 25    | 0,0   | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | 0     | 6,3   | 14,3  |
| Atuação da ERA a que pertence a sua USF             | Muito insatisfeito                  | 25    | 16,7  | 14,3  | 36,4   | 45,5  | 21,4  | 25    | 30,0  | 33,3 | 12,5 | 0     | 0     | 9,1   | 7,7   | 0     | 7,1   |       |       |
|                                                     | Insatisfeito                        | 12,5  | 16,7  | 14,3  | 18,2   | 18,2  | 21,4  | 25    | 10,0  | 16,7 | 37,5 | 27,3  | 0     | 18,2  | 15,4  | 31,3  | 21,4  |       |       |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 37,5  | 66,7  | 71,4  | 36,4   | 27,3  | 28,6  | 16,7  | 40,0  | 50   | 25   | 9,1   | 63,6  | 27,3  | 38,5  | 12,5  | 57,1  |       |       |
|                                                     | Satisfeito                          | 12,5  | 0     | 0     | 9,1    | 0     | 21,4  | 33,3  | 20,0  | 0    | 0    | 18,2  | 27,3  | 45,5  | 30,8  | 37,5  | 7,1   |       |       |
|                                                     | Muito satisfeito                    | 12,5  | 0     | 0     | 0      | 9,1   | 7,1   | 0     | 0,0   | 0    | 25   | 45,5  | 9,1   | 0     | 7,7   | 18,8  | 7,1   |       |       |
| Atuação do DCARS a que pertence                     | Muito insatisfeito                  | 25    | 33,3  | 28,6  | 16,7   | 54,5  | 21,4  | 16,7  | 30,0  | 28,6 | 10   | 10    | 33,3  | 10    | 25    | 21,4  | 7,1   |       |       |
|                                                     | Insatisfeito                        | 37,5  | 0     | 28,6  | 25     | 36,4  | 35,7  | 25    | 30,0  | 14,3 | 20   | 50    | 33,3  | 40    | 50    | 21,4  | 21,4  |       |       |
|                                                     | Nem satisfeito/<br>Nem insatisfeito | 37,5  | 66,7  | 28,6  | 41,7   | 9,1   | 35,7  | 50    | 30,0  | 28,6 | 50   | 20    | 16,7  | 40    | 25    | 50    | 64,3  |       |       |
|                                                     | Satisfeito                          | 0     | 0     | 14,3  | 16,7   | 0     | 7,1   | 0     | 10,0  | 28,6 | 20   | 20    | 16,7  | 10    | 0     | 7,1   | 7,1   |       |       |
|                                                     | Muito satisfeito                    | 0     | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 8,3   | 0,0   | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0,0   |       |       |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF           | Muito insatisfeito                  | 12,5  | 0     | 0     | 0      | 0     | 14,3  | 8,3   | 10,0  | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 23,1  | 6,3   | 0,0   |       |
|                                                     | Insatisfeito                        | 12,5  | 0     | 14,3  | 25     | 36,4  | 35,7  | 33,3  | 0,0   | 0    | 20   | 0     | 16,7  | 9,1   | 38,5  | 18,8  | 7,1   |       |       |
|                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito     | 37,5  | 33,3  | 28,6  | 25     | 18,2  | 7,1   | 0     | 20,0  | 28,6 | 30   | 18,2  | 16,7  | 0     | 7,7   | 18,8  | 14,3  |       |       |
|                                                     | Satisfeito                          | 25    | 50    | 42,9  | 33,30% | 36,4  | 35,7  | 50    | 60,0  | 71,4 | 40   | 63,6  | 33,3  | 63,6  | 23,1  | 43,8  | 57,1  |       |       |
|                                                     | Muito satisfeito                    | 12,5  | 16,7  | 14,3  | 16,7   | 9,1   | 7,1   | 8,3   | 10,0  | 0    | 10   | 18,2  | 33,3  | 27,3  | 7,7   | 12,5  | 21,4  |       |       |

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 Alentejo são os mais insatisfeitos (90% de insatisfeitos e muito insatisfeitos) com 0,0% de satisfeitos ou muito satisfeitos. Por seu lado, é na ARS do Algarve que existe menos insatisfação (64,3%), ainda que se registe em todas as ARS um balanço negativo entre satisfação e insatisfação.

Quando se avalia o **modo como decorreu a atividade da própria USF**, existe mais insatisfação na ARS Centro (quando em 2021/2022 era que tinha menos). A ARS Algarve possui a maior proporção de satisfação (78,5%) e a menor proporção de insatisfação (7,1%).

Quanto à **satisfação com a atuação da respetiva ARS**, a que desperta mais insatisfação é a ARSLVT, destacando-se a ARS Norte com a menor proporção de coordenadores insatisfeitos ou muito insatisfeitos (47,8% comparativamente com 71,9% de média das restantes ARS) e a que tem maior proporção de satisfação (18,7% de satisfeitos e muito satisfeitos).

Quanto às estruturas regionais, os Departamentos de Contratualização (**DCARS**) apresentam na ARS do Alentejo percentagens de insatisfação e muita insatisfação maiores do que nas outras (60%), destacando-se a ARS Algarve “apenas” com 28,5% de insatisfação. De realçar ainda que a proporção de satisfeitos e muito satisfeitos só ultrapassa a marca dos 10% na ARS Norte (13%).

No que se refere às Equipas Regionais de Apoio (**ERA**), todas as ARS apresentam mais satisfação do que insatisfação com exceção das ARS Alentejo e ARS Algarve.

Em relação às **Direções Executivas dos ACES**, a satisfação mais alta é na ARS Centro (64,8%) e ARS Norte (64,4%) e a mais baixa na ARS Algarve (21,4%), onde também se encontram os coordenadores mais insatisfeitos (50%).

Quanto aos **Conselhos Clínicos**, a ARS Norte apresenta a maior proporção de satisfação (63,5%) e a ARS Algarve a menor (35,8%).

Na área do **Poder Local**, há um padrão misto, havendo maior satisfação, mas também insatisfação na ARS Algarve, e menor satisfação, mas também menor insatisfação na ARS Alentejo.

**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.

| 2022/2023                                                                                                 |                                 | Modelo A (%) | Modelo B (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|
| Em relação aos seguintes elementos considera-se, em termos gerais:                                        |                                 |              |              |
| <b>Momento atual da Reforma dos CSP</b>                                                                   | Muito insatisfeito              | 34,6         | 29,2         |
|                                                                                                           | Insatisfeito                    | 52,7         | 47,3         |
|                                                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 9,3          | 12,4         |
|                                                                                                           | Satisfeito                      | 2,2          | 10,7         |
|                                                                                                           | Muito satisfeito                | 1,1          | 0,3          |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora                                                       | Muito insatisfeito              | 6,6          | 1,7          |
|                                                                                                           | Insatisfeito                    | 25,3         | 9,0          |
|                                                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 18,1         | 9,7          |
|                                                                                                           | Satisfeito                      | 37,9         | 54,8         |
|                                                                                                           | Muito satisfeito                | 12,1         | 24,7         |
| Em relação à atuação das seguintes entidades na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar: |                                 |              |              |
| <b>Ministério da Saúde na Reforma dos CSP</b>                                                             | Muito insatisfeito              | 65,7         | 55,0         |
|                                                                                                           | Insatisfeito                    | 27,6         | 36,6         |
|                                                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 5,0          | 5,7          |
|                                                                                                           | Satisfeito                      | 1,7          | 2,0          |
|                                                                                                           | Muito satisfeito                | 0,0          | 0,7          |
| Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP                                       | Muito insatisfeito              | 42,5         | 39,7         |
|                                                                                                           | Insatisfeito                    | 37,6         | 36,0         |
|                                                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 17,1         | 18,9         |
|                                                                                                           | Satisfeito                      | 2,8          | 4,4          |
|                                                                                                           | Muito satisfeito                | 0,0          | 1,0          |
| Direção Executiva do SNS (DE-SNS)                                                                         | Muito insatisfeito              | 41,7         | 37,1         |
|                                                                                                           | Insatisfeito                    | 28,3         | 33,7         |
|                                                                                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25,0         | 24,1         |
|                                                                                                           | Satisfeito                      | 3,9          | 3,7          |
|                                                                                                           | Muito satisfeito                | 1,1          | 1,4          |

| 2022/2023                                                                         |                                 | Modelo A (%) | Modelo B (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)                                | Muito insatisfeito              | 34,4         | 38,1         |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 33,3         | 32,8         |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 22,8         | 16,4         |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 9,4          | 11,4         |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 0,0          | 1,3          |
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                                      | Muito insatisfeito              | 17,2         | 11,7         |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 23,9         | 26,2         |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 42,2         | 41,6         |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 16,7         | 18,5         |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 0,0          | 2,0          |
| SNS24                                                                             | Muito insatisfeito              | 26,0         | 21,5         |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 27,6         | 32,6         |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 31,5         | 26,5         |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 14,9         | 18,5         |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 0,0          | 1,0          |
| Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito              | 27,1         | 22,5         |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 36,5         | 38,6         |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 25,4         | 26,5         |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 10,5         | 11,1         |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 0,6          | 1,3          |
| Atuação do Departamento de Contratualização Regional (DCARS)                      | Muito insatisfeito              | 22,4         | 15,2         |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 23,6         | 26,6         |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 47,8         | 45,4         |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 5,0          | 11,0         |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 1,2          | 1,8          |
| Equipa Regional de Apoio (ERA) a que acompanha a minha USF                        | Muito insatisfeito              | 12,4         | 8,3          |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 18,2         | 12,8         |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 34,7         | 41,5         |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 21,2         | 31,5         |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 13,5         | 5,9          |

| 2022/2023                                                  |                                 | Modelo A (%) | Modelo B (%) |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF       | Muito insatisfeito              | 11,0         | 6,1          |
|                                                            | Insatisfeito                    | 14,9         | 14,8         |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 14,9         | 21,2         |
|                                                            | Satisfeito                      | 42,5         | 36,4         |
|                                                            | Muito satisfeito                | 16,6         | 21,5         |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF        | Muito insatisfeito              | 7,2          | 5,7          |
|                                                            | Insatisfeito                    | 13,9         | 13,1         |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 18,3         | 23,2         |
|                                                            | Satisfeito                      | 36,7         | 34,2         |
|                                                            | Muito satisfeito                | 23,9         | 23,8         |
| Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN) | Muito insatisfeito              | 0,0          | 3,1          |
|                                                            | Insatisfeito                    | 1,2          | 8,0          |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 32,7         | 29,1         |
|                                                            | Satisfeito                      | 46,4         | 43,3         |
|                                                            | Muito satisfeito                | 19,6         | 16,6         |
| Poder Local (municípios e freguesias)                      | Muito insatisfeito              | 10,2         | 8,3          |
|                                                            | Insatisfeito                    | 14,2         | 16,3         |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 46,0         | 45,8         |
|                                                            | Satisfeito                      | 23,9         | 24,7         |
|                                                            | Muito satisfeito                | 5,7          | 4,9          |
| Ministério das Finanças                                    | Muito insatisfeito              | 52,0         | 43,0         |
|                                                            | Insatisfeito                    | 27,7         | 28,0         |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 18,5         | 25,5         |
|                                                            | Satisfeito                      | 1,7          | 2,8          |
|                                                            | Muito satisfeito                | 0,0          | 0,7          |

**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**

| Modelo A (%)                                                                  |                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Atuação 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  | 0,2   | 22,0  | 34,6  |
|                                                                               | Insatisfeito                    | 33,1  | 39,4  | 51,9  | 42,4  | 29,3  | 34,9  | 33,8  | 38,4  | 35,3  | 41,9  | 44,9  | 39,6  | 52,7  |
|                                                                               | 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  | 24,7  | 9,3   |
|                                                                               | Satisfeito                      | 25,2  | 26,9  | 9,3   | 8,5   | 12,2  | 12,3  | 12,5  | 16,4  | 14,7  | 13,4  | 11,2  | 12,6  | 2,2   |
|                                                                               | Muito satisfeito                | 3,9   | 1,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 1,5   | 1,3   | 1,8   | 0,5   | 1,6   | 1,1   | 1,1   |
| Atuação 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  | 16,9  | 12,4  |
|                                                                               | Insatisfeito                    | -     | -     | 20,4  | 13,6  | 19,8  | 18,5  | 17,0  | 18,8  | 20,6  | 15,1  | 19,8  | 16,9  | 18,2  |
|                                                                               | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | 25,9  | 23,7  | 17,3  | 16,4  | 23,7  | 30,6  | 34,1  | 31,4  | 42,9  | 32,8  | 34,7  |
|                                                                               | Satisfeito                      | -     | -     | 24,1  | 35,6  | 35,8  | 37,7  | 31,9  | 28,1  | 28,8  | 36,8  | 19,2  | 27,1  | 21,2  |
|                                                                               | Muito satisfeito                | -     | -     | 9,3   | 10,2  | 7,4   | 13,0  | 16,3  | 15,6  | 7,1   | 7,0   | 6,0   | 6,2   | 13,5  |
| Atuação do Departamento de Contratualização Regional a que pertence a sua USF | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | 25,0  | 14,8  | 13,6  | 8,3   | 14,1  | 11,6  | 15,2  | 16,8  | 22,4  |
|                                                                               | Insatisfeito                    | -     | -     | -     | -     | 35,0  | 28,2  | 28,8  | 34,0  | 27,6  | 28,9  | 37,1  | 32,9  | 23,6  |
|                                                                               | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 20,0  | 42,3  | 40,2  | 44,9  | 46,6  | 52,0  | 41,0  | 40,1  | 47,8  |
|                                                                               | Satisfeito                      | -     | -     | -     | -     | 15,0  | 13,4  | 16,7  | 11,5  | 11,0  | 7,5   | 6,2   | 9,0   | 5,0   |
|                                                                               | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | 5,0   | 1,4   | 0,8   | 1,3   | 0,6   | 0,0   | 0,6   | 1,2   | 1,2   |

| Modelo A (%)                              |                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Atuação dos SPMS                          | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | 58,8  | 25,2  | 26,9  | 21,3  | 31,6  | 36,8  | 27,1  | 25,7  | 34,4  |
|                                           | Insatisfeito                    | -     | -     | -     | -     | 33,8  | 42,0  | 36,6  | 36,3  | 33,9  | 40,0  | 35,1  | 35,5  | 33,3  |
|                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 6,3   | 29,4  | 30,6  | 27,5  | 25,1  | 15,1  | 23,4  | 23,0  | 22,8  |
|                                           | Satisfeito                      | -     | -     | -     | -     | 1,3   | 3,5   | 6,0   | 13,8  | 9,4   | 8,1   | 0,1   | 14,2  | 9,4   |
|                                           | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 1,3   | 0,0   | 0,0   | 0,5   | 1,6   | 0,0   |
| Atuação 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   | 3,1   | 0,0   |
|                                           | Insatisfeito                    | 1,6   | 5,2   | 1,9   | 5,1   | 0,0   | 3,0   | 4,5   | 7,1   | 6,2   | 7,7   | 8,9   | 9,8   | 1,2   |
|                                           | 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  | 52,1  | 32,7  |
|                                           | Satisfeito                      | 36,0  | 43,3  | 67,9  | 42,4  | 45,0  | 45,5  | 34,8  | 37,4  | 34,0  | 35,4  | 24,6  | 28,8  | 46,4  |
|                                           | Muito satisfeito                | 22,4  | 17,5  | 11,3  | 27,1  | 27,5  | 15,2  | 11,4  | 5,8   | 7,4   | 9,4   | 1,7   | 6,1   | 19,6  |
| 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  | 8,2   | 6,6   |
|                                           | Insatisfeito                    | 7,8   | 2,4   | 9,3   | 17,2  | 20,7  | 19,7  | 17,2  | 19,9  | 25,0  | 26,2  | 44,7  | 31,1  | 25,3  |
|                                           | 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  | 16,9  | 18,1  |
|                                           | Satisfeito                      | 60,9  | 65,9  | 50,0  | 44,8  | 47,6  | 50,3  | 52,2  | 54,7  | 35,5  | 43,3  | 24,2  | 39,9  | 37,9  |
|                                           | Muito satisfeito                | 21,9  | 19,5  | 29,6  | 31,0  | 18,3  | 12,9  | 15,7  | 8,7   | 16,9  | 8,6   | 8,4   | 3,8   | 12,1  |

**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 B**

| Modelo B (%)                                                                  |                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Atuação 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  | 20,9  | 29,2  |
|                                                                               | Insatisfeito                    | 33,1  | 39,4  | 36,1  | 44,0  | 36,8  | 33,8  | 32,4  | 32,2  | 31,3  | 27,7  | 34,4  | 39,5  | 47,3  |
|                                                                               | 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  | 23,6  | 12,4  |
|                                                                               | Satisfeito                      | 25,2  | 26,9  | 16,7  | 6,7   | 9,6   | 14,0  | 17,2  | 16,7  | 26,3  | 22,3  | 15,3  | 15,5  | 10,7  |
|                                                                               | Muito satisfeito                | 3,9   | 1,0   | 1,4   | 0,0   | 0,9   | 0,0   | 1,4   | 1,7   | 1,0   | 2,9   | 0,5   | 0,4   | 0,3   |
| Atuação 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   | 9,6   | 8,3   |
|                                                                               | Insatisfeito                    | -     | -     | 21,1  | 14,9  | 15,6  | 10,8  | 9,2   | 13,8  | 10,9  | 9,0   | 15,9  | 16,8  | 12,8  |
|                                                                               | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | 32,4  | 29,7  | 27,5  | 28,0  | 33,8  | 27,6  | 34,9  | 35,5  | 45,2  | 38,8  | 41,5  |
|                                                                               | Satisfeito                      | -     | -     | 28,2  | 28,4  | 28,4  | 33,8  | 32,4  | 36,5  | 37,5  | 36,5  | 28,8  | 31,6  | 31,5  |
|                                                                               | Muito satisfeito                | -     | -     | 9,9   | 16,2  | 12,8  | 15,9  | 13,4  | 16,0  | 11,5  | 10,0  | 4,3   | 3,2   | 5,9   |
| Atuação do Departamento de Contratualização Regional a que pertence a sua USF | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | 32,5  | 21,4  | 18,8  | 8,3   | 11,5  | 11,1  | 20,6  | 18,1  | 15,2  |
|                                                                               | Insatisfeito                    | -     | -     | -     | -     | 28,1  | 27,3  | 25,7  | 27,2  | 17,2  | 21,6  | 24,0  | 25,0  | 26,6  |
|                                                                               | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 22,8  | 31,2  | 35,4  | 37,8  | 43,8  | 39,2  | 40,2  | 43,5  | 45,4  |
|                                                                               | Satisfeito                      | -     | -     | -     | -     | 15,8  | 18,2  | 18,1  | 21,1  | 23,4  | 25,1  | 14,2  | 12,1  | 11,0  |
|                                                                               | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | 0,9   | 1,9   | 2,1   | 5,6   | 4,2   | 3,0   | 1,0   | 1,2   | 1,8   |

| Modelo B (%)                              |                                 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Atuação dos SPMS                          | Muito insatisfeito              | -     | -     | -     | -     | 51,8  | 36,5  | 29,2  | 20,0  | 35,2  | 36,4  | 24,9  | 30,0  | 38,1  |
|                                           | Insatisfeito                    | -     | -     | -     | -     | 30,7  | 35,9  | 41,0  | 46,1  | 34,2  | 37,4  | 38,0  | 28,0  | 32,8  |
|                                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 16,7  | 23,7  | 22,2  | 26,7  | 22,4  | 18,4  | 23,9  | 27,2  | 16,4  |
|                                           | Satisfeito                      | -     | -     | -     | -     | 0,9   | 3,8   | 7,6   | 7,2   | 7,1   | 7,8   | 13,1  | 13,6  | 11,4  |
|                                           | Muito satisfeito                | -     | -     | -     | -     | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 1,0   | 0,0   | 0,0   | 1,2   | 1,3   |
| Atuação 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   | 5,1   | 3,1   |
|                                           | Insatisfeito                    | 1,6   | 5,2   | 2,8   | 2,8   | 0,9   | 1,9   | 1,4   | 6,1   | 3,1   | 5,9   | 9,0   | 11,8  | 8,0   |
|                                           | 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  | 36,2  | 29,1  |
|                                           | Satisfeito                      | 36,0  | 43,3  | 54,2  | 32,4  | 24,8  | 44,3  | 35,3  | 48,3  | 42,8  | 47,0  | 31,2  | 39,8  | 43,3  |
|                                           | Muito satisfeito                | 22,4  | 17,5  | 34,7  | 50,7  | 64,2  | 38,0  | 41,7  | 16,1  | 21,6  | 17,8  | 10,1  | 7,1   | 16,6  |
| 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   | 3,1   | 1,7   |
|                                           | Insatisfeito                    | 4,6   | 4,9   | 0,0   | 1,3   | 1,8   | 3,1   | 8,3   | 2,8   | 5,1   | 7,2   | 28,4  | 15,4  | 9,0   |
|                                           | 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  | 12,7  | 9,7   |
|                                           | Satisfeito                      | 60,0  | 49,2  | 37,5  | 45,3  | 60,2  | 57,2  | 58,6  | 51,9  | 48,5  | 52,2  | 41,9  | 50,0  | 54,8  |
|                                           | Muito satisfeito                | 23,1  | 39,3  | 61,1  | 48,0  | 36,3  | 28,3  | 27,6  | 37,6  | 38,3  | 33,8  | 13,5  | 18,8  | 24,7  |

### 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) (em %)

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 (%)                                                                 |                                 | 2006/11 | 2012-2017 | 2018/2023 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|-----------|-----------|
| <b>Em relação aos seguintes elementos, e de uma forma geral, considera estar:</b> |                                 |         |           |           |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                                  | Muito insatisfeito              | 29,4    | 32,2      | 31,3      |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 48,5    | 48,7      | 53,6      |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 12,3    | 9,6       | 11,6      |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 9,4     | 7,8       | 3,6       |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 0,4     | 1,7       | 0,0       |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF, de um modo geral                       | Muito insatisfeito              | 3,0     | 2,6       | 4,5       |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 11,0    | 16,5      | 21,4      |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 8,1     | 13,9      | 21,4      |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 53,8    | 47,0      | 39,3      |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 24,2    | 20,0      | 13,4      |
| Atuação do Ministério da Saúde na Reforma dos CSP                                 | Muito insatisfeito              | 53,4    | 63,5      | 63,4      |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 37,6    | 30,4      | 27,7      |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 6,8     | 1,7       | 8,0       |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 1,7     | 3,5       | 0,9       |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 0,4     | 0,9       | 0,0       |
| Atuação da ACSS na Reforma dos CSP                                                | Muito insatisfeito              | 39,1    | 44,3      | 41,1      |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 36,5    | 33,9      | 36,6      |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 20,2    | 14,8      | 19,6      |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 3,4     | 6,1       | 2,7       |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 0,9     | 0,9       | 0,0       |

| Ano de início (%)                                                                     |                                 | 2006/11 | 2012-2017 | 2018/2023 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|-----------|-----------|
| Direção Executiva do SNS (DE-SNS)                                                     | Muito insatisfeito              | 37,2    | 38,9      | 41,1      |
|                                                                                       | Insatisfeito                    | 34,6    | 33,6      | 22,3      |
|                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 23,4    | 20,4      | 32,1      |
|                                                                                       | Satisfeito                      | 3,9     | 5,3       | 2,7       |
|                                                                                       | Muito satisfeito                | 0,9     | 1,8       | 1,8       |
| Atuação dos SPMS                                                                      | Muito insatisfeito              | 37,0    | 37,4      | 32,4      |
|                                                                                       | Insatisfeito                    | 34,5    | 32,2      | 31,5      |
|                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 16,6    | 19,1      | 24,3      |
|                                                                                       | Satisfeito                      | 11,1    | 9,6       | 11,7      |
|                                                                                       | Muito satisfeito                | 0,9     | 1,7       | 0,0       |
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                                          | Muito insatisfeito              | 11,9    | 17,7      | 11,6      |
|                                                                                       | Insatisfeito                    | 26,0    | 26,5      | 23,2      |
|                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 42,1    | 38,9      | 46,4      |
|                                                                                       | Satisfeito                      | 17,9    | 15,9      | 18,8      |
|                                                                                       | Muito satisfeito                | 2,1     | 0,9       | 0,0       |
| Atuação da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP                            | Muito insatisfeito              | 20,0    | 29,8      | 25,9      |
|                                                                                       | Insatisfeito                    | 41,7    | 35,1      | 33,0      |
|                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 26,0    | 24,6      | 28,6      |
|                                                                                       | Satisfeito                      | 11,5    | 9,6       | 10,7      |
|                                                                                       | Muito satisfeito                | 0,9     | 0,9       | 1,8       |
| Atuação do Departamento de Contratualização Regional (DCARS) a que pertence a sua USF | Muito insatisfeito              | 14,9    | 23,6      | 16,8      |
|                                                                                       | Insatisfeito                    | 27,0    | 21,7      | 23,8      |
|                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 45,0    | 46,2      | 54,5      |
|                                                                                       | Satisfeito                      | 11,7    | 6,6       | 4,0       |
|                                                                                       | Muito satisfeito                | 1,4     | 1,9       | 1,0       |
| Atuação da ERA a que pertence a sua USF                                               | Muito insatisfeito              | 9,8     | 10,0      | 8,3       |
|                                                                                       | Insatisfeito                    | 15,6    | 13,6      | 14,7      |
|                                                                                       | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 41,8    | 32,7      | 38,5      |
|                                                                                       | Satisfeito                      | 28,0    | 31,8      | 24,8      |
|                                                                                       | Muito satisfeito                | 4,9     | 11,8      | 13,8      |

| Ano de início (%)                                    |                                 | 2006/11 | 2012-2017 | 2018/2023 |
|------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|-----------|-----------|
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF | Muito insatisfeito              | 6,4     | 7,9       | 8,9       |
|                                                      | Insatisfeito                    | 15,4    | 12,3      | 17,0      |
|                                                      | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 21,8    | 18,4      | 12,5      |
|                                                      | Satisfeito                      | 36,3    | 44,7      | 39,3      |
|                                                      | Muito satisfeito                | 20,1    | 16,7      | 22,3      |
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF  | Muito insatisfeito              | 6,4     | 4,4       | 7,2       |
|                                                      | Insatisfeito                    | 14,0    | 11,4      | 12,6      |
|                                                      | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 20,0    | 26,3      | 18,0      |
|                                                      | Satisfeito                      | 37,9    | 37,7      | 30,6      |
|                                                      | Muito satisfeito                | 21,7    | 20,2      | 31,5      |
| SNS 24                                               | Muito insatisfeito              | 20,4    | 24,3      | 24,3      |
|                                                      | Insatisfeito                    | 34,0    | 32,2      | 25,2      |
|                                                      | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 26,0    | 25,2      | 36,0      |
|                                                      | Satisfeito                      | 18,3    | 18,3      | 14,4      |
|                                                      | Muito satisfeito                | 1,3     | 0,0       | 0,0       |
| Atuação da USF-AN                                    | Muito insatisfeito              | 3,5     | 0,0       | 1,0       |
|                                                      | Insatisfeito                    | 7,0     | 6,4       | 1,0       |
|                                                      | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 29,4    | 34,9      | 27,9      |
|                                                      | Satisfeito                      | 45,2    | 41,3      | 47,1      |
|                                                      | Muito satisfeito                | 14,9    | 17,4      | 23,1      |
| Poder Local (municípios e freguesias)                | Muito insatisfeito              | 7,4     | 10,1      | 9,3       |
|                                                      | Insatisfeito                    | 14,4    | 20,2      | 14,8      |
|                                                      | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 49,3    | 37,6      | 46,3      |
|                                                      | Satisfeito                      | 24,9    | 27,5      | 21,3      |
|                                                      | Muito satisfeito                | 3,9     | 4,6       | 8,3       |
| Ministério das Finanças                              | Muito insatisfeito              | 41,6    | 47,3      | 52,4      |
|                                                      | Insatisfeito                    | 27,9    | 31,8      | 25,7      |
|                                                      | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 27,4    | 16,4      | 21,0      |
|                                                      | Satisfeito                      | 2,7     | 3,6       | 1,0       |
|                                                      | Muito satisfeito                | 0,4     | 0,9       | 0,0       |

**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:**

| 2022/2023                                                           |                                 | USF integradas em ULS (%) | USF não integradas em ULS (%) |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Em relação aos seguintes elementos considera-se, em termos gerais:  |                                 |                           |                               |
| Momento atual da Reforma dos CSP                                    | Muito insatisfeito              | 32,7                      | 31,3                          |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 49,0                      | 49,4                          |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 4,1                       | 11,9                          |
|                                                                     | Satisfeito                      | 14,3                      | 6,7                           |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 0,0                       | 0,7                           |
| Modo como decorreu a atividade da sua USF até agora                 | Muito insatisfeito              | 6,1                       | 3,3                           |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 10,2                      | 16,4                          |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 16,3                      | 12,4                          |
|                                                                     | Satisfeito                      | 49,0                      | 48,1                          |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 18,4                      | 19,8                          |
| Ministério da Saúde na Reforma dos CSP                              | Muito insatisfeito              | 47,9                      | 60,4                          |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 33,3                      | 32,7                          |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 12,5                      | 4,8                           |
|                                                                     | Satisfeito                      | 2,1                       | 1,9                           |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 4,2                       | 0,2                           |
| Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito              | 35,4                      | 41,1                          |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 39,6                      | 35,9                          |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 14,6                      | 18,9                          |
|                                                                     | Satisfeito                      | 4,2                       | 3,8                           |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 6,3                       | 0,2                           |
| Direção Executiva do SNS (DE-SNS)                                   | Muito insatisfeito              | 31,3                      | 39,1                          |
|                                                                     | Insatisfeito                    | 25,0                      | 32,1                          |
|                                                                     | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 33,3                      | 23,9                          |
|                                                                     | Satisfeito                      | 8,3                       | 3,4                           |
|                                                                     | Muito satisfeito                | 2,1                       | 1,4                           |

| 2022/2023                                                                         |                                 | USF integradas em ULS (%) | USF não integradas em ULS (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS)                                | Muito insatisfeito              | 27,1                      | 37,5                          |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 22,9                      | 34,6                          |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 27,1                      | 17,7                          |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 18,8                      | 9,5                           |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 4,2                       | 0,7                           |
| Direção-Geral da Saúde (DGS)                                                      | Muito insatisfeito              | 14,6                      | 13,9                          |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 25,0                      | 25,1                          |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 43,8                      | 41,4                          |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 14,6                      | 18,2                          |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 2,1                       | 1,4                           |
| Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP | Muito insatisfeito              | 16,3                      | 24,9                          |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 18,4                      | 40,0                          |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 40,8                      | 24,4                          |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 20,4                      | 9,8                           |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 4,1                       | 1,0                           |
| Atuação do Departamento de Contratualização Regional (DCARS)                      | Muito insatisfeito              | 15,6                      | 18,4                          |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 24,4                      | 25,4                          |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 46,7                      | 46,4                          |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 8,9                       | 8,5                           |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 4,4                       | 1,3                           |
| Equipa Regional de Apoio (ERA) a que acompanha a minha USF                        | Muito insatisfeito              | 8,3                       | 10,0                          |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 16,7                      | 14,3                          |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 41,7                      | 38,8                          |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 16,7                      | 28,6                          |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 16,7                      | 8,3                           |
| Direção Executiva do ACES a que pertence a minha USF                              | Muito insatisfeito              | 12,5                      | 7,4                           |
|                                                                                   | Insatisfeito                    | 18,8                      | 14,6                          |
|                                                                                   | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 31,3                      | 17,4                          |
|                                                                                   | Satisfeito                      | 31,3                      | 39,6                          |
|                                                                                   | Muito satisfeito                | 6,3                       | 21,0                          |

| 2022/2023                                                  |                                 | USF integradas em ULS (%) | USF não integradas em ULS (%) |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Conselho Clínico do ACES a que pertence a minha USF        | Muito insatisfeito              | 10,4                      | 6,0                           |
|                                                            | Insatisfeito                    | 14,6                      | 13,2                          |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 37,5                      | 19,9                          |
|                                                            | Satisfeito                      | 27,1                      | 35,9                          |
|                                                            | Muito satisfeito                | 10,4                      | 25,1                          |
| SNS24                                                      | Muito insatisfeito              | 27,1                      | 22,9                          |
|                                                            | Insatisfeito                    | 25,0                      | 30,8                          |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 27,1                      | 28,4                          |
|                                                            | Satisfeito                      | 18,8                      | 17,4                          |
|                                                            | Muito satisfeito                | 2,1                       | 0,5                           |
| Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar (USF-AN) | Muito insatisfeito              | 0,0                       | 2,0                           |
|                                                            | Insatisfeito                    | 6,3                       | 5,0                           |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 29,2                      | 31,2                          |
|                                                            | Satisfeito                      | 50,0                      | 43,6                          |
|                                                            | Muito satisfeito                | 14,6                      | 18,1                          |
| Poder Local (municípios e freguesias*)                     | Muito insatisfeito              | 8,5                       | 9,4                           |
|                                                            | Insatisfeito                    | 10,6                      | 16,0                          |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 48,9                      | 44,9                          |
|                                                            | Satisfeito                      | 23,4                      | 24,4                          |
|                                                            | Muito satisfeito                | 8,5                       | 5,2                           |
| Ministério das Finanças                                    | Muito insatisfeito              | 39,1                      | 47,6                          |
|                                                            | Insatisfeito                    | 21,7                      | 27,9                          |
|                                                            | Nem satisfeito/Nem insatisfeito | 32,6                      | 21,7                          |
|                                                            | Satisfeito                      | 2,2                       | 2,5                           |
|                                                            | Muito satisfeito                | 4,3                       | 0,2                           |

\* 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 quase totalidade das áreas (exceção para os SPMS e a USF-AN onde a insatisfação é maior nas USF modelo B). Quanto à diferença mais marcada, esta encontra-se em relação à forma geral como decorre a atividade da USF que é considerada mais insatisfatória nas USF modelo A. Este é dos dados que mais informação dá sobre o momento atual e permite apontar a direção da evolução do modelo USF 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**, verifica-se um incremento da insatisfação à medida que aumenta a antiguidade da USF, verificando-se globalmente insatisfação maior com o Ministério da Saúde, sobretudo nas USF que iniciaram funções num período intermédio (2012-2017) e menor satisfação com os Ministérios da Saúde e das Finanças, sobretudo nas USF que iniciaram funções num período mais recente (2018-2023).

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 globalmente mais insatisfeitas, sobretudo com o Ministério da Saúde, a DE do SNS, os SPMS, as ARS e o Ministério das Finanças. As USF não integradas em ULS apenas têm proporções de satisfação superiores às suas congéneres no que diz respeito às Direções Executivas e aos Conselhos Clínicos dos seus ACES.

## 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? (Cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante)

| 2022/2023                                                                                              | Mínimo | Média | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|---------|---------------|
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar.                                       | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Políticas de Priorização dos CSP.                                                                      | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Dimensão da lista de utentes.                                                                          | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF.                                        | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Incentivos Institucionais.                                                                             | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo).                                   | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Incentivos Financeiros.                                                                                | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais.                                     | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada.                                                  | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS.                | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico.                                                     | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Violência contra os profissionais de saúde.                                                            | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Referenciação hospitalar.                                                                              | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Contratualização.                                                                                      | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais. | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF.                                   | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Equipamentos clínicos.                                                                                 | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Gestão das solicitações por e-mail.                                                                    | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |

| 2022/2023                                                                                                                                                                                                                                                          | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Apoio à Governação Clínica na unidade.                                                                                                                                                                                                                             | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF.                                                                                        | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| A USF não ter um fundo de maneo.                                                                                                                                                                                                                                   | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Atividades Específicas.                                                                                                                                                                                                                                            | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções nas USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação. | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS.                                                                                                                               | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, no mesmo ACeS.                                                                          | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.).                                                                                                                                                                                                                       | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Instalações.                                                                                                                                                                                                                                                       | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Limitações da estrutura física do edifício.                                                                                                                                                                                                                        | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,4           |
| Articulação entre CSP e os CH para urgências verdes e azuis da triagem de Manchester nos SUH.                                                                                                                                                                      | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos.                                                                                                                                                                                               | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,4           |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres).                                                                                                                                                                              | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,4           |
| Comunicação do ACES para a USF.                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0    | <b>3,2</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Acesso a programa de Acreditação.                                                                                                                                                                                                                                  | 1,0    | <b>3,1</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES.                                                                                                                                                                                                                   | 1,0    | <b>2,9</b> | 5,0    | 3,0     | 1,4           |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES*.                                                                                                                                                                                                         | 1,0    | <b>2,9</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Articulação com outras unidades do ACES.                                                                                                                                                                                                                           | 1,0    | <b>2,9</b> | 5,0    | 3,0     | 1,2           |

Neste capítulo foi solicitado aos coordenadores para identificarem os principais problemas, numa escala de 1 a 5 (1 - “menos importante” até 5 – “mais importante”).

Um ano de rescaldo após o combate à pandemia da COVID-19 ainda se sentem os seus efeitos, e sobretudo, um agravamento dos problemas já identificados na edição anterior do Momento Atual. O aumento ininterrupto de utentes sem equipa de saúde familiar devido não só à fraca capacidade do SNS para atrair os recém-especialistas, como a manutenção da já previsível vaga de reformas de médicos de família, condicionando a pressão sobre as equipas remanescentes, pode explicar que a **conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar** seja colocada no topo das prioridades para os coordenadores das USF com uma média de 4,55 (máximo 5).

O segundo problema principal é a **política de priorização dos CSP** com 4,44, tal como já se verificava no ano estudo 2018/19 em que ocupou também o 2º lugar, tendo passado, mesmo, no ano passado para o primeiro lugar, constituindo-se, portanto, como um dos problemas que mais preocupa os coordenadores das USF e que naturalmente se mantém no topo das prioridades pois não tem sido alvo da intervenção fundamental necessária por parte da tutela.

A **dimensão da lista de utentes** é o terceiro problema principal referido, com 4,43.

Em quarto lugar de prioridade decrescente, encontra-se a **interoperabilidade entre programas informáticos em uso na USF**, com 4,38. A multiplicidade de palavras passe de acesso, a necessidade de transpor informação de um programa para outro, o crescente número de aplicações informáticas em uso nas unidades são questões que preocupam os coordenadores das USF e que serão mais exploradas no capítulo dedicado aos sistemas de informação.

Finalmente, como quinto problema principal temos os **incentivos institucionais**, com 4,34, cuja aplicação é dedicada a apoios para formação, investigação ou melhorias de instalações ou equipamentos, como forma de valorização do cumprimento de objetivos de qualidade. De referir que esta área tem estado quase sempre representada nos top 5 demonstrando assim a sua importância. Apesar disso, nunca foi tomada uma posição da tutela que facilitasse e, em muitos casos, que até permitisse às unidades utilizar os incentivos que lhe são devidos, mantendo-se à data, a maioria das USF com incentivos institucionais em dívida.

**Os problemas identificados no top 5 de 2021/22** comparativamente com o **período de 2022/23** mantiveram a mesma ordenação em 4 dos problemas comuns identificados em ambos os períodos de estudo (políticas de priorização dos CSP, dimensão das listas de utentes, interoperabilidade entre programas informáticos em uso na USF e Incentivos Institucionais), revelando que pouco se fez nestas áreas neste período. A substituição de profissionais em ausência prolongada que era considerado o quinto principal problema em 2021/2022, passou para o nono lugar em 2022/23, com 4,14, tendo sido ultrapassado pelos “Incentivos Financeiros”, “Conciliação entre atividade assistencial e não assistencial” e pelo “Software de apoio à atividade e registo clínicos”. Houve ainda o surgimento de um novo problema predominante, como o principal em 2022/23: trata-se da “conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar”. Esta é uma área nova que foi colocada em avaliação agora pela primeira vez e logo para a primeira posição, encimando as preocupações dos profissionais de saúde nas USF.

No Momento Atual, foram ainda referidos como problemas relevantes, todos cotados acima de 4, os seguintes: gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa, substituição de profissionais em ausência prolongada, desenvolvimento da carreira do secretário clínico, referência hospitalar, violência contra os profissionais de saúde, contratualização, equipamentos clínicos, regras funcionais e claras de recrutamento e ausência de abertura de concursos para recrutamento de profissionais.

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

- 1. Dificuldade em conciliar a atividade na USF e a vida pessoal e familiar;**
- 2. Dificuldade em prestar os cuidados de saúde à ausência de medidas de fundo que priorizem os CSP, 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 pelas ausências profissionais** (dimensão das listas de utentes, insuficiência de número de profissionais, em especial de algumas profissões, 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, etc.);

**3. Falta de interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF e 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);

**4. Inacessibilidade aos 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<sup>24</sup> e estão parados desde 2017 por incumprimento da lei por parte da tutela; e incentivos financeiros cujos procedimentos de atribuição nunca cumpriram os prazos estipulados na lei – Portaria 212/2017, artigo 7<sup>25</sup>;

**5. Carreira de Secretariado Clínico.** Não só a inexistência de uma carreira e formação específica, como um número insuficiente de profissionais.

---

<sup>24</sup> 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 PAII 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.

<sup>25</sup> – 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);

**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.**

**Áreas prioritárias de mudança**

| Problemas (média)        | 2011/2012                                                | 2012/2013                                  | 2013/2014                       | 2014/2015                                        | 2015/2016                                                  | 2016/2017                                                              | 2017/2018                                                                                   | 2018/2019                                                                                   | 2020/2021                                                                                     | 2021/2022                                                            | 2022/2023                                                              |
|--------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>1º mais relevante</b> | Sistemas de informação (4,5)                             | Sistemas de informação (4,7)               | Sistemas de informação (4,5)    | Sistemas de informação 4,28                      | Outros equipamentos além dos informáticos (4,48)           | Equipamentos informáticos (4.3)<br>Software ( 4.39)<br>Hardware (4.24) | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres* (4.33) | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres* (4.49) | Dimensão da lista de utentes* (4.46)                                                          | Políticas de priorização dos CSP (4,35)                              | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,55) |
| <b>2º mais relevante</b> | Recursos humanos/contratos precários (4,5)               | Recursos humanos/contratos precários (4,6) | Incentivos institucionais (4,1) | Equipamentos informáticos (4,14)                 | Relacionamento com os Diretores Executivos dos ACES (4,47) | Sistemas de Informação (4.28)                                          | Dimensão da lista de utentes* (4.25)                                                        | Dimensão da lista de utentes* (4.29)                                                        | Conciliação da resposta à COVID-19 e cumprimento da carteira básica de serviços da USF (4,46) | Dimensão da lista de utentes (4,33)                                  | Políticas de priorização dos CSP (4,44)                                |
| <b>3º mais relevante</b> | Remunerações relativas às actividades específicas* (4,4) | Contratualização (4,5)                     | Contratualização (4,0)          | Incentivos institucionais (3,95)                 | Equipamentos informáticos (4,36)                           | Incentivos Institucionais (4.2)                                        | Incentivos Institucionais (4.16)                                                            | Incentivos Institucionais (4.29)                                                            | Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres* (4.49)   | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,3) | Dimensão da lista de utentes (4,43)                                    |
| <b>4º mais relevante</b> | Incentivos institucionais (4,2)                          | Incentivos institucionais (4,4)            | Equipamentos (3,9)              | Outros equipamentos além dos informáticos (3,85) | Sistemas de Informação (4,2)                               | Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico (4.09)               | Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico (4.09)                                    | Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico (4.25)                                    | Incentivos Institucionais (4.32)                                                              | Incentivos Institucionais (4,26)                                     | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,38)  |
| <b>5º mais relevante</b> | Incentivos financeiros (4,2)                             | Incentivos financeiros (4,4)               | Incentivos financeiros (3,8)    | Contratualização (3,78)                          | Contratualização (3,98)                                    | Outros equipamentos (para além dos informáticos (3.99)                 | Equipamentos informáticos Software (4.06)                                                   | Equipamentos informáticos Software (4.15)                                                   | Substituição de profissionais em ausência prolongada (4,27)                                   | Substituição de profissionais em ausência prolongada (4,25)          | Incentivos Institucionais (4,34)                                       |

Notas: 1 - A cotação apresentada é a média resultante de todos os respondentes e varia entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante;

2 -quanto aos equipamentos, a partir do estudo de 2013/2014, estes foram divididos em “equipamentos informáticos” e “Outros equipamentos além dos informáticos”, depois em 2016/2017 os equipamentos informáticos em “Software” e “Hardware” (que, no entanto, se mantiveram no mesmo item mas com pontuações individualizada) e, posteriormente em “Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)” e Hardware (computadores, monitores, por ex.)

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.

No entanto é perceptível que no atual estudo os valores médios em cada posição são superiores aos do ano passado, logo, é-lhes atribuída uma importância maior.

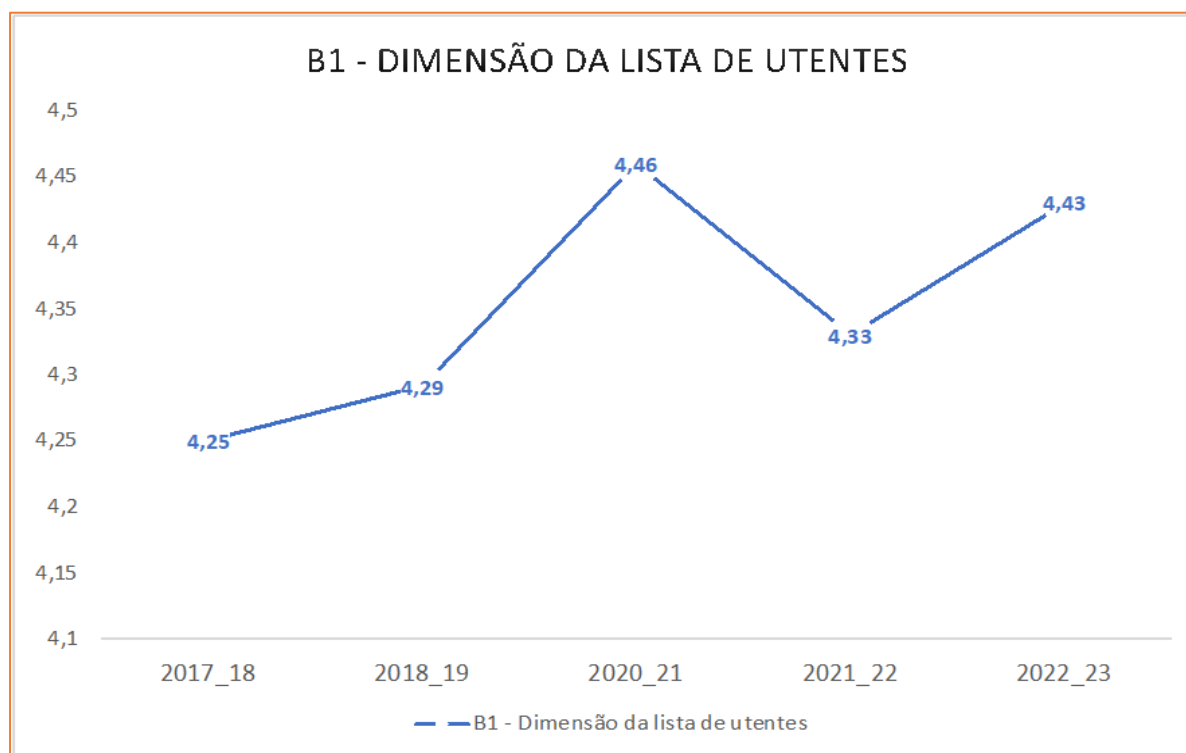
O problema mais pontuado no ano passado teve como média 4,35 (cotação entre 1 - menos importante para ser resolvido e 5 - mais importante), enquanto este ano o problema mais pontuado teve 4,55.

O segundo teve este ano uma média de 4,44, quando no ano anterior, a média não ultrapassava os 4,33.

O terceiro teve este ano uma média de 4,43 face a 4,3 no ano passado.

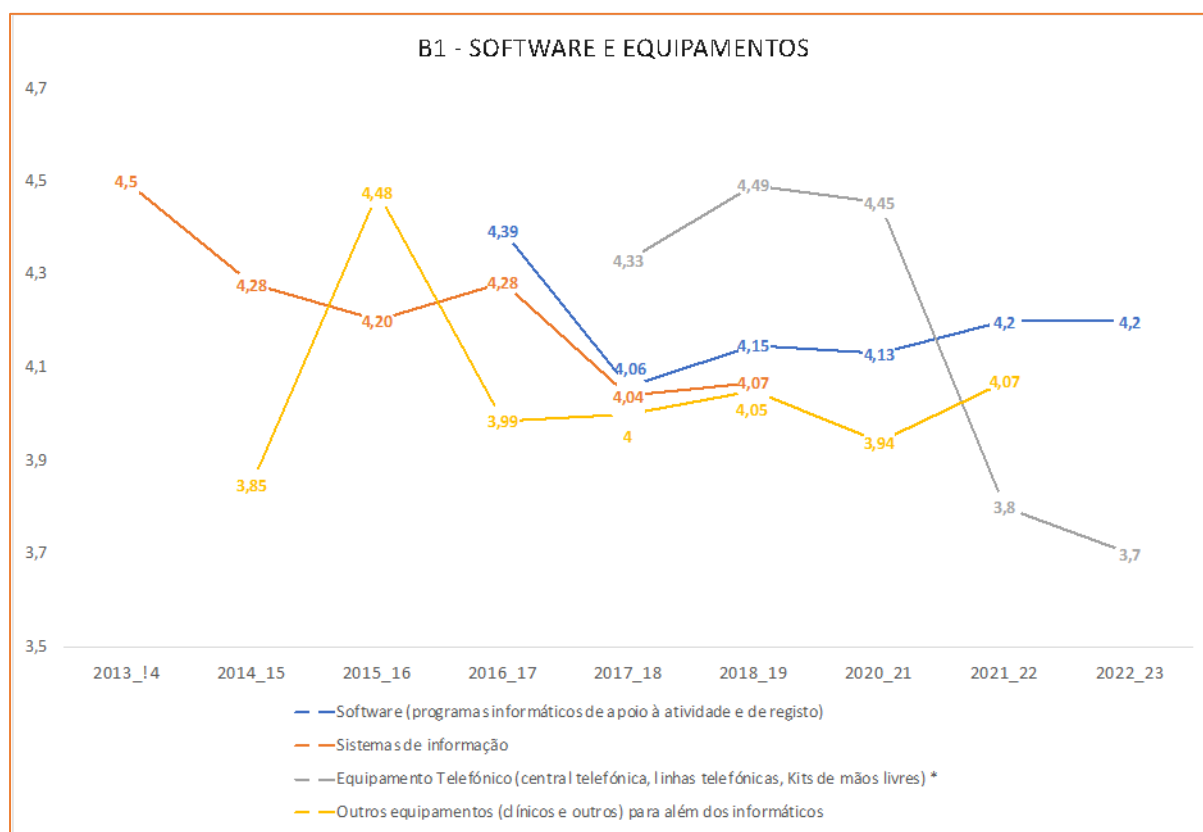
Isto poderá representar uma tendência para o pré-esgotamento dos profissionais, ao considerarem uma maior valorização dos problemas.

**B1 - Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses – Dimensão da Lista de Utente e Contratos precários** (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, o que poderá estar na origem da insatisfação com a conciliação entre a vida pessoal / familiar e profissional, e em relação com os constrangimentos associados a intersubstituição de colegas em ausências prolongadas ou insuficiências no suporte à atividade, nomeadamente informática.

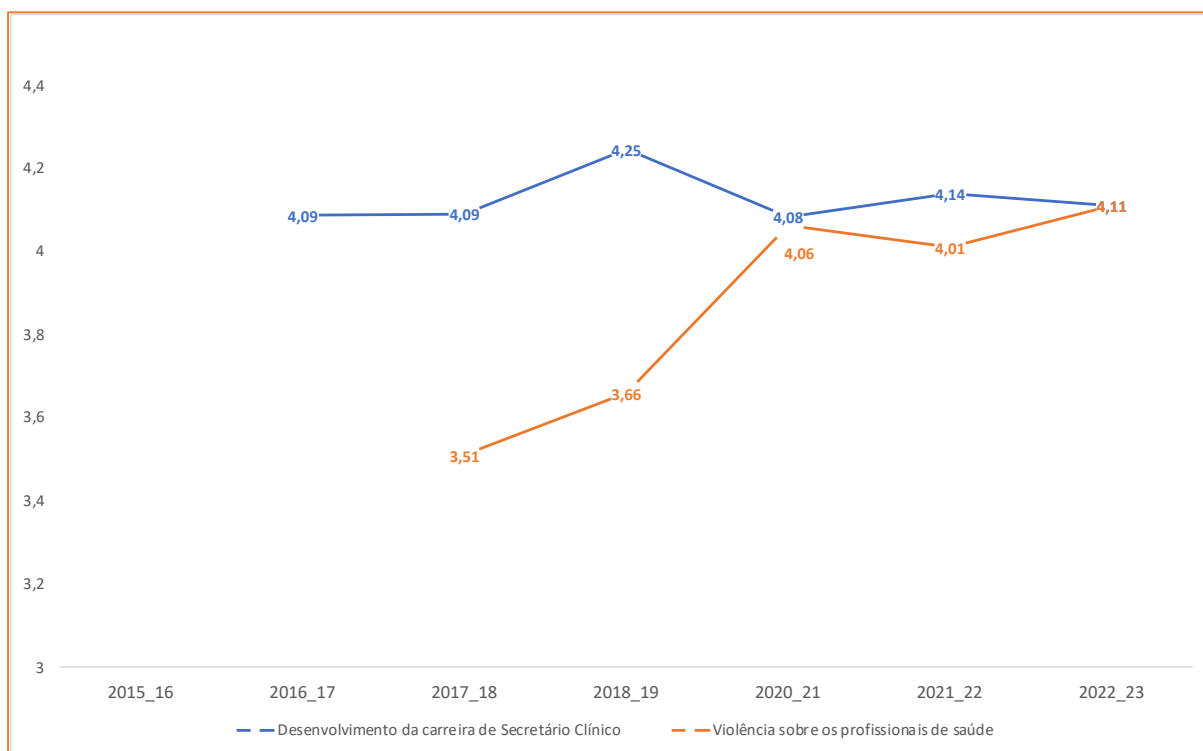
**B1 - Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses – Equipamentos, (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante).**



Podemos observar uma relativa manutenção dos scores dos problemas de software e outros equipamentos para além dos informáticos, mantendo uma tendência de descida do score relativo ao equipamento telefónico, provavelmente devida à implementação em vários locais do país da solução Teleq - Sistema de Atendimento Telefónico Automático – constituindo-se

este como um dos raros exemplos de problema resolvido, devendo ser uma solução a implementar de forma rápida, abrangente e completa a todo o país.

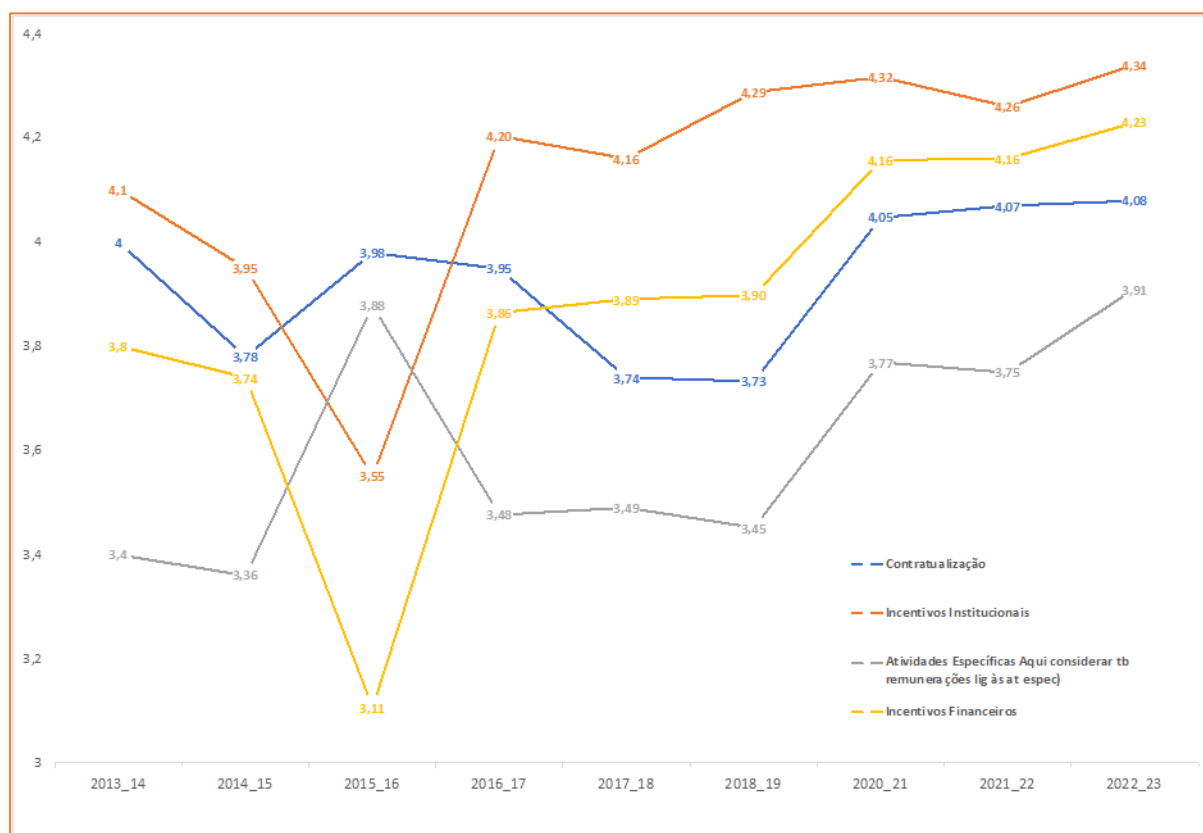
**B1 - Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses – *Carreira Secretário Clínico e Violência sobre os profissionais de saúde* (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante).**



O desenvolvimento de uma carreira de secretariado clínico tem mantido sempre uma cotação acima do 4, portanto, de grande importância e praticamente sem alterações desde 2016/17, o que significa 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, novamente este ano, para um valor ainda superior ao de 2021/22, o que pode significar um aumento do número de casos ou da sua gravidade e/ou uma maior consciencialização destas situações como um problema.

**B1 - Evolução temporal da priorização dos principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários Portugueses – Contratualização e Incentivos, (Cotação entre 1 – menos importante para ser resolvido e 5 – mais importante).**



No que diz respeito à contratação, a sua importância tem alguma variação relativa e em termos absolutos, indo da cotação 4 em 2013/14, descendo para baixo dos 3,8 para voltar 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 questão 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 se mantém desde 2016/17. Os segundos mais importantes são os incentivos financeiros e em terceiro, as atividades específicas (esta ordem, deve-se muito provavelmente ao facto de os dois últimos interessarem mais às USF Modelo B).

**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) - **ARS NORTE**

| 2022/2023                                                                              | Mínimo | Média | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|---------|---------------|
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                        | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Dimensão da lista de utentes                                                           | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                       | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                         | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                    | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                      | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Incentivos Institucionais                                                              | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                   | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Incentivos Financeiros                                                                 | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                    | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Violência contra os profissionais de saúde                                             | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Contratualização                                                                       | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                    | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                      | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Referenciação hospitalar                                                               | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                     | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Hardware (computadores, monitores, por ex,)                                            | 1,0    | 3,9   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS | 1,0    | 3,9   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Atividades Específicas                                                                 | 1,0    | 3,9   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |

| 2022/2023                                                                                                                                                                                                                                                           | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais                                                                                                                                                               | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                                                                                                               | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS.]                                                                          | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| A USF não ter um fundo de maneo                                                                                                                                                                                                                                     | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF                                                                                          | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,4           |
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                                                                                                                                                                               | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| 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                                                                                            | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                                                                                                          | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Instalações                                                                                                                                                                                                                                                         | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS]                                                                                                                                | 1,0    | <b>3,6</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                                                                                                                | 1,0    | <b>3,3</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                                                                                                      | 1,0    | <b>3,1</b> | 5,0    | 3,0     | 1,4           |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0    | <b>3,0</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                                                                                             | 1,0    | <b>2,9</b> | 5,0    | 3,0     | 1,2           |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                                                                                                     | 1,0    | <b>2,8</b> | 5,0    | 3,0     | 1,4           |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                                                                                            | 1,0    | <b>2,8</b> | 5,0    | 3,0     | 1,4           |

**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): **ARS CENTRO**

| 2022/2023                                                                                                                                                                  | Mínimo | Média | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|---------|---------------|
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                                                                                                            | 1,0    | 4,6   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Incentivos Institucionais                                                                                                                                                  | 1,0    | 4,6   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                                                                                           | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS]                                                                                    | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Incentivos Financeiros                                                                                                                                                     | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                                                                                                       | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                          | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS]                                       | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                                                                                                        | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                      | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| A USF não ter um fundo de maneoio                                                                                                                                          | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Dimensão da lista de utentes                                                                                                                                               | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                                                                                      | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                                                                                          | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais                                                                      | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                                                                                             | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                                                                        | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Instalações                                                                                                                                                                | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |

| 2022/2023                                                                                                                                                                                                                                                           | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Contratualização                                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,5     | 1,1           |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS.]                                                                          | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                                                                                                          | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 5,0     | 1,4           |
| Violência contra os profissionais de saúde                                                                                                                                                                                                                          | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Atividades Específica]                                                                                                                                                                                                                                              | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                                                                                                                 | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Referenciação hospitalar                                                                                                                                                                                                                                            | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                                                                                                                                                                                  | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                                                                                                                | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,4           |
| Hardware (computadores, monitores, por ex,)                                                                                                                                                                                                                         | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| 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                                                                                            | 1,0    | <b>3,6</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0    | <b>3,2</b> | 5,0    | 4,0     | 1,5           |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                                                                                                      | 1,0    | <b>3,1</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                                                                                            | 1,0    | <b>3,0</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                                                                                             | 1,0    | <b>3,0</b> | 5,0    | 3,0     | 1,2           |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                                                                                                     | 1,0    | <b>2,9</b> | 5,0    | 3,0     | 1,4           |

**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): **ARS LVT**

| 2022/2023                                                                                                                                                                  | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                                                                                                            | 1,0    | <b>4,5</b> | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Dimensão da lista de utentes                                                                                                                                               | 1,0    | <b>4,5</b> | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                                                                                           | 2,0    | <b>4,5</b> | 5,0    | 5,0     | 0,8           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                                                                                             | 1,0    | <b>4,4</b> | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS]                                                                                    | 1,0    | <b>4,4</b> | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Incentivos Institucionais                                                                                                                                                  | 1,0    | <b>4,4</b> | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Incentivos Financeiros                                                                                                                                                     | 1,0    | <b>4,3</b> | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais                                                                      | 1,0    | <b>4,3</b> | 5,0    | 4,0     | 0,9           |
| Referenciação hospitalar                                                                                                                                                   | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Violência contra os profissionais de saúde                                                                                                                                 | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                       | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                          | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,0     | 0,9           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS]                                       | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                                                                                          | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                                                                        | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                                                                                      | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 0,9           |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Contratualização                                                                                                                                                           | 2,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 0,9           |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                      | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |

| 2022/2023                                                                                                                                                                                                                                                           | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                                                                                                                                                                                  | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                                                                                                                                                                                                | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| A USF não ter um fundo de maneoio                                                                                                                                                                                                                                   | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Atividades Específica]                                                                                                                                                                                                                                              | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Instalações                                                                                                                                                                                                                                                         | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Hardware (computadores, monitores, por ex,)                                                                                                                                                                                                                         | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS.]                                                                          | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                                                                                                                                                                                                 | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| 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                                                                                            | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                                                                                                          | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,4           |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                                                                                                      | 1,0    | <b>3,4</b> | 5,0    | 3,0     | 1,2           |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                                                                                                                 | 1,0    | <b>3,3</b> | 5,0    | 3,0     | 1,4           |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0    | <b>3,3</b> | 5,0    | 3,0     | 1,2           |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                                                                                                     | 1,0    | <b>3,1</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                                                                                            | 1,0    | <b>3,0</b> | 5,0    | 3,0     | 1,2           |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                                                                                             | 1,0    | <b>2,9</b> | 5,0    | 3,0     | 1,1           |

**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): **ARS ALENTEJO**

| 2022/2023                                                                                                                                                                                                                                                           | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                                                                                                                                                                                      | 4,0    | <b>4,9</b> | 5,0    | 5,0     | 0,3           |
| Dimensão da lista de utentes                                                                                                                                                                                                                                        | 4,0    | <b>4,8</b> | 5,0    | 5,0     | 0,4           |
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                                                                                                                                                                                                     | 4,0    | <b>4,8</b> | 5,0    | 5,0     | 0,4           |
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                                                                                                                                                                               | 4,0    | <b>4,8</b> | 5,0    | 5,0     | 0,4           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                                                                                                                                                                                    | 4,0    | <b>4,7</b> | 5,0    | 5,0     | 0,5           |
| Contratualização                                                                                                                                                                                                                                                    | 3,0    | <b>4,6</b> | 5,0    | 5,0     | 0,7           |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                                                                                                                | 4,0    | <b>4,6</b> | 5,0    | 5,0     | 0,5           |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                                                                                                                                                                                  | 2,0    | <b>4,5</b> | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                                                                                                                                                                                   | 2,0    | <b>4,5</b> | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                                                                                                                                                                 | 4,0    | <b>4,5</b> | 5,0    | 4,5     | 0,5           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                                                                                                                                                                                                | 3,0    | <b>4,4</b> | 5,0    | 5,0     | 0,8           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais                                                                                                                                                               | 3,0    | <b>4,4</b> | 5,0    | 5,0     | 0,8           |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                                                                                                                                                                                                 | 3,0    | <b>4,3</b> | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Incentivos Institucionais                                                                                                                                                                                                                                           | 3,0    | <b>4,3</b> | 5,0    | 4,5     | 0,8           |
| Hardware (computadores, monitores, por ex,)                                                                                                                                                                                                                         | 3,0    | <b>4,3</b> | 5,0    | 4,5     | 0,8           |
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 3,0    | <b>4,3</b> | 5,0    | 4,0     | 0,6           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                                                                                                                   | 3,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,0     | 0,6           |
| Incentivos Financeiros                                                                                                                                                                                                                                              | 3,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,5     | 0,9           |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                                                                                                               | 2,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,0     | 0,9           |

| 2022/2023                                                                                                                                                                                  | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF                 | 3,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,5     | 0,9           |
| Referenciação hospitalar                                                                                                                                                                   | 3,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 0,7           |
| Atividades Específica]                                                                                                                                                                     | 3,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 0,8           |
| Instalações                                                                                                                                                                                | 2,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 0,9           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS]                                                       | 2,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,5     | 1,0           |
| Violência contra os profissionais de saúde                                                                                                                                                 | 2,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS]                                                                                                    | 2,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                             | 2,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| A USF não ter um fundo de maneo                                                                                                                                                            | 2,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                                 | 1,0    | <b>3,7</b> | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                    | 1,0    | <b>3,6</b> | 5,0    | 4,0     | 1,4           |
| 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                   | 2,0    | <b>3,5</b> | 5,0    | 3,0     | 1,1           |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                   | 1,0    | <b>3,4</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS.] | 1,0    | <b>3,4</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                            | 1,0    | <b>3,3</b> | 5,0    | 3,5     | 1,4           |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                           | 1,0    | <b>3,3</b> | 5,0    | 3,0     | 1,2           |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                                        | 1,0    | <b>3,0</b> | 5,0    | 3,0     | 1,7           |

**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): **ARS ALGARVE**

| 2022/2023                                                                                                                                                                  | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Referenciação hospitalar                                                                                                                                                   | 3,0    | <b>4,9</b> | 5,0    | 5,0     | 0,5           |
| A USF não ter um fundo de maneio                                                                                                                                           | 3,0    | <b>4,5</b> | 5,0    | 5,0     | 0,6           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                                                                                             | 3,0    | <b>4,4</b> | 5,0    | 4,5     | 0,7           |
| 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   | 1,0    | <b>4,3</b> | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Incentivos Institucionais                                                                                                                                                  | 1,0    | <b>4,3</b> | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                                                                                           | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                                                                                      | 3,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,0     | 0,8           |
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                                                                                                            | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Dimensão da lista de utentes                                                                                                                                               | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,5     | 1,1           |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                       | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,5     | 1,1           |
| Instalações                                                                                                                                                                | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,4           |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                      | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Incentivos Financeiros                                                                                                                                                     | 1,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 5,0     | 1,4           |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF | 3,0    | <b>4,2</b> | 5,0    | 4,0     | 0,5           |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                 | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 5,0     | 1,4           |
| Contratualização                                                                                                                                                           | 2,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                                                                                          | 1,0    | <b>4,1</b> | 5,0    | 4,5     | 1,2           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                          | 1,0    | <b>4,0</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |

| 2022/2023                                                                                                                                                                                                                                                           | Mínimo | Média      | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|---------|---------------|
| Violência contra os profissionais de saúde                                                                                                                                                                                                                          | 2,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 2,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais                                                                                                                                                               | 1,0    | <b>3,9</b> | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                                                                                                                                                                                  | 1,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                                                                                                                                                                 | 2,0    | <b>3,8</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Atividades Específica                                                                                                                                                                                                                                               | 1,0    | <b>3,6</b> | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                                                                                                     | 1,0    | <b>3,6</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                                                                                                                                                                                                | 1,0    | <b>3,5</b> | 5,0    | 4,0     | 1,5           |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                                                                                                      | 1,0    | <b>3,4</b> | 5,0    | 3,5     | 1,4           |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                                                                                            | 1,0    | <b>3,3</b> | 5,0    | 4,0     | 1,4           |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                                                                                                                                                                                                 | 1,0    | <b>3,2</b> | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0    | <b>3,2</b> | 5,0    | 3,0     | 1,5           |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS.                                                                           | 1,0    | <b>3,2</b> | 5,0    | 3,5     | 1,2           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS]                                                                                                                                                                             | 1,0    | <b>3,0</b> | 5,0    | 3,0     | 1,4           |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                                                                                             | 1,0    | <b>2,9</b> | 4,0    | 3,0     | 1,2           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS                                                                                                                                 | 1,0    | <b>2,8</b> | 5,0    | 3,0     | 1,3           |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                                                                                                                 | 1,0    | <b>2,7</b> | 5,0    | 3,0     | 1,4           |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                                                                                                                         | 1,0    | <b>2,6</b> | 5,0    | 2,5     | 1,3           |

**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 2022/2023.

### Áreas prioritárias de mudança

| Problemas (média)        | ARS Norte                                                                  | ARS Centro                                                                                    | ARS LVT                                                                                       | ARS Alentejo                                                           | ARS Algarve                                                                                                                                                                     | 2022/2023                                                              |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>1º mais relevante</b> | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,53)     | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,61)                        | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,54)                        | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,90)  | Referenciação hospitalar (4,86)                                                                                                                                                 | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,55) |
| <b>2º mais relevante</b> | Dimensão da lista de utentes (4,41)                                        | Incentivos institucionais (4,57)                                                              | Dimensão da lista de utentes (4,52)                                                           | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,80) | A USF não ter um fundo de maneo (4,54)                                                                                                                                          | Políticas de priorização dos CSP (4,44)                                |
| <b>3º mais relevante</b> | Políticas de priorização dos CSP (4,37)                                    | Políticas de priorização dos CSP (4,53)                                                       | Políticas de priorização dos CSP (4,50)                                                       | Dimensão da lista de utentes (4,80)                                    | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,36)                                                                                                           | Dimensão da lista de utentes (4,43)                                    |
| <b>4º mais relevante</b> | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,36)      | Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS (4,51) | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,44)                         | Apoio à Governação Clínica na unidade (4,78)                           | Incentivos Institucionais (4,31)                                                                                                                                                | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,38)  |
| <b>5º mais relevante</b> | Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo) (4,31) | Incentivos financeiros (4,45)                                                                 | Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS (4,42) | Políticas de priorização dos CSP (4,70)                                | 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 (4,31) | Incentivos Institucionais (4,34)                                       |

Analisando agora os **principais problemas que carecem de resolução a nível regional**, verificamos que existe uma sintonia nas regiões Centro, LVT e Norte, ao considerarem a **conciliação entre a atividade na USF e a vida pessoal e familiar**, como o principal problema.

A priorização dos problemas é idêntica nas regiões LVT e Norte nas quatro primeiras posições (conciliação entre a atividade na USF e a vida pessoal e familiar, **dimensão das listas de utentes**, **políticas de priorização dos CSP** e **Interoperabilidade entre programas informáticos em uso na USF**), só se diferenciando no quinto problema mais importante referido (ausência de abertura de concursos para recrutamento de profissionais na região de LVT, em particular para secretários clínicos, e programas informáticos de apoio à atividade e registo clínicos na região Norte).

**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)

| 2022/2023                                                                                                                                                                                                                                                           | Mínimo | Média | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|---------|---------------|
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                                                                                                                                                                                                     | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                                                                                                                                                                                   | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Dimensão da lista de utentes                                                                                                                                                                                                                                        | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Contratualização                                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 2,0    | 4,2   | 5,0    | 4,0     | 0,9           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                                                                                                                                                                 | 2,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                                                                                                                                                                                      | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Incentivos Institucionais                                                                                                                                                                                                                                           | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                                                                                                                                                                                  | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                                                                                                                 | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                                                                                                                                                                               | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais                                                                                                                                                               | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Incentivos Financeiros                                                                                                                                                                                                                                              | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                                                                                                                   | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                                                                                                                                                                                                | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 5,0     | 1,4           |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                                                                                                                         | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Violência contra os profissionais de saúde                                                                                                                                                                                                                          | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,3           |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                                                                                                                | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |

| <b>2022/2023</b>                                                                                                                                                                          | <b>Mínimo</b> | <b>Média</b> | <b>Máximo</b> | <b>Mediana</b> | <b>Desvio Padrão</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|----------------------|
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS]                                                                                                   | 1,0           | <b>4,0</b>   | 5,0           | 5,0            | 1,3                  |
| Referenciação hospitalar                                                                                                                                                                  | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                                     | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,0                  |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS                                                       | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Atividades Específica                                                                                                                                                                     | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Instalações                                                                                                                                                                               | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF                | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                                                                                                                       | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 5,0            | 1,5                  |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS. | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| A USF não ter um fundo de manei                                                                                                                                                           | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                                | 1,0           | <b>3,7</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| 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                  | 1,0           | <b>3,6</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                            | 1,0           | <b>3,6</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                  | 1,0           | <b>3,5</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,2                  |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                   | 1,0           | <b>3,5</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                           | 1,0           | <b>3,5</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                          | 1,0           | <b>3,3</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,2                  |

**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)

| 2022/2023                                                                                                                                                                  | Mínimo | Média | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|---------|---------------|
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                                                                                                            | 1,0    | 4,6   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                                                                                           | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 0,8           |
| Dimensão da lista de utentes                                                                                                                                               | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                                                                                             | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Incentivos Institucionais                                                                                                                                                  | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Incentivos Financeiros                                                                                                                                                     | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                                                                        | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                                                                                          | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                                                                                                       | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS]                                                                                    | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                          | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Violência contra os profissionais de saúde                                                                                                                                 | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Referenciação hospitalar                                                                                                                                                   | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais                                                                      | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Contratualização                                                                                                                                                           | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                                                                                                        | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                      | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| A USF não ter um fundo de maneoio                                                                                                                                          | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |

| <b>2022/2023</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Mínimo</b> | <b>Média</b> | <b>Máximo</b> | <b>Mediana</b> | <b>Desvio Padrão</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|----------------------|
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                                                                                                                                                                               | 1,0           | <b>4,0</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                                                                                                                                                                                  | 1,0           | <b>4,0</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| Atividades Específica                                                                                                                                                                                                                                               | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS                                                                                                                                 | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS.                                                                           | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Instalações                                                                                                                                                                                                                                                         | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                                                                                                                         | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                                                                                                          | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| 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                                                                                            | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                                                                                                                | 1,0           | <b>3,7</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                                                                                                                 | 1,0           | <b>3,7</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                                                                                                      | 1,0           | <b>3,2</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0           | <b>3,1</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                                                                                                     | 1,0           | <b>2,9</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,4                  |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                                                                                            | 1,0           | <b>2,8</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                                                                                             | 1,0           | <b>2,8</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,2                  |

**B1 (Por Modelo – Modelo 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)

| 2022/2023                                                                                                                                                                  | Mínimo | Média | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|---------|---------------|
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                                                                                                            | 1,0    | 4,6   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Dimensão da lista de utentes                                                                                                                                               | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                                                                                           | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                                                                                                       | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Incentivos Financeiros                                                                                                                                                     | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS]                                                                                    | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Incentivos Institucionais                                                                                                                                                  | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                                                                                             | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                                                                                                        | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais                                                                      | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                                                                                          | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                                                                                        | 1,0    | 4,2   | 5,0    | 4,0     | 0,9           |
| Violência contra os profissionais de saúde                                                                                                                                 | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                                                                                          | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS                                        | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,2           |
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                                                                                      | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Referenciação hospitalar                                                                                                                                                   | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Contratualização                                                                                                                                                           | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |

| <b>2022/2023</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Mínimo</b> | <b>Média</b> | <b>Máximo</b> | <b>Mediana</b> | <b>Desvio Padrão</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|----------------------|
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 1,0           | <b>4,0</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,0                  |
| Equipamentos clínicos                                                                                                                                                                                                                                               | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| A USF não ter um fundo de maneo                                                                                                                                                                                                                                     | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                                                                                                                | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS.                                                                           | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                                                                                                                                                                                  | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Instalações                                                                                                                                                                                                                                                         | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                                                                                                          | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                                                                                                                         | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Atividades Específica                                                                                                                                                                                                                                               | 1,0           | <b>3,7</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| 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                                                                                            | 1,0           | <b>3,7</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                                                                                                                 | 1,0           | <b>3,5</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0           | <b>3,3</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                                                                                                      | 1,0           | <b>3,3</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                                                                                                     | 1,0           | <b>3,1</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                                                                                            | 1,0           | <b>3,0</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,4                  |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                                                                                             | 1,0           | <b>3,0</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,2                  |

**B1 (Por Modelo – Modelo 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)

| 2022/2023                                                                                             | Mínimo | Média | Máximo | Mediana | Desvio Padrão |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|---------|---------------|
| Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar                                       | 1,0    | 4,5   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF                                        | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Políticas de priorização dos CSP                                                                      | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Dimensão da lista de utentes                                                                          | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Incentivos Institucionais                                                                             | 1,0    | 4,4   | 5,0    | 5,0     | 0,9           |
| Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais                                     | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Software (programas informáticos de apoio à atividade e de registo)                                   | 1,0    | 4,3   | 5,0    | 5,0     | 1,0           |
| Incentivos Financeiros                                                                                | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Contratualização                                                                                      | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Referenciação hospitalar                                                                              | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Gestão das solicitações por e-mail                                                                    | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 5,0     | 1,1           |
| Violência contra os profissionais de saúde                                                            | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Desenvolvimento da carreira de Secretário Clínico                                                     | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,0           |
| Equipamentos clínicos                                                                                 | 1,0    | 4,1   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Atividades Específica                                                                                 | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de secretários clínicos para o SNS]               | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Substituição de profissionais em ausência prolongada                                                  | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 5,0     | 1,3           |
| A USF não ter um fundo de maneoio                                                                     | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,2           |
| Apoio à Governação Clínica na unidade                                                                 | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |
| Regras claras e funcionais de recrutamento e mobilidade dos profissionais para as Unidades Funcionais | 1,0    | 4,0   | 5,0    | 4,0     | 1,1           |

| <b>2022/2023</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Mínimo</b> | <b>Média</b> | <b>Máximo</b> | <b>Mediana</b> | <b>Desvio Padrão</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|----------------------|
| Hardware (computadores, monitores, por ex.)                                                                                                                                                                                                                         | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,2                  |
| Gestão das ausências prolongadas dos profissionais da equipa da USF                                                                                                                                                                                                 | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Instalações                                                                                                                                                                                                                                                         | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| O atendimento de utentes inscritos no ACeS a que pertence a USF mas sem equipa de saúde familiar atribuída ou com equipa de saúde atribuída em Unidade Funcional distinta, do mesmo ACeS.                                                                           | 1,0           | <b>3,9</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Atribuição pela Ordem dos Enfermeiros, aos enfermeiros especialistas a exercerem funções numa USF, a devida certificação de competências no âmbito da enfermagem de saúde familiar, reconhecendo o contexto de trabalho em USF, formação profissional/investigação] | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,1                  |
| Atendimento de utentes esporádicos / realização de atos esporádicos                                                                                                                                                                                                 | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| Limitações da estrutura física do edifício                                                                                                                                                                                                                          | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| Clarificação, simplificação e definição dos prazos de todos os processos relacionados com a constituição, início de atividade, remunerações e transições de modelo das USF                                                                                          | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| 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                                                                                            | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Ausência de abertura de concursos para recrutamento de enfermeiros especialistas na área da enfermagem de saúde familiar para o SNS                                                                                                                                 | 1,0           | <b>3,8</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,3                  |
| Equipamento Telefónico (central telefónica, linhas telefónicas, Kits de mãos livres)                                                                                                                                                                                | 1,0           | <b>3,6</b>   | 5,0           | 4,0            | 1,4                  |
| Comunicação do ACES para a USF                                                                                                                                                                                                                                      | 1,0           | <b>3,2</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |
| Acesso a programa de Acreditação                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0           | <b>3,0</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |
| Relacionamento com o Diretor Executivo dos ACES                                                                                                                                                                                                                     | 1,0           | <b>2,9</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,4                  |
| Articulação com outras unidades do ACES                                                                                                                                                                                                                             | 1,0           | <b>2,9</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,2                  |
| Relacionamento com o Conselho Clínico e de Saúde do ACES                                                                                                                                                                                                            | 1,0           | <b>2,9</b>   | 5,0           | 3,0            | 1,3                  |

**Gráfico B3 (Geral, por Modelo, por pertença a ULS)** Comparação 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 2022/2023

| Problemas (média)        | Mod A                                                                  | Mod B                                                                  | ULS                                                                      | não ULS                                                                | 2022/2023                                                              |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>1º mais relevante</b> | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,58) | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,52) | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,47)   | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,56) | Conciliação entre atividades na USF e a vida pessoal e familiar (4,55) |
| <b>2º mais relevante</b> | Dimensão da lista de utentes (4,45)                                    | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,45)  | Conciliação de consultas presenciais e atividades não presenciais (4,34) | Políticas de priorização dos CSP (4,46)                                | Políticas de priorização dos CSP (4,44)                                |
| <b>3º mais relevante</b> | Políticas de priorização dos CSP (4,44)                                | Políticas de priorização dos CSP (4,43)                                | Dimensão da lista de utentes (4,31)                                      | Dimensão da lista de utentes (4,45)                                    | Dimensão da lista de utentes (4,43)                                    |
| <b>4º mais relevante</b> | Substituição de profissionais em ausência prolongada (4,39)            | Dimensão da lista de utentes (4,42)                                    | Políticas de priorização dos CSP (4,30)                                  | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,41)  | Interoperabilidade entre programas informáticos em uso nas USF (4,38)  |
| <b>5º mais relevante</b> | Incentivos financeiros (4,37)                                          | Incentivos Institucionais (4,35)                                       | Contratualização (3,29)                                                  | Incentivos Institucionais (4,37)                                       | Incentivos Institucionais (4,34)                                       |

Independentemente das USF estarem ou não integradas em **ULS**, o problema mais destacado é comum a ambas e diz respeito à **conciliação entre a atividade da USF e a vida pessoal e familiar**. As USF integradas em ULS priorizam também como problemática a conciliação entre as consultas presenciais e as atividades não assistenciais e o processo da contratualização (não se registando estes problemas nas USF não integradas em ULS). Em contrapartida, as USF não integradas em ULS assumem maior importância na priorização de políticas centradas nos CSP, na interoperabilidade entre programas informáticos em uso na USF e no que toca aos Incentivos Institucionais.

Na **análise por modelo**, e independentemente deste, o problema mais destacado é também comum a ambas e diz respeito também à **conciliação entre a atividade da USF e a vida pessoal e familiar**. As USF modelo B priorizam como problemas a interoperabilidade entre programas informáticos em uso na USF e os Incentivos Institucionais, enquanto as USF modelo A priorizam a substituição dos profissionais em casos de ausência prolongada e os Incentivos Financeiros. Ambos os modelos priorizam as políticas centradas nos CSP e a dimensão das listas de utentes, sendo que esta última é considerada mais prioritária para as USF modelo A.

## C - QUALIDADE

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

|                                                          |            | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|----------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação? | <b>Sim</b> | 29,8  | 14,0  | 14,3  | 19,3  | 19,7  | 22,5  | 26,9  | 27,5  | 27,2  |
|                                                          | <b>Não</b> | 70,2  | 86,0  | 85,7  | 80,7  | 80,3  | 77,5  | 73,1  | 72,5  | 72,8  |

|                                                          |            | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação? | <b>Sim</b> | 27,5      | 25,7       | 27,6    | 10,0         | 35,7        |
|                                                          | <b>Não</b> | 72,5      | 74,3       | 72,4    | 90,0         | 64,3        |

|                                                          |            | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------------------|---------------------------|
| A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação? | <b>Sim</b> | 20,4                  | 28,1                      |
|                                                          | <b>Não</b> | 79,6                  | 71,9                      |

|                                                          |            | Modelo A | Modelo B |
|----------------------------------------------------------|------------|----------|----------|
| A sua USF realizou ou iniciou o processo de acreditação? | <b>Sim</b> | 3,3      | 42,1     |
|                                                          | <b>Não</b> | 96,7     | 57,9     |

Neste biénio, 2021/22, mantem-se uma **tendência crescente de USF que iniciaram ou realizaram o processo de acreditação**, mas a grande maioria ainda não iniciou ou realizou este processo (72,5%). Por ARS, podemos concluir que é a **ARS do Centro a que tem mais USF que realizaram/iniciaram o processo de acreditação**, no outro pólo **estão** as ARS Alentejo e Algarve, As USF integradas em ULS estão ligeiramente mais envolvidas neste processo de acreditação, já as USF modelo B estão muito mais envolvidas (42% contra 6,3% das USF A).

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

| (em %)                                                       | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|--------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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  | 56,1  | 66,0  |
| 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  | 29,5  | 26,3  |
| 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  | 12,2  | 6,8   |
| 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   | 2,3   | 0,8   |

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

| (em %)                                                       | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|--------------------------------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Sim, para todas as áreas importantes                         | 74,5      | 47,9       | 64,5    | 50,0         | 50,0        |
| Sim, para a maioria das áreas importantes                    | 19,9      | 40,8       | 27,7    | 20,0         | 42,9        |
| Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes | 5,6       | 8,5        | 7,1     | 20,0         | 7,1         |
| Não, não tem nenhum                                          | 0,0       | 2,8        | 0,6     | 10,0         | 0,0         |

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

| (em %)                                                       | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Sim, para todas as áreas importantes                         | 61,2                  | 66,2                      |
| Sim, para a maioria das áreas importantes                    | 28,6                  | 26,2                      |
| Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes | 10,2                  | 6,7                       |
| Não, não tem nenhum                                          | 0,0                   | 1,0                       |

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

| (em %)                                                       | Modelo A | Modelo B |
|--------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Sim, para todas as áreas importantes                         | 51,9     | 74,9     |
| Sim, para a maioria das áreas importantes                    | 32,0     | 22,4     |
| Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes | 13,8     | 2,7      |
| Não, não tem nenhum                                          | 2,2      | 0,0      |

Relativamente à **existência de manual de boas práticas/procedimentos**, verifica-se uma **melhoria**, com 66% de resposta positiva para todas as áreas importantes (vs 56,1% no estudo anterior), redução para 26,3% (anterior 29,5%) para a maioria das áreas e redução de USF sem nenhum manual (0,8% vs 2,3% em estudo anterior).

A **ARS Norte** mantém-se como a ARS que tem mais USF com manual de boas práticas/procedimentos para todas as áreas, com 74,5%, sendo a ARS Algarve a que tem mais USF sem nenhum tipo de manual (10%).

As USF integradas em ULS apresentam praticamente a mesma percentagem de USF com manuais de boas práticas para todas as áreas, do que as que não o estão (61,2% vs, 66,2%). Já as USF modelo B têm manual de boas práticas/procedimentos para todas as áreas numa percentagem superior ao valor das USF A (74,9% vs 51,9%).

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

| (em %)                                                                                                   |                                             | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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  | 53,3  | 65,2  |
|                                                                                                          | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 80,1  | 73,4  | 42,2  | 74    | 75,3  | 10,6  | 44,1  | 77,1  |

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

| (em %)                                                                                                   |                                             | 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)        | 62,4      | 74,6       | 63,2    | 70,0         | 78,6        |
|                                                                                                          | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 84,1      | 73,4       | 71,2    | 70,0         | 53,8        |

**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?

| (em %)                                                                                                   |                                             | 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)        | 46,8                  | 67,1                      |
|                                                                                                          | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 91,7                  | 75,6                      |

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

| (em %)                                                                                                   |                                             | Modelo A | Modelo B |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|----------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF? | Avaliação interna (pela própria USF)        | 56,6     | 70,4     |
|                                                                                                          | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 75,9     | 78,0     |

Este biénio, mantem-se a tendência de **aumento** das USF que realizaram **avaliação interna da satisfação dos cidadãos** com os **serviços prestados** de 53,3% em 2021/22, para 65,2% em 2022/2023. A avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) também aumentou de 44,1% para 77,1%.

A **ARS do Algarve** foi a que **mais realizou avaliação interna da satisfação dos cidadãos**, com 78,6%. Quanto a **avaliações externas**, foi a **ARS Norte** que **realizou mais**, com 84,1%.

As **USF não integradas em ULS** e as **Modelo B** realizaram mais avaliações internas da satisfação do cidadão (67,1% e 70,4%, respetivamente). Já no que diz respeito às **avaliações externas**, foram as **USF integradas em ULS** que mais realizaram (91,7% vs. 75,6%). Sem grande diferenças entre modelos de USF nestas avaliações externas.

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

| (em %)                                                                                 |                                             | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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    | 53,2  | 34,4  | 50,6  | 61,9  |
|                                                                                        | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 57,6  | 34,2  | 30,3  | 56    | 55,5  | 10,3  | 28,3  | 43,6  |

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

| (em %)                                                                                 |                                             | 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)        | 61,4      | 71,4       | 63,0    | 10,0         | 46,2        |
|                                                                                        | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 58,7      | 31,8       | 28,2    | 20,0         | 38,5        |

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

| (em %)                                       |                                      | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|----------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da | Avaliação interna (pela própria USF) | 46,9                  | 63,7                      |

|                                           |                                             |      |      |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|------|------|
| satisfação no trabalho dos profissionais? | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 43,8 | 43,0 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|------|------|

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

| (em %)                                                                                 |                                             | Modelo A | Modelo B |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|----------|
| Na sua USF foi realizada alguma avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais? | Avaliação interna (pela própria USF)        | 49,4     | 69,0     |
|                                                                                        | Avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) | 37,2     | 47,1     |

Tanto a **avaliação interna como externa da satisfação no trabalho dos profissionais** aumentou em relação a biénio anterior (interna 61,9% vs. 50,6% em 2021/22) e (externa 43,6% vs. 28,3% em 2021/22).

Se analisarmos por ARS, verificamos que a avaliação interna da satisfação no trabalho dos profissionais aconteceu mais na **ARS Centro seguida da ARS LVT**, já a **avaliação externa foi mais realizada na ARS Norte**, com 58,7%.

Analisando as USF de acordo com a integração ou não em ULS, verificamos que a avaliação interna da satisfação no trabalho foi mais realizada nas não integradas em ULS e a externa ligeiramente mais nas integradas em ULS, já quando se avalia por modelo, as USF B têm mais avaliação interna (69% vs 49,4%) e ligeiramente acima nas externas.

## D - INFORMATIZAÇÃO

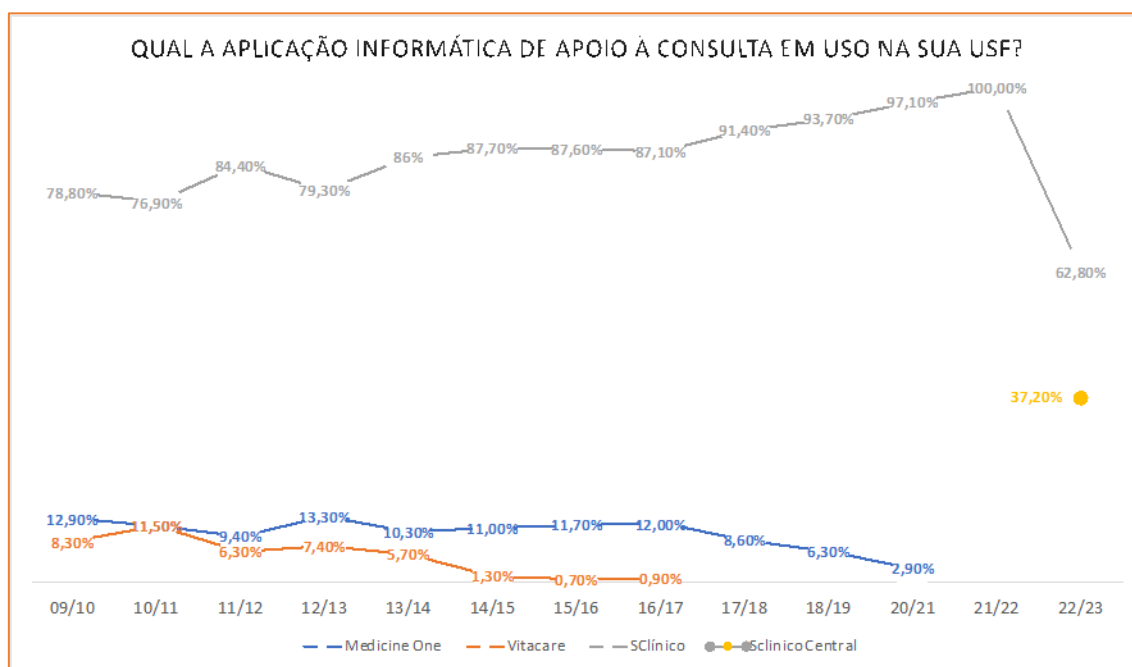
**D1 (Geral)** – Qual a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF?

| (%)               | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Medicine One      | 12,9  | 11,5  | 9,4   | 13,3  | 10,3  | 11,0  | 11,7  | 12,0  | 8,6   | 6,3   | 2,9   | 0,0   | -     |
| 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  | 86,0  | 87,7  | 87,6  | 87,1  | 91,4  | 93,7  | 97,1  | 100,0 | 62,8  |
| SClínico Central* | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 37,2  |

\*nova versão Sclínico já introduzida em alguns ACES

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?



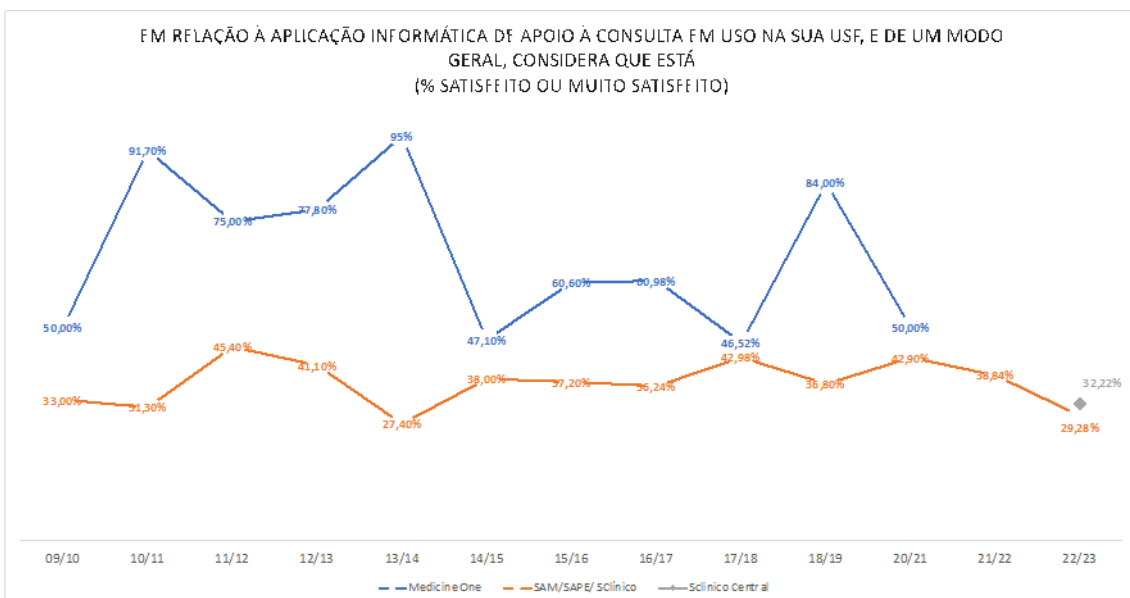
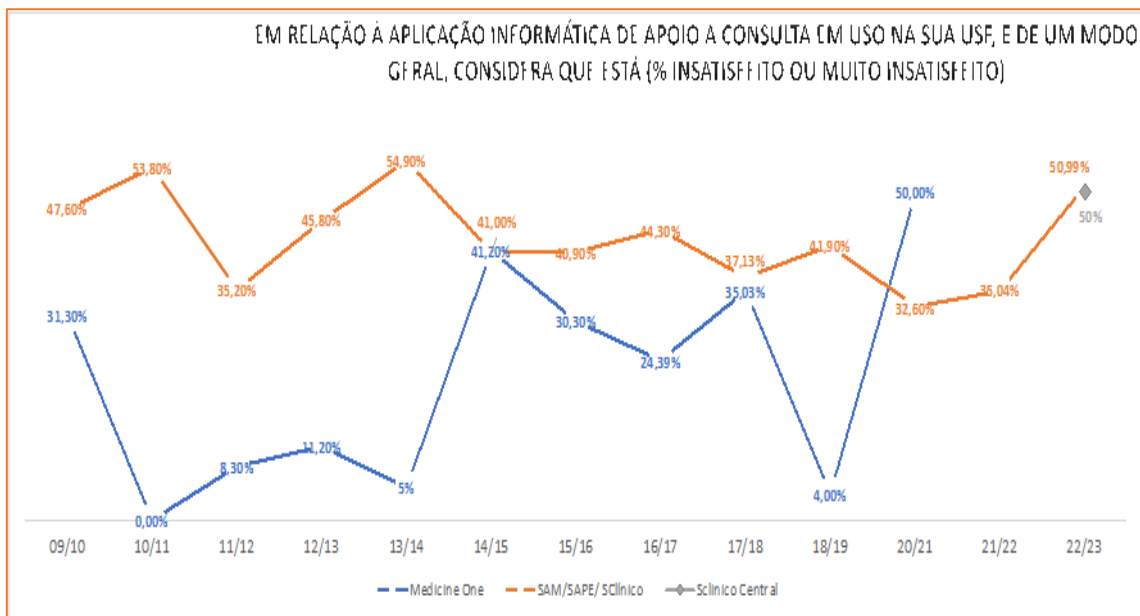
Neste estudo, e pelo segundo ano consecutivo desde o início da informatização dos CSP em Portugal, existe um monopólio da SPMS no que diz respeito à aplicação informática de apoio à consulta nas USF, mas com duas aplicações: SClínico e SClínico Central.

A quebra dos contratos com os concorrentes do SClínico tem sido a responsável pela hegemonia progressiva do SClínico, recordamos que em 2010/2011, 21,1% das USF utilizavam aplicações diferentes do SClínico em uso nas USF, valor que desde aí veio a decrescer, atingindo os 8,6% em 2017/2018 com a saída do Vitacare das aplicações em uso atingindo-se no ano transato a hegemonia dos SPMS.

**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):

| (em %)                   |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|--------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Medicine One</b>      | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | 31,3  | 0,0   | 8,3   | 0,1   | 5,0   | 41,2  | 30,3  | 24,4  | 35,0  | 4,0   | 50,0  | -     | -     |
|                          | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | 18,8  | 8,3   | 16,7  | 0,1   | 0,0   | 11,8  | 9,1   | 14,6  | 18,5  | 12,0  | 0,0   | -     | -     |
|                          | Satisfeito ou Muito satisfeito     | 50,0  | 91,7  | 75,0  | 0,8   | 95,0  | 47,1  | 60,6  | 61,0  | 46,5  | 84,0  | 50,0  | -     | -     |
| <b>SClínico Central</b>  | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 50,0  |
|                          | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,8  |
|                          | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 32,2  |
| <b>SAM/SAPE/SClínico</b> | 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  | 35,0  | 50,6  |
|                          | 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  | 26,1  | 19,0  |
|                          | 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  | 38,8  | 30,4  |

**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):**



Considerando a inexistência de concorrência torna-se impossível comparar o desempenho do Scínico com outras aplicações, como histórico verifica-se que durante as 11 primeiras edições deste estudo a percentagem de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos com Medicine One foi sempre superior à percentagem de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos com o Scínico.

No estudo deste ano verifica-se **um valor de satisfação ou muita satisfação com a aplicação SClínico inferior ao do ano passado** (42,90 em 2020/21 vs 38,84% em 2021/22 vs 30,37% em 2022/23), mantendo a tendência do ano passado, alcançando a segunda pior avaliação de sempre.

O valor de insatisfação ou muita insatisfação deste ano (35,04%) é muito superior aos dos últimos dois anos (35,04% e 32,6%) sendo o terceiro valor mais negativo do histórico do estudo.

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

| (em %)           |                                    | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| PEM              | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | 82,9  | 53,5  | 53,6  | 55,4  | 49,9  | 54,9  | 26,9  | 25,9  | 36,4  |
|                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | 11,4  | 20,1  | 19,3  | 19,0  | 19,3  | 17,2  | 19,3  | 22,3  | 20,0  |
|                  | Satisfeito ou Muito satisfeito     | 5,7   | 26,4  | 27,0  | 25,5  | 30,8  | 27,9  | 53,8  | 51,8  | 43,6  |
| Alert P1         | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | 23,7  | 35,8  | 37,5  | 38,1  | 37,7  | 41,9  | 33,5  | 40,0  | 47,8  |
|                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | 29,9  | 24,8  | 26,5  | 26,4  | 30,0  | 24,4  | 26,7  | 27,1  | 24,8  |
|                  | Satisfeito ou Muito satisfeito     | 46,4  | 39,4  | 36,0  | 35,5  | 32,4  | 33,7  | 39,9  | 32,9  | 27,4  |
| RSE (antigo PDS) | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | 43,9  | 40,9  | 36,1  | 38,5  | 34,3  | 21,0  | 18,6  | 25,3  |
|                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | 23,2  | 19,2  | 19,1  | 20,8  | 23,5  | 20,5  | 25,6  | 22,6  |
|                  | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | 32,9  | 39,9  | 44,8  | 40,7  | 42,2  | 58,6  | 55,9  | 52,1  |
| GestCare         | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | 36,7  | 62,7  | 48,0  | 44,0  | 37,9  | 37,2  | 42,1  |
|                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | 43,5  | 25,8  | 38,0  | 42,1  | 45,2  | 45,6  | 42,4  |
|                  | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | 19,8  | 11,5  | 14,0  | 13,9  | 16,9  | 17,2  | 15,5  |
| Siima Rastreios  | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | -     | -     | 42,5  | 37,0  | 33,0  | 32,0  | 37,3  |
|                  | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | -     | -     | 27,8  | 26,1  | 26,3  | 23,4  | 20,7  |
|                  | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | -     | -     | 29,8  | 37,0  | 40,8  | 44,6  | 41,9  |

| (em %)                                                                                                             |                                    | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| eVacinas                                                                                                           | Insatisfeito ou Muito insatisfeito |       | -     | -     | -     | 31,5  | 14,2  | 7,0   | 6,1   | 5,1   |
|                                                                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    |       | -     | -     | -     | 28,4  | 28,8  | 27,9  | 29,2  | 30,1  |
|                                                                                                                    | Satisfeito ou Muito satisfeito     |       | -     | -     | -     | 40,1  | 57,0  | 65,1  | 64,7  | 64,8  |
| SDM@SNS                                                                                                            | Insatisfeito ou Muito insatisfeito |       | -     | -     | -     | -     | 22,7  | 31,0  | 26,2  | 33,1  |
|                                                                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    |       | -     | -     | -     | -     | 49,6  | 41,3  | 40,8  | 35,1  |
|                                                                                                                    | Satisfeito ou Muito satisfeito     |       | -     | -     | -     | -     | 27,7  | 27,7  | 33,0  | 31,7  |
| Conta do Office 365 e as aplicações básicas a que pode aceder(word, Excel, Power Point, Outlook, Forms e Power BI) | Insatisfeito ou Muito insatisfeito |       | -     | -     | -     | -     | 22,7  | 31,0  | 26,2  | 18,7  |
|                                                                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    |       | -     | -     | -     | -     | 49,6  | 41,3  | 40,8  | 21,8  |
|                                                                                                                    | Satisfeito ou Muito satisfeito     |       | -     | -     | -     | -     | 27,7  | 27,7  | 33,0  | 59,5  |
| SINAVE                                                                                                             | Insatisfeito ou Muito insatisfeito |       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,8  | 18,7  |
|                                                                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    |       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 36,8  | 37,6  |
|                                                                                                                    | Satisfeito ou Muito satisfeito     |       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 40,4  | 43,7  |
| SICO                                                                                                               | Insatisfeito ou Muito insatisfeito |       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,6   | 11,8  |
|                                                                                                                    | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    |       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 44,7  | 39,0  |
|                                                                                                                    | Satisfeito ou Muito satisfeito     |       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 45,7  | 49,2  |

| (em %)                    |                                    | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|---------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| SGTD                      | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,5  | 24,0  |
|                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 39,1  | 35,9  |
|                           | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 38,4  | 40,1  |
| NOTIFICA                  | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 28,6  | 28,6  |
|                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 44,9  | 40,1  |
|                           | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 26,5  | 31,3  |
| Plataforma de Assiduidade | Insatisfeito ou Muito insatisfeito | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 48,1  | 47,6  |
|                           | Nem satisfeito/Nem insatisfeito    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 27,8  | 23,9  |
|                           | Satisfeito ou Muito satisfeito     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 24,2  | 28,5  |

**Na satisfação dos respondentes (Satisfeito ou Muito satisfeito)** com as aplicações em uso, salientamos por apresentar um valor superior a 50%, e por ordem decrescente de satisfação, o eVacinas (64,8%), a Conta do Office 365 e as aplicações básicas a que pode aceder (59,5%), o Registo de Saúde Eletrónico (52,1%). De uma maneira geral, houve um decréscimo da satisfação com todas as aplicações.

Em trajetória decrescente mais acentuada na satisfação (Satisfeito ou Muito satisfeito) com depreciações superiores a 5%, estão a PEM (51,8% em 2021/22 para 43,6% em 2022/23) e o Alert P1 (32,9% em 2021/22 para 27,4% na edição deste ano).

Das aplicações avaliadas existem algumas com uma **percentagem de satisfação (Satisfeito ou Muito satisfeito) muito baixa** (abaixo dos 35%) e que, portanto, deveriam ser alvo de uma reavaliação por parte da SPMS de forma a irem de encontro às necessidades dos profissionais. São exemplo disto, GestCare com 15,5%; Alert P1 com

27,4%, Plataforma de Assiduidade com uma satisfação de 28,5% e NOTIFICA com 31,3%, SDM@SNS com 31,7%.

Quanto à **insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos)** há a destacar os valores atingidos pela Alert P1 (47,8%), Plataforma de Assiduidade (47,6%) e GestCare (42,1%), O maior acréscimo na insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) verificou-se no Alert P1 (de 40,0% em 2021/22 para 47,8% neste ano).

A diminuição mais acentuada na insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) ocorreu na Conta do Office 365 e as aplicações básicas a que pode aceder (de 26,2% em 2021/22 para 18,7% este ano) e no SDM@SNS (de 30,97% em 2020/21 para 26,20% este ano).

As aplicações que menor insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) geram são: o eVacinas (5,1%) e SICO (11,8%).

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

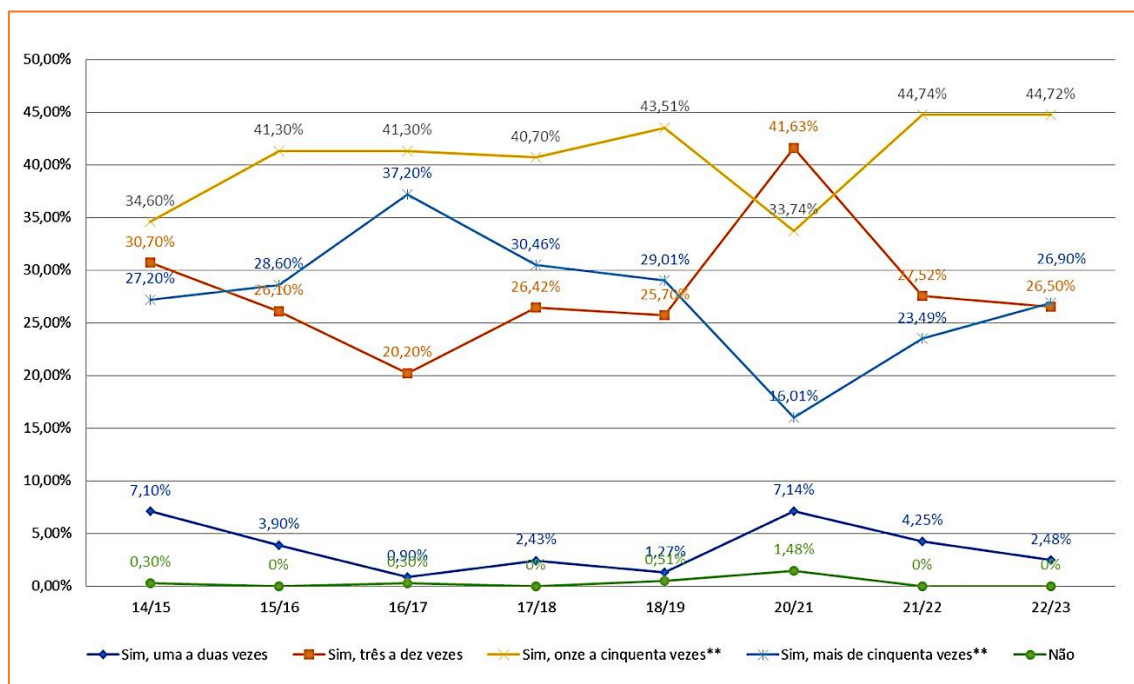
(em %)                      10/11   11/12   12/13   13/14   14/15   15/16   16/17   17/18   18/19   20/21   21/22   22/23

|                                                                   |                                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 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  | 2,4  | 1,3  | 7,1  | 4,2  | 2,5  |
|                                                                   | Sim, três a dez vezes          | 39,4 | 33,6 | 27,4 | 24,9 | 30,7 | 26,1 | 20,2 | 26,4 | 25,7 | 41,6 | 27,5 | 26,5 |
|                                                                   | Sim, mais de dez vezes*        | 53,5 | 62,1 | 60,0 | 65,0 | 61,8 | 9,9  | 78,5 | 71,2 | 72,5 | 49,8 | 68,2 | -    |
|                                                                   | Sim, onze a cinquenta vezes**  | -    | -    | -    | -    | 34,6 | 41,3 | 41,3 | 40,7 | 43,5 | 33,7 | 44,7 | 44,7 |
|                                                                   | Sim, mais de cinquenta vezes** | -    | -    | -    | -    | 27,2 | 28,6 | 37,2 | 30,5 | 29,0 | 16,0 | 23,5 | 26,3 |
|                                                                   | Não                            | 3,9  | 7,8  | 3,7  | 0,5  | 0,3  | 0,0  | 0,3  | 0,0  | 0,5  | 1,5  | 0,0  | 0,0  |

\* as opções “onze a cinquenta” e “mais de cinquenta” só foram introduzidas a partir da edição de 2014/2015 do estudo

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

#### Gráfico D3 – Durante os anos em análise, a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?



**D4 (Por ARS) – 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 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| <b>Sim, uma a duas vezes</b>        |       |       |       |       |            |       |       |       |       |         |       |       |       |       |              |       |       |       |       |             |       |       |       |       |
| 2,6                                 | 1,1   | 7,7   | 5,5   | 2,2   | 2,0        | 3,4   | 11,7  | 8,8   | 2,8   | 2,0     | 0,8   | 5,2   | 0,0   | 2,6   | 0,0          | 0,0   | 0,0   | 8,3   | 0,0   | 8,3         | 0,0   | 7,7   | 6,3   | 7,1   |
| <b>Sim, três a dez vezes</b>        |       |       |       |       |            |       |       |       |       |         |       |       |       |       |              |       |       |       |       |             |       |       |       |       |
| 25,3                                | 24,4  | 42,1  | 26,7  | 25,2  | 43,1       | 30,5  | 53,3  | 29,4  | 33,8  | 22,0    | 23,9  | 37,0  | 27,2  | 24,4  | 16,7         | 18,2  | 42,9  | 33,3  | 10,0  | 16,7        | 45,5  | 30,8  | 31,3  | 35,7  |
| <b>Sim, onze a cinquenta vezes</b>  |       |       |       |       |            |       |       |       |       |         |       |       |       |       |              |       |       |       |       |             |       |       |       |       |
| 41,2                                | 43,3  | 31,2  | 49,0  | 45,2  | 31,4       | 47,5  | 31,7  | 38,2  | 47,9  | 39,0    | 43,1  | 38,5  | 42,9  | 42,9  | 66,7         | 45,5  | 28,6  | 41,7  | 40,0  | 66,7        | 27,3  | 38,5  | 37,5  | 50,0  |
| <b>Sim, mais de cinquenta vezes</b> |       |       |       |       |            |       |       |       |       |         |       |       |       |       |              |       |       |       |       |             |       |       |       |       |
| 30,9                                | 30,6  | 16,9  | 18,8  | 27,4  | 23,5       | 17,0  | 3,3   | 23,5  | 15,5  | 37,0    | 32,3  | 17,8  | 29,9  | 30,1  | 16,7         | 36,4  | 28,6  | 16,7  | 50,0  | 8,3         | 27,3  | 23,1  | 25,0  | 7,1   |
| <b>Não</b>                          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |         |       |       |       |       |              |       |       |       |       |             |       |       |       |       |
| 0,0                                 | 0,6   | 2,2   | 0,0   | 0,0   | 0,0        | 1,7   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0     | 0,0   | 1,5   | 0,0   | 0,0   | 0,0          | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0         | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   |

**D4 - Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido:**

|                                           | (%) | 2022/23 |
|-------------------------------------------|-----|---------|
| No mesmo dia e sem atrasos importantes    |     | 10,0    |
| No mesmo dia, mas com atrasos importantes |     | 77,4    |
| No dia seguinte                           |     | 8,5     |
| 48h ou mais                               |     | 4,2     |

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

| (%) | 2017/2018 | 2018/2019 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Sim | 95,7      | 95,9      | 96,2      | 94,6      | 96,5      |
| Não | 4,3       | 4,1       | 3,8       | 5,4       | 3,5       |

De acordo com os respondentes, **nenhuma USF teve sempre disponível as aplicações informáticas**. Um problema crónico que demonstra a pouca resistência das aplicações a falhas de hardware ou software bem como a frágil rede de internet disponível nas unidades, Neste âmbito o melhor resultado histórico foi o do longínquo 2011/12 com 7,8% USF a referirem que, durante um ano, não tiveram qualquer indisponibilidade de aplicações informáticas; nos últimos anos o valor é 0% ou muito próximo disso.

Em qualquer área de trabalho a disponibilidade das aplicações informáticas é fundamental, na área da saúde esta necessidade é crítica quer pelo impacto no trabalho das equipas quer, principalmente, pelo impacto para a segurança dos cuidados ao utente.

**Este ano as falhas informáticas ocorreram ainda com mais frequência que no ano anterior.** As falhas aconteceram **mais de onze vezes** em 71% das USF. Englobadas nestas últimas, em 26,3% das USF **as falhas foram “mais de cinquenta” no último ano**, quando no ano anterior já tinham sido 23,5% e em 2020/21 16%.

Todas as ARS tiveram pelo menos uma falha, podendo sugerir que o problema é nacional e não circunscrito a particularidades das ARS. Quando analisamos a percentagem de USF

que referem ter sofrido mais de cinquenta falhas no último ano, há a destacar pela negativa a ARS Alentejo com 50%, a ARS LVT com 30,1% e a ARS Norte com 27,4%.

Quanto à **resolução da indisponibilidade, na maioria das vezes esta ocorre no mesmo dia, mas com atrasos importantes (77,4%)**. Em **8,5% dos casos a resolução só ocorreu no dia seguinte e em 4,2% apenas 48 horas depois**.

Quando questionamos os coordenadores se *Não ter tido acesso às aplicações informáticas perturbou a qualidade dos cuidados que a USF prestou?* **96,5% dos coordenadores confirmaram esse impacto negativo**. Em todas as edições este valor é superior a 90%, parecendo não haver solução por parte da administração.

## E - FUNCIONAMENTO DO ACES

**E1 - (Geral)** – Em 2022/2023, o plano de ação da sua USF foi discutido com o Conselho Executivo do ACES a que a sua USF pertence?

| (%)        | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Sim</b> | 35,0  | 38,2  | 83,1  | 82,0  | 68,3  | 85,6  | 86,0  |
| <b>Não</b> | 65,0  | 61,8  | 16,9  | 18,0  | 31,7  | 14,4  | 14,0  |

**E1** - Em relação à discussão do plano de ação da sua USF com o Conselho Executivo do ACES, você, como Coordenador de uma USF, ficou:

|                                                                                                                                | (%)                             | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 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              | 2,3   | 3,3   | 3,7   | 3,0   |
|                                                                                                                                | Insatisfeito                    | 18,0  | 21,7  | 15,7  | 17,6  |
|                                                                                                                                | Nem satisfeito nem insatisfeito | 26,4  | 29,8  | 29,6  | 22,6  |
|                                                                                                                                | Satisfeito                      | 47,3  | 42,3  | 45,3  | 50,8  |
|                                                                                                                                | Muito satisfeito                | 6,1   | 2,9   | 5,6   | 6,0   |

Em concordância com os resultados do anterior biénio, em 2022/2023 houve uma **melhoria na negociação/discussão do plano de ação com o conselho executivo do ACES**, com 86% de respostas positivas neste ponto, o maior valor desde sempre (sendo o valor de 85,6% no anterior estudo). Relativamente a 2021/22, a percentagem de USF que **não** viram o seu plano de ação discutido no ACES foi semelhante (14% *versus* 14,4% no biénio anterior).

Estes resultados permitem concluir que o **modelo de negociação entre USF e respetivo ACES apresenta uma melhoria sustentada desde o biénio passado**, mantendo-se, no entanto, a necessidade de vigilância desta tendência nos próximos anos.

A **insatisfação** relativamente à discussão do plano de ação **manteve-se sobreponível** (20,6%) face a 2021/22 (19,4%) e, à semelhança dos resultados do estudo anterior, a

**satisfação aumentou** mais de 5% (56,8%) face ao último ano em estudo (50,9%), dados que poderão traduzir uma tendência e que merecem ser relevados.

**E2 - (Geral)** – Considera que o nível de autonomia que o seu ACES tem para gerir a atividade do ACES considera que este deveria ser (em %):

| (%)                                                                                |                   | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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   | 6,3   | 4,9   | 7,2   |
|                                                                                    | Maior que o atual | 91,6  | 85,9  | 90,0  | 88,8  | 88,6  | 90,9  | 89,3  |
|                                                                                    | Menor que o atual | 3,4   | 5,1   | 4,8   | 4,6   | 5,0   | 4,2   | 3,5   |

**E3 - (Geral)** – Considera que o nível de autonomia que o seu ACES tem para gerir a atividade do ACES afeta o nível de autonomia que a sua USF tem para gerir a atividade da USF (em %)

| (%)                                                                                                                                                  |     | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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  | 92,1  | 92,8  |
|                                                                                                                                                      | Não | 11,8  | 8,5   | 6,7   | 5,8   | 5,6   | 7,9   | 7,2   |

À semelhança dos resultados anteriores, a maioria dos coordenadores considera que a autonomia dos ACES deveria ser superior à atual (89,3%) e 92,8% considera que a autonomia do ACES afeta a autonomia das USF.

## F - CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA A ATIVIDADE DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA USF

Os dados deste capítulo dedicado às instalações, equipamentos e apoio à atividade das USF vão ser apresentados em seis secções:

- F1 - Instalações
- F2 - Equipamentos e Apoio Informático
- F3 - Equipamento Clínico e outro e apoio à atividade
- F4 - Falta de material considerado básico
- F5 - Equipa Profissional
- F6 - Central Telefónica

### F1 - Instalações

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

| (%)                     |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Instalações adequadas   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 37,9  | 33,7  | 28,9  | 29,6  | 29,3  | 27,8  | 35,5  | 38,4  | 41,2  | 35,3  | 40,2  | 45,9  | 45,0  |
|                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 7,6   | 7,7   | 10,2  | 7,4   | 8,6   | 10,0  | 6,7   | 8,2   | 9,4   | 11,0  | 8,8   | 9,6   | 6,4   |
|                         | De acordo ou Muito de acordo       | 54,5  | 58,7  | 60,9  | 63,0  | 62,1  | 62,1  | 57,8  | 53,4  | 49,5  | 53,8  | 51,0  | 44,5  | 48,6  |
| Sistema de climatização | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | 43    | 40,9  | 41,7  | 40,6  | 47,2  | 46,5  | 50,5  | 49,1  | 53,79 | 51,0  |
|                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | 3,7   | 12,1  | 11    | 12,1  | 8,8   | 12,8  | 10,5  | 9,5   | 7,14  | 8,3   |
|                         | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | 53,3  | 47    | 47,2  | 47,3  | 44    | 40,6  | 39    | 41,3  | 39,06 | 40,7  |

| (%)                                                                                               |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Sala de espera                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 22,7  | 33    | 36    | 35,5  | 35,3  | 35,6  | 39,1  | 37,5  | 39,9  |
|                                                                                                   | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | 16,7  | 10    | 11,3  | 14,4  | 20,3  | 20,1  | 16,1  | 20,09 | 9,5   |
|                                                                                                   | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 60,6  | 57    | 52,7  | 50,2  | 44,4  | 44,4  | 44,7  | 42,41 | 50,6  |
| Gabinetes                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 26,7  | 27,3  | 29,3  | 35,7  | 40,1  |
|                                                                                                   | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,9  | 16,5  | 18,8  | 14,3  | 8,5   |
|                                                                                                   | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 52,4  | 56,1  | 51,8  | 50,0  | 51,4  |
| Higiene e Limpeza da USF                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 40,1  | 38,7  | 32,0  | 31,0  | 25,2  |
|                                                                                                   | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,3  | 23,4  | 20,8  | 19,0  | 18,8  |
|                                                                                                   | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 39,6  | 37,9  | 47,2  | 50,0  | 56,0  |
| Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada* | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 63,1  | 70,1  | 67,6  |
|                                                                                                   | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 12,3  | 13,3  | 12,7  |
|                                                                                                   | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 24,6  | 16,6  | 19,7  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

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

| (%)                     |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|-------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                         |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 20/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Instalações adequadas   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 40,2      | 27,9  | 38,6  | 44,1  | 39,8  | 47,1       | 47,5  | 54,8  | 56,7  | 62,0  | 36,9    | 38,4  | 32,1  | 41,9  | 41,7  | 33,3         | 30,0  | 42,9  | 33,3  | 50,0  | 75,0        | 45,5  | 76,9  | 75,0  | 78,6  |
|                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 9,3       | 11,5  | 8,2   | 9,4   | 7,4   | 7,8        | 13,1  | 9,7   | 6,0   | 4,2   | 12,6    | 9,0   | 9,2   | 10,8  | 7,1   | 0,0          | 20,0  | 7,1   | 25,0  | 0,0   | 0,0         | 9,1   | 15,4  | 6,3   | 0,0   |
|                         | De acordo ou Muito de acordo       | 50,5      | 60,7  | 53,3  | 46,5  | 52,8  | 45,1       | 39,3  | 35,5  | 37,3  | 33,8  | 50,5    | 52,6  | 59,0  | 47,3  | 51,3  | 66,7         | 50,0  | 50,0  | 41,7  | 50,0  | 25,0        | 45,5  | 7,7   | 18,8  | 21,4  |
| sistema de climatização | Em desacordo ou Muito em desacordo | 32,0      | 34,4  | 29,9  | 38,6  | 38,1  | 68,6       | 67,2  | 71,0  | 72,1  | 66,2  | 64,1    | 66,9  | 66,7  | 66,2  | 64,1  | 16,7         | 10,0  | 21,4  | 33,3  | 10,0  | 66,7        | 63,6  | 69,2  | 62,5  | 78,6  |
|                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 15,5      | 10,9  | 11,4  | 8,9   | 12,1  | 11,8       | 6,6   | 9,7   | 4,4   | 2,8   | 6,8     | 12,0  | 7,4   | 5,4   | 3,8   | 41,7         | 0,0   | 14,3  | 8,3   | 20,0  | 0,0         | 9,1   | 0,0   | 12,5  | 7,1   |
|                         | De acordo ou Muito de acordo       | 52,6      | 54,6  | 58,7  | 52,5  | 49,8  | 19,6       | 26,2  | 19,4  | 23,5  | 31,0  | 29,1    | 21,1  | 25,9  | 28,4  | 32,1  | 41,7         | 90,0  | 64,3  | 58,3  | 70,0  | 33,3        | 27,3  | 30,8  | 25,0  | 14,3  |
| sala de espera          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 32,0      | 31,7  | 40,8  | 38,6  | 39,4  | 51,0       | 41,7  | 50,0  | 44,1  | 56,3  | 34,0    | 39,1  | 33,3  | 34,5  | 32,7  | 16,7         | 10,0  | 35,7  | 33,3  | 30,0  | 50,0        | 36,4  | 30,8  | 31,3  | 50,0  |
|                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 21,7      | 18,6  | 16,8  | 17,3  | 10,0  | 17,7       | 23,3  | 12,9  | 22,1  | 4,2   | 19,4    | 20,3  | 18,5  | 23,6  | 12,8  | 41,7         | 30,0  | 0,0   | 16,7  | 0,0   | 0,0         | 18,2  | 15,4  | 18,8  | 0,0   |
|                         | De acordo ou Muito de acordo       | 46,4      | 49,7  | 42,4  | 44,1  | 50,6  | 31,4       | 35,0  | 37,1  | 33,8  | 39,4  | 46,6    | 40,6  | 48,1  | 41,9  | 54,5  | 41,7         | 60,0  | 64,3  | 50,0  | 70,0  | 50,0        | 45,5  | 53,8  | 50,0  | 50,0  |

| Gabinetes                                                                                        |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                  |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 20/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Gabinetes                                                                                        | Em desacordo ou Muito em desacordo | 28,4      | 24,6  | 27,2  | 33,2  | 35,5  | 29,4       | 30,0  | 43,5  | 45,6  | 63,4  | 23,3    | 29,3  | 24,4  | 35,1  | 33,3  | 16,7         | 10,0  | 21,4  | 25,0  | 40,0  | 66,7        | 45,5  | 53,8  | 43,8  | 71,4  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 21,1      | 15,9  | 21,7  | 10,9  | 9,1   | 25,5       | 25,0  | 14,5  | 14,7  | 2,8   | 16,5    | 12,8  | 17,0  | 17,6  | 10,9  | 33,3         | 20,0  | 14,3  | 41,7  | 0,0   | 16,7        | 18,2  | 15,4  | 6,3   | 7,1   |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | 50,5      | 59,6  | 51,1  | 55,9  | 55,4  | 45,1       | 45,0  | 41,9  | 39,7  | 33,8  | 60,2    | 57,9  | 58,5  | 47,3  | 55,8  | 50,0         | 70,0  | 64,3  | 33,3  | 60,0  | 16,7        | 36,4  | 30,8  | 50,0  | 21,4  |
| Higiene e Limpeza da USF                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 39,7      | 41    | 31    | 29,7  | 24,24 | 35,3       | 31,2  | 30,6  | 32,4  | 35,21 | 41,8    | 35,6  | 32,6  | 31,1  | 21,8  | 33,3         | 30,0  | 35,7  | 33,3  | 40,0  | 66,7        | 80,0  | 46,2  | 37,5  | 14,3  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 19,1      | 20,8  | 19,6  | 17,8  | 19,05 | 19,6       | 21,3  | 21    | 19,1  | 18,31 | 21,4    | 30,3  | 23,7  | 20,9  | 17,3  | 25,0         | 10,0  | 7,1   | 33,3  | 10,0  | 16,7        | 10,0  | 23,1  | 6,3   | 35,7  |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | 41,2      | 38,3  | 49,5  | 52,5  | 56,71 | 45,1       | 47,5  | 48,4  | 48,5  | 46,48 | 36,9    | 34,1  | 43,7  | 48    | 60,9  | 41,7         | 60,0  | 57,1  | 33,3  | 50,0  | 16,7        | 10,0  | 30,8  | 56,3  | 50,0  |
| Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/ consulta programada* | Em desacordo ou Muito em desacordo | -         | -     | 71,6  | 74,1  | 68,4  | -          | -     | 55,7  | 62,7  | 70,0  | -       | -     | 56,3  | 67,6  | 64,5  | -            | -     | 28,6  | 50,0  | 70,0  | -           | -     | 91,7  | 86,7  | 78,6  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -         | -     | 9,8   | 10,9  | 10,4  | -          | -     | 9,8   | 13,4  | 14,3  | -       | -     | 17,0  | 15,5  | 15,5  | -            | -     | 21,4  | 25,0  | 10,0  | -           | -     | 0,0   | 13,3  | 14,3  |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | -         | -     | 18,6  | 14,9  | 21,2  | -          | -     | 34,4  | 23,9  | 15,7  | -       | -     | 26,7  | 16,9  | 20,0  | -            | -     | 50,0  | 25,0  | 20,0  | -           | -     | 8,3   | 0,0   | 7,1   |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

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

| (%)                                                                                             |                                    | Modelo A |       |       |       |       | Modelo B |       |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                 |                                    | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Instalações adequadas                                                                           | Em desacordo ou Muito em desacordo | 37,2     | 33,7  | 42,3  | 45,4  | 43,4  | 44,4     | 35,9  | 38,3  | 46,9  | 45,8  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 9,3      | 13,9  | 6,9   | 8,2   | 5,5   | 9,6      | 8,7   | 10,8  | 10,8  | 7,0   |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 53,5     | 52,4  | 50,8  | 46,4  | 51,1  | 46,0     | 55,3  | 50,9  | 42,3  | 47,2  |
| Sistema de climatização                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,2     | 51,9  | 50,0  | 52,2  | 48,9  | 48,5     | 50,0  | 48,1  | 55,0  | 52,5  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 14,5     | 8,0   | 11,1  | 6,5   | 7,7   | 11,6     | 12,1  | 8,4   | 6,9   | 8,0   |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 41,3     | 40,1  | 39,0  | 41,3  | 43,4  | 39,9     | 37,9  | 43,5  | 38,1  | 39,5  |
| sala de espera                                                                                  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 39,5     | 35,3  | 42,6  | 40,8  | 39,0  | 30,8     | 35,1  | 36,5  | 35,8  | 40,1  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 19,8     | 20,3  | 14,7  | 16,8  | 9,3   | 21,2     | 20,0  | 17,8  | 22,3  | 9,7   |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 40,7     | 44,4  | 42,6  | 42,4  | 51,6  | 48,0     | 44,9  | 45,8  | 41,9  | 50,2  |
| Gabinetes*                                                                                      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 25,0     | 26,2  | 33,2  | 39,7  | 39,6  | 27,3     | 28,3  | 25,7  | 33,5  | 40,1  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 20,9     | 16,6  | 14,7  | 12,0  | 6,0   | 21,2     | 16,1  | 22,4  | 15,8  | 10,0  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 54,1     | 57,2  | 52,1  | 48,4  | 54,4  | 51,5     | 55,6  | 51,9  | 50,8  | 49,8  |
| Higiene e Limpeza da USF*                                                                       | Em desacordo ou Muito em desacordo | 36,6     | 32,3  | 33,7  | 32,1  | 25,8  | 42,9     | 43,4  | 30,4  | 30,4  | 25,1  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 21,5     | 24,7  | 20,0  | 17,4  | 19,8  | 18,7     | 22,0  | 22,0  | 20,4  | 17,7  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 41,9     | 43,0  | 46,3  | 50,5  | 54,4  | 38,4     | 34,6  | 47,7  | 49,2  | 57,2  |
| Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/consulta programada* | Em desacordo ou Muito em desacordo | -        | -     | 63,6  | 69,4  | 68,5  | -        | -     | 62,6  | 70,5  | 67,1  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -        | -     | 9,6   | 13,7  | 12,7  | -        | -     | 15,0  | 12,8  | 12,4  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | -        | -     | 26,7  | 16,9  | 18,8  | -        | -     | 22,4  | 19,7  | 20,5  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

**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 (em %) - Instalações**

| (%)                                                                                              |                                    | USF integradas em ULS |       |       |       |       | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                  |                                    | 17/18                 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Instalações adequadas                                                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 34,5                  | 29,4  | 34,2  | 60,5  | 46,9  | 41,1                      | 36,1  | 40,7  | 44,4  | 45,2  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 0,0                   | 11,8  | 2,6   | 10,5  | 8,2   | 10,4                      | 11,2  | 9,6   | 9,8   | 6,2   |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | 65,5                  | 58,8  | 63,2  | 28,9  | 44,9  | 48,5                      | 52,7  | 49,7  | 45,9  | 48,6  |
| Sistema de climatização                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 27,6                  | 47,1  | 44,7  | 50,0  | 42,9  | 47,3                      | 50,1  | 49,6  | 53,9  | 52,1  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 10,3                  | 8,8   | 13,2  | 5,3   | 8,2   | 13,3                      | 10,6  | 9,3   | 7,5   | 8,1   |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | 62,1                  | 44,1  | 44,7  | 44,7  | 49,0  | 39,4                      | 39,2  | 41,1  | 38,6  | 39,8  |
| Sala de espera                                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 20,7                  | 26,5  | 29,0  | 39,5  | 42,9  | 36,1                      | 36,2  | 40,3  | 37,6  | 40,0  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 20,7                  | 23,5  | 21,1  | 18,4  | 8,2   | 20,7                      | 19,9  | 15,9  | 20,3  | 9,5   |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | 25,9                  | 13,3  | 11,4  | 42,1  | 49,0  | 5,7                       | 6,0   | 5,1   | 42,1  | 50,5  |
| Gabinetes                                                                                        | Em desacordo ou Muito em desacordo | 34,5                  | 26,5  | 31,6  | 44,7  | 49,0  | 26,0                      | 27,5  | 28,8  | 34,8  | 39,8  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 10,3                  | 11,8  | 7,9   | 10,5  | 6,1   | 21,6                      | 17,4  | 20,0  | 14,5  | 8,8   |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | 55,2                  | 61,8  | 60,5  | 44,7  | 44,9  | 52,4                      | 55,1  | 51,2  | 50,6  | 51,4  |
| Higiene e Limpeza da USF                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,8                  | 41,2  | 29,0  | 36,8  | 26,5  | 40,2                      | 37,8  | 32,1  | 30,6  | 25,0  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 17,2                  | 23,5  | 29,0  | 23,7  | 14,3  | 19,8                      | 23,7  | 20,3  | 18,8  | 19,8  |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | 37,9                  | 35,3  | 42,1  | 39,5  | 59,2  | 39,9                      | 38,6  | 47,7  | 50,6  | 55,2  |
| Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda/ consulta programada* | Em desacordo ou Muito em desacordo | -                     | -     | 55,3  | 60,5  | 69,4  | -                         | -     | 64,6  | 71,8  | 68,2  |
|                                                                                                  | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -                     | -     | 10,5  | 18,4  | 10,2  | -                         | -     | 11,9  | 12,1  | 12,9  |
|                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | -                     | -     | 34,2  | 21,1  | 20,4  | -                         | -     | 23,5  | 16,1  | 18,9  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

Nesta secção é-se perguntado se concordam ou não, numa escala de cinco pontos (entre muito em desacordo e muito de acordo) se **“a USF onde trabalha apresentava os itens listados, em condições para a atividade dos profissionais de saúde”**. Quando se refere que se discorda, quer-se dizer que os coordenadores não concordam que têm os itens em análises em condições para a atividade dos profissionais.

Cerca de metade dos coordenadores considera que a sua USF **não tem instalações adequadas** para o exercício das atividades profissionais de saúde (45%), assumindo também não ter a **possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para doença aguda / consulta programada** (67,6%), embora em menor número face a 2021/22 (70,1%).

Relativamente ao **sistema de climatização**, apesar de uma ligeira melhoria face a 2021/22 (53,79% de discordância) continuam com valores de discordância bastante elevados, como afirmam 51% dos coordenadores.

Uma maioria de coordenadores, 51,4% do total consideram que têm **gabinetes** adequados assim como **salas de espera** adequadas (50,6%).

Quanto à **higiene e limpeza** maioria dos coordenadores concorda com a adequação da mesma às necessidades da unidade, mas ainda assim falamos de apenas 56% numa área onde seria expectável obter valores de 100%.

Nas ARS, no que toca às **instalações** destaca-se pela negativa a ARS Algarve com 78,6% dos coordenadores a considerarem-nas desadequadas (mais 3,6%, que em 2021/22) e a ARS Centro com uma subida da discordância face ao período anterior de mais de 5%, com 62% este ano. A ARS com maior número de coordenadores de USF a concordarem que as instalações são adequadas é a ARS Norte com 52,8%, seguindo-se LVT com 51,3%. O pior resultado nos **Sistemas de climatização** é a ARS Algarve com 78,6% de discordância seguida da ARS Centro com 66,2%, sendo a ARS Alentejo a que tem o valor mais elevado de adequação com 70%. Importante ressaltar que estes valores deviam idealmente estar próximos dos 100%. Quanto ao item **Sala de espera**, a ARS Centro continua, ano após ano, a destacar-se pela negativa atingindo este ano o pior valor com 56,3. A ARS Alentejo tem o melhor resultado e o mais alto de todas as ARS de sempre

com 70% de concordância. No que toca aos **Gabinetes**, a ARS Algarve com 60% de concordância obtém o melhor valor e a ARS Algarve o pior resultado com 71,4% de discordância o mais elevado de sempre de todas as ARS, apesar do resultado da ARS Centro se ter agravado quase 20% passando de 45,6% no período anterior para 63,4% este ano.

Quanto à **Possibilidade física de realizar circuitos diferenciados para a doença aguda/consulta programada**, todas as ARS ficam “mal na fotografia” com valores que vão de 70% de impossibilidade (ARS Algarve e Centro) a 78,6% na ARS Algarve. Este é um problema identificado no relatório de 2021 não tendo qualquer solução até ao momento, mantendo-se o problema.

Relativamente à **Higiene e Limpeza da USF** a maioria dos coordenadores em todas as ARS tem valores de concordância entre 46,48% (ARS Centro) e 60,9% (ARS LVT), ressaltando-se que estes valores são muito baixos e inaceitáveis pelas normas de controle de infeção.

A análise por modelo USF demonstra resultados muito semelhantes nos dois modelos,

Quanto à integração das USF em ULS ou não, no item **Instalações adequadas**, há mais (48,6%) USF não integradas em ULS a considerar estas como adequadas do que USF integradas em ULS (44,9%), ocorrendo o mesmo padrão quanto aos gabinetes. Já quanto à limpeza a situação é ligeiramente melhor (mais 4%) nas USF integradas em ULS. Nos restantes itens, não se registam grandes diferenças.

## F2 - Equipamentos e Apoio Informáticos

**F2 (Geral)** – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) – **Equipamentos e Apoio Informático**

| (%)                                                                         |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Computadores/Terminais                                                      | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 38,6  | 37,5  | 39,6  | 41,1  | 33,7  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,2  | 17,5  | 12,5  | 14,1  | 20,3  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,2  | 45,0  | 47,9  | 44,9  | 46,0  |
| Funcionamento dos computadores                                              | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 47,0  | 41,8  | 42,5  | 42,8  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,5  | 18,1  | 19,5  | 20,0  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 32,5  | 40,1  | 38,0  | 37,2  |
| Software para a atividade dos profissionais de saúde                        | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 60,4  | 63,3  | 50,3  | 50,8  | 39,9  | 42,6  | 43,7  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,3  | 14,4  | 23,0  | 21,3  | 23,5  | 21,2  | 22,9  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,3  | 22,3  | 26,7  | 28,0  | 36,7  | 36,2  | 33,5  |
| Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si) | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 73,3  | 72,6  | 64,5  | 66,7  | 72,4  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,7  | 16,6  | 18,8  | 19,7  | 15,4  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,1   | 10,8  | 16,6  | 13,7  | 12,2  |

| (%)                                     |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Segurança dos dados informáticos        | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 43,6  | 38,3  | 29,6  | 35,3  | 34,4  |
|                                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 36,3  | 35,4  | 39,2  | 38,1  | 34,9  |
|                                         | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,2  | 26,3  | 31,2  | 26,6  | 30,7  |
| Apoio técnico informático no ACES       | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 54,6  | 44,3  | 38,2  | 39,4  | 42,5  |
|                                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20,3  | 23,4  | 23,1  | 22,8  | 21,4  |
|                                         | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 25,1  | 32,3  | 38,7  | 37,8  | 36,1  |
| Apoio técnico informático na ARS        | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 59,0  | 50,5  | 47,8  | 50,8  | 58,5  |
|                                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 23,6  | 32,8  | 28,3  | 29,0  | 22,4  |
|                                         | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 17,5  | 16,7  | 23,9  | 20,1  | 19,1  |
| Apoio do Servicedesk da SPMS            | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 48,3  | 52,0  | 38,2  | 42,4  | 53,9  |
|                                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 29,6  | 25,8  | 29,4  | 27,9  | 22,5  |
|                                         | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,1  | 22,2  | 32,4  | 29,7  | 23,6  |
| Material necessário para videoconsulta* | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 79,4  | 77,3  | 60,7  |
|                                         | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,7   | 12,6  | 17,4  |
|                                         | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 10,9  | 10,1  | 21,9  |

## F2 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde - Equipamentos e Apoio Informático

| (%)                            |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|--------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Computadores/<br>Terminais*    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 47,9      | 46,5  | 44,0  | 42,1  | 34,6  | 37,3       | 31,2  | 30,6  | 26,5  | 30,0  | 26,5    | 30,1  | 37,8  | 44,6  | 34,6  | 41,7         | 30,0  | 35,7  | 58,3  | 60,0  | 0,0         | 18,2  | 46,2  | 50,0  | 14,3  |
|                                | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 22,7      | 21,3  | 10,9  | 13,9  | 18,2  | 11,8       | 9,8   | 12,9  | 20,6  | 20,0  | 7,8     | 15,0  | 14,1  | 12,8  | 23,7  | 25,0         | 10,0  | 21,4  | 16,7  | 20,0  | 16,7        | 27,3  | 0,0   | 0,0   | 21,4  |
|                                | De acordo ou Muito de acordo       | 29,4      | 32,2  | 45,1  | 44,1  | 47,2  | 51,0       | 59,0  | 56,5  | 52,9  | 50,0  | 65,7    | 54,9  | 48,1  | 42,6  | 41,7  | 33,3         | 60,0  | 42,9  | 25,0  | 20,0  | 83,3        | 54,6  | 53,8  | 50,0  | 64,3  |
| Funcionamento dos computadores | Em desacordo ou Muito em desacordo | -         | 59,0  | 47,3  | 42,6  | 48,9  | -          | 39,3  | 37,1  | 27,9  | 40,8  | -       | 36,1  | 37,0  | 48,3  | 37,2  | -            | 50,0  | 42,9  | 75,0  | 60,0  | -           | 18,2  | 30,8  | 25,0  | 7,1   |
|                                | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -         | 21,3  | 18,5  | 21,8  | 16,5  | -          | 16,4  | 14,5  | 20,6  | 18,3  | -       | 20,3  | 18,5  | 15,6  | 26,9  | -            | 20,0  | 28,6  | 25,0  | 10,0  | -           | 27,3  | 15,4  | 18,8  | 21,4  |
|                                | De acordo ou Muito de acordo       | -         | 19,7  | 34,2  | 35,6  | 34,6  | -          | 44,3  | 48,4  | 51,5  | 40,8  | -       | 43,6  | 44,4  | 36,1  | 35,9  | -            | 30,0  | 28,6  | 0,0   | 30,0  | -           | 54,6  | 53,8  | 56,3  | 71,4  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

| (%)                                                                          |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                              |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Software adequado para a atividade dos profissionais de saúde,               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 60,8      | 60,7  | 43,5  | 47,5  | 48,9  | 41,2       | 41,0  | 30,6  | 26,5  | 38,6  | 35,9    | 43,6  | 37,1  | 41,9  | 39,7  | 50,0         | 30,0  | 42,9  | 50,0  | 30,0  | 41,7        | 45,5  | 53,8  | 50,0  | 42,9  |
|                                                                              | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 22,2      | 19,7  | 25,5  | 19,3  | 19,7  | 25,5       | 19,7  | 21,0  | 19,1  | 21,4  | 26,2    | 21,8  | 24,4  | 23,6  | 26,3  | 8,3          | 30,0  | 21,4  | 50,0  | 30,0  | 16,7        | 36,4  | 0,,0  | 12,5  | 28,6  |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 17,0      | 19,7  | 31,0  | 33,2  | 31,4  | 33,3       | 39,3  | 48,4  | 54,4  | 40,0  | 37,9    | 34,6  | 38,5  | 34,5  | 34,0  | 41,7         | 40,0  | 35,7  | 0,0   | 40,0  | 41,7        | 18,2  | 46,2  | 37,5  | 28,6  |
| Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si)* | Em desacordo ou Muito em desacordo | 74,2      | 75,3  | 64,7  | 68,3  | 76,0  | 72,6       | 62,3  | 67,7  | 61,8  | 66,2  | 73,8    | 70,7  | 60,7  | 66,0  | 69,9  | 75,0         | 88,9  | 71,4  | 58,3  | 80,0  | 58,3        | 90,9  | 76,9  | 81,3  | 71,4  |
|                                                                              | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 17,5      | 14,3  | 20,1  | 16,8  | 11,4  | 19,6       | 27,9  | 17,7  | 19,1  | 22,5  | 15,5    | 16,5  | 20,0  | 23,1  | 16,7  | 8,3          | 0,0   | 7,1   | 41,7  | 20,0  | 33,3        | 9,1   | 7,7   | 12,5  | 21,4  |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 8,3       | 10,4  | 15,2  | 14,9  | 12,7  | 7,8        | 9,8   | 14,5  | 19,1  | 11,3  | 10,7    | 12,8  | 19,3  | 10,9  | 13,5  | 16,7         | 11,1  | 21,4  | 0,0   | 0,0   | 8,3         | 0,0   | 15,4  | 6,3   | 7,1   |
| Segurança dos dados informáticos*                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 45,7      | 43,8  | 33,5  | 40,1  | 40,5  | 44,2       | 30,2  | 24,6  | 25,4  | 29,9  | 37,6    | 33,1  | 26,0  | 33,8  | 29,5  | 60,0         | 55,6  | 21,4  | 33,3  | 20,0  | 45,5        | 33,3  | 36,4  | 26,7  | 30,8  |
|                                                                              | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 35,9      | 31,8  | 41,9  | 33,5  | 30,7  | 32,6       | 41,5  | 36,8  | 38,1  | 37,3  | 40,9    | 37,9  | 36,6  | 43,9  | 35,6  | 30,0         | 22,2  | 35,7  | 58,3  | 70,0  | 18,2        | 44,4  | 45,5  | 33,3  | 46,2  |
|                                                                              | De acordo ou Muito de acordo       | 18,5      | 24,4  | 24,6  | 26,4  | 28,8  | 23,3       | 28,3  | 38,6  | 36,5  | 32,8  | 21,5    | 29,0  | 37,4  | 22,3  | 34,9  | 10,0         | 22,2  | 42,9  | 8,3   | 10,0  | 36,4        | 22,2  | 18,2  | 40,0  | 23,1  |

|                                   |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|-----------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                   |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Apoio técnico informático no ACES | Em desacordo ou Muito em desacordo | 65,1      | 58,1  | 52,7  | 49,0  | 45,2  | 32,0       | 27,1  | 14,8  | 16,4  | 26,8  | 46,6    | 34,9  | 30,6  | 39,2  | 45,5  | 45,5         | 30,0  | 35,7  | 16,7  | 44,4  | 58,3        | 27,3  | 27,3  | 31,3  | 50,0  |
|                                   | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 18,2      | 21,2  | 18,7  | 14,9  | 18,3  | 38,0       | 25,4  | 26,2  | 29,9  | 19,7  | 14,6    | 23,5  | 26,9  | 26,4  | 25,6  | 27,3         | 30,0  | 28,6  | 58,3  | 44,4  | 25,0        | 45,5  | 27,3  | 37,5  | 14,3  |
|                                   | De acordo ou Muito de acordo       | 16,7      | 20,7  | 28,6  | 36,1  | 36,5  | 30,0       | 47,5  | 59,0  | 53,7  | 53,5  | 38,8    | 41,7  | 42,5  | 34,5  | 28,8  | 27,3         | 40,0  | 35,7  | 25,0  | 11,1  | 16,7        | 27,3  | 45,5  | 31,3  | 35,7  |
| Apoio técnico informático na ARS  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 68,8      | 54,7  | 51,1  | 54,2  | 63,0  | 28,0       | 23,2  | 12,7  | 20,0  | 30,3  | 55,6    | 55,5  | 59,2  | 61,2  | 65,1  | 50,0         | 44,4  | 42,9  | 40,0  | 50,0  | 66,7        | 63,6  | 50,0  | 43,8  | 64,3  |
|                                   | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 15,9      | 30,8  | 28,2  | 24,2  | 17,8  | 42,0       | 35,7  | 34,5  | 40,0  | 30,3  | 29,3    | 36,7  | 27,2  | 28,8  | 25,5  | 30,0         | 11,1  | 14,3  | 60,0  | 30,0  | 16,7        | 27,3  | 25,0  | 31,3  | 14,3  |
|                                   | De acordo ou Muito de acordo       | 15,3      | 14,5  | 20,7  | 21,6  | 19,2  | 30,0       | 41,1  | 52,7  | 40,0  | 39,4  | 15,2    | 7,8   | 13,6  | 10,1  | 9,4   | 20,0         | 44,4  | 42,9  | 0,0   | 20,0  | 16,7        | 9,1   | 25,0  | 25,0  | 21,4  |
| Apoio do Servicedesk da SPMS      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 49,7      | 52,2  | 34,9  | 40,2  | 52,2  | 44,4       | 44,8  | 40,0  | 33,3  | 52,1  | 48,5    | 53,4  | 40,3  | 50,0  | 59,0  | 58,3         | 70,0  | 42,9  | 54,5  | 40,0  | 36,4        | 50,0  | 45,5  | 26,7  | 42,9  |
|                                   | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 28,3      | 23,9  | 32,0  | 29,1  | 23,9  | 28,9       | 36,2  | 28,3  | 28,8  | 23,9  | 29,7    | 25,6  | 26,9  | 22,3  | 17,3  | 33,3         | 20,0  | 28,6  | 36,4  | 30,0  | 54,6        | 10,0  | 27,3  | 53,3  | 42,9  |
|                                   | De acordo ou Muito de acordo       | 21,9      | 23,9  | 33,1  | 30,7  | 23,9  | 26,7       | 19,0  | 31,7  | 37,9  | 23,9  | 21,8    | 21,1  | 32,8  | 27,7  | 23,7  | 8,3          | 10,0  | 28,6  | 9,1   | 30,0  | 9,1         | 40,0  | 27,3  | 20,0  | 14,3  |

| Material necessário para videoconsulta * |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                          |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | -         | -     | 85,5  | 84,5  | 56,0  | -          | -     | 69,4  | 69,7  | 41,2  | -       | -     | 77,6  | 74,1  | 76,0  | -            | -     | 57,1  | 41,7  | 50,0  | -           | -     | 92,3  | 73,3  | 64,3  |
|                                          | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -         | -     | 8,9   | 10,3  | 19,3  | -          | -     | 12,9  | 13,6  | 16,2  | -       | -     | 8,2   | 14,3  | 14,3  | -            | -     | 21,4  | 25,0  | 30,0  | -           | -     | 0,,0, | 13,3  | 21,4  |
|                                          | De acordo ou Muito de acordo       | -         | -     | 5,6   | 5,2   | 24,8  | -          | -     | 17,7  | 16,7  | 42,6  | -       | -     | 14,2  | 11,6  | 9,7   | -            | -     | 21,4  | 33,3  | 20,0  | -           | -     | 7,7   | 13,3  | 14,3  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

## F2 (Por Modelo) - A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde - Equipamentos e Apoio Informático

| Modelo A                                                                      |                                    | Modelo B |       |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                               |                                    | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Computadores/<br>Terminais                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 36,6     | 33,7  | 32,6  | 31,5  | 28,2  |
|                                                                               | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 15,1     | 17,1  | 13,2  | 17,4  | 21,5  |
|                                                                               | De acordo ou Muito de acordo       | 48,3     | 49,2  | 54,2  | 51,1  | 50,3  |
| Funcionamento dos computadores**                                              | Em desacordo ou Muito em desacordo | -        | 42,3  | 33,7  | 36,1  | 38,5  |
|                                                                               | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -        | 17,7  | 18,4  | 18,0  | 19,8  |
|                                                                               | De acordo ou Muito de acordo       | -        | 40,1  | 47,5  | 45,9  | 41,8  |
| Software adequado para a atividade dos profissionais de saúde,                | Em desacordo ou Muito em desacordo | 47,1     | 48,1  | 33,7  | 36,4  | 34,3  |
|                                                                               | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 25,0     | 20,3  | 25,3  | 19,6  | 27,6  |
|                                                                               | De acordo ou Muito de acordo       | 27,9     | 31,6  | 41,1  | 44,0  | 38,1  |
| Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si) * | Em desacordo ou Muito em desacordo | 65,1     | 70,4  | 61,1  | 62,0  | 65,7  |
|                                                                               | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 23,8     | 16,7  | 20,0  | 20,7  | 19,9  |
|                                                                               | De acordo ou Muito de acordo       | 11,1     | 12,9  | 19,0  | 17,4  | 14,4  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

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

| (%)                                    |                                    | Modelo A |       |       |       |       | Modelo B |       |       |       |       |
|----------------------------------------|------------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
|                                        |                                    | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Segurança dos dados informáticos*      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 43,0     | 40,1  | 27,6  | 31,8  | 31,8  | 44,0     | 36,1  | 30,1  | 37,8  | 36,4  |
|                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 39,2     | 32,2  | 39,1  | 37,0  | 34,1  | 33,5     | 38,7  | 39,8  | 39,0  | 34,6  |
|                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 17,7     | 27,7  | 33,3  | 31,2  | 34,1  | 22,5     | 25,1  | 30,1  | 23,1  | 28,9  |
| Apoio técnico informático no ACES*     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 49,4     | 40,8  | 32,4  | 35,5  | 37,4  | 59,5     | 47,3  | 48,7  | 42,3  | 45,8  |
|                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 23,3     | 20,7  | 22,2  | 23,5  | 21,4  | 17,4     | 25,1  | 24,4  | 22,7  | 20,9  |
|                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 27,3     | 38,6  | 45,4  | 41,0  | 41,2  | 23,1     | 27,6  | 32,9  | 35,0  | 33,3  |
| Apoio técnico informático na ARS*      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 55,0     | 50,0  | 44,4  | 47,0  | 49,4  | 62,4     | 50,8  | 50,7  | 53,9  | 64,0  |
|                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 27,2     | 33,0  | 29,8  | 28,0  | 25,6  | 20,6     | 32,8  | 26,3  | 29,8  | 20,1  |
|                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 17,8     | 17,1  | 25,7  | 25,0  | 25,0  | 16,9     | 16,4  | 22,9  | 16,3  | 15,9  |
| Apoio do Servicedesk da SPMS*          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,2     | 48,6  | 42,6  | 40,4  | 54,5  | 52,1     | 54,9  | 33,8  | 44,1  | 53,7  |
|                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 33,3     | 26,8  | 24,0  | 29,0  | 22,5  | 26,8     | 25,0  | 34,3  | 27,2  | 22,1  |
|                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 22,4     | 24,6  | 51,4  | 30,6  | 23,0  | 21,1     | 20,1  | 31,9  | 28,7  | 24,2  |
| Material necessário para videoconsulta | Em desacordo ou Muito em desacordo | -        | 18,2  | 73,7  | 65,8  | 60,6  | -        | 27,1  | 80,2  | 78,9  | 60,8  |
|                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -        | 6,1   | 10,5  | 21,1  | 13,7  | -        | 11,4  | 9,5   | 11,8  | 19,8  |
|                                        | De acordo ou Muito de acordo       | -        | 75,8  | 15,8  | 13,2  | 25,7  | -        | 61,5  | 10,3  | 9,3   | 19,4  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

## F2 (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 - Equipamentos e Apoio Informático

| (%)                                                                         |                                    | USF integradas em ULS |       |       |       |       | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                             |                                    | 17/18                 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Computadores/<br>Terminais                                                  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 41,4                  | 41,2  | 60,5  | 44,7  | 42,9  | 38,9                      | 37,3  | 37,0  | 41,1  | 32,9  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 10,3                  | 17,7  | 15,8  | 13,2  | 20,4  | 17,8                      | 16,8  | 12,1  | 14,0  | 20,0  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 48,3                  | 41,2  | 23,7  | 42,1  | 36,7  | 43,3                      | 45,9  | 51,0  | 44,9  | 47,0  |
| Funcionamento dos computadores                                              | Em desacordo ou Muito em desacordo | -                     | 55,9  | 63,2  | 50,0  | 42,9  | -                         | 45,9  | 38,9  | 41,7  | 43,3  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -                     | 20,6  | 15,8  | 23,7  | 18,4  | -                         | 20,7  | 18,6  | 19,6  | 20,0  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -                     | 23,5  | 21,1  | 26,3  | 38,8  | -                         | 33,3  | 42,5  | 38,7  | 36,7  |
| Software adequado para a atividade dos profissionais de saúde,              | Em desacordo ou Muito em desacordo | 62,1                  | 55,9  | 63,2  | 47,4  | 51,0  | 49,1                      | 49,9  | 36,7  | 42,6  | 43,2  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 17,2                  | 29,4  | 21,1  | 26,3  | 18,4  | 24,0                      | 20,5  | 24,1  | 21,1  | 22,8  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 20,7                  | 14,7  | 15,8  | 26,3  | 30,6  | 26,9                      | 29,7  | 39,2  | 36,3  | 34,1  |
| Interoperabilidade (o modo como as várias aplicações se articulam entre si) | Em desacordo ou Muito em desacordo | 72,4                  | 70,6  | 73,7  | 63,2  | 69,4  | 73,7                      | 72,4  | 63,0  | 66,9  | 73,0  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 10,3                  | 17,7  | 15,8  | 23,7  | 18,4  | 18,1                      | 16,9  | 19,5  | 19,5  | 15,1  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 17,2                  | 11,8  | 10,5  | 13,2  | 12,2  | 8,3                       | 10,7  | 17,5  | 13,5  | 12,0  |
| Segurança dos dados informáticos*                                           | Em desacordo ou Muito em desacordo | 48,3                  | 33,3  | 22,9  | 32,4  | 29,8  | 43,7                      | 38,9  | 29,9  | 35,7  | 34,8  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 27,6                  | 33,3  | 37,1  | 32,4  | 31,9  | 37,1                      | 35,5  | 39,5  | 38,8  | 35,3  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 24,1                  | 33,3  | 40,0  | 35,1  | 38,3  | 19,2                      | 25,6  | 30,5  | 25,5  | 29,9  |
| Apoio técnico informático no ACES*                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 37,9                  | 26,5  | 39,5  | 31,6  | 28,6  | 56,6                      | 45,4  | 38,2  | 40,5  | 44,5  |
|                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 20,7                  | 26,5  | 10,5  | 18,4  | 24,5  | 20,1                      | 23,4  | 24,8  | 23,4  | 20,8  |
|                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 41,4                  | 47,1  | 50,0  | 50,0  | 46,9  | 23,4                      | 31,1  | 37,1  | 3,6,2 | 34,7  |

| USF integradas em ULS                  |                                    | USF integradas em ULS |       |       |       |       | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|----------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                        |                                    | 17/18                 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Apoio técnico informático na ARS*      | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,0                  | 52,0  | 56,7  | 53,8  | 44,4  | 60,3                      | 50,0  | 47,1  | 50,9  | 60,1  |
|                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 36,0                  | 40,0  | 26,7  | 23,1  | 25,0  | 22,4                      | 32,6  | 28,3  | 29,9  | 21,8  |
|                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 20,0                  | 8,0   | 16,7  | 23,1  | 30,6  | 17,3                      | 17,4  | 24,6  | 19,2  | 18,1  |
| Apoio do Servicedesk da SPMS*          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 46,4                  | 51,6  | 30,3  | 34,3  | 44,4  | 48,9                      | 52,0  | 39,0  | 43,5  | 55,1  |
|                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 32,1                  | 22,6  | 33,3  | 25,7  | 20,0  | 29,4                      | 26,1  | 28,9  | 27,8  | 22,7  |
|                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 21,4                  | 25,8  | 36,4  | 40,0  | 35,6  | 21,7                      | 21,9  | 32,0  | 28,6  | 22,2  |
| Material necessário para videoconsulta | Em desacordo ou Muito em desacordo | -                     | 18,2  | 73,7  | 65,8  | 57,4  | -                         | 27,1  | 80,2  | 78,9  | 60,7  |
|                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -                     | 6,1   | 10,5  | 21,1  | 25,5  | -                         | 11,4  | 9,5   | 11,8  | 16,5  |
|                                        | De acordo ou Muito de acordo       | -                     | 75,8  | 15,8  | 13,2  | 17,0  | -                         | 61,5  | 10,3  | 9,3   | 22,9  |

\*Questões introduzidas na versão do estudo ano 2018

Relativamente à **área informática**, os coordenadores das USF inquiridas consideram maioritariamente que as condições disponibilizadas não são adequadas às necessidades. Assim, quanto à percentagem dos coordenadores que consideram as condições adequadas, temos em relação:

- aos **Computadores/Terminais**, 46% (apenas 1,1% de melhoria face ao ano transato);
- ao **funcionamento dos computadores**, 37,2%;
- ao **software adequado para a atividade dos profissionais de saúde**, 33,5%;
- à **segurança dos dados informáticos**, 30,7% (uma melhoria de 4,1% face a 2021/22);
- à **interoperabilidade**, mantém-se como o item que maior discordância provoca quanto à sua adequação, tendo piorado face a 2021/22 (de 66,7% para 72,4% de discordância) e sendo o item com o prior resultado;
- ao **material necessário para videoconsulta**, registou-se uma melhoria de resultado superior a 10% face ao último estudo para os 21,9% de adequação;

Relativamente aos apoios técnico, todos pioraram face a 2022/21, mas o **apoio técnico informático do ACES** continua a ser considerado o mais adequado no apoio à prática dos profissionais de saúde com 36,1% dos coordenadores a considerarem-no adequado, segue-se o Servicedesk da SPMS com 23,6% e, por último, o **apoio técnico informático da ARS** com 19,1%.

Sob a perspetiva das várias ARS, no que toca ao item **Computadores/Terminais**, destaca-se pela positiva a ARS Algarve com 64,3% dos coordenadores a considerarem a resposta adequada e a ARS Alentejo pela negativa com apenas 20% dos coordenadores considerarem a sua resposta adequada, significando um agravamento de 5% face ao último ano. Relativamente ao **Funcionamento dos computadores** mantém-se a dinâmica anterior, como a ARS Algarve a ter um resultado positivo face às restantes com 71,4% dos coordenadores a considerarem o item como adequado e com apenas 7,1 a considerarem-no desadequado. A ARS Alentejo tem resultados inversos com 30% a considerarem o funcionamento dos computadores adequado e 60% a considerarem-no desadequado.

Por fim, importa perceber se as equipas têm o **material (informático) necessário para a realização de teleconsultas** nas suas USF, tendo a ARS LVT o pior resultado, de todas as ARS com 76% dos coordenadores a considerarem não terem o material necessário e

apenas 9,7% consideram que sim. A ARS com melhor resultado é a ARS Centro com uma melhoria de quase 26% (no presente ano 42,6%) face ao ano transato (16,7%).

Quando falamos do **apoio técnico informático na ARS**, a ARS Centro obtém os melhores resultados de todas as ARS (39,4%). As ARS com piores resultados são a ARS LVT (9,4%), seguida da ARS Norte (19,2%). Relativamente aos ACES, o **apoio técnico informático no ACES**, o melhor resultado é obtido pelos ACES da ARS Centro (53,5%) e as ARS cujos ACES têm pior desempenho são a ARS Alentejo e a ARS LVT com 11,1% e 28,8% respetivamente, no que se refere à adequação deste apoio.

Quanto ao modelo de USF, as USF modelo A referem ter uma melhor situação em todas as áreas do que as USF modelo B, exceto no item **apoio do Servicedesk da SPMS** em que as USF Modelo B (24,2%) superam o resultado de adequação das USF modelo A (23%). As USF não integradas em ULS têm melhores resultados no que se refere aos **computadores, software adequado para a atividade dos profissionais de saúde** com as USF não integradas a obterem 47,02% e 34,05% contra 36,7% e 30,6% das USF integradas em ULS respetivamente, assim como no **material necessário para videoconsulta** com as USF não integradas a obterem 22,85% contra 17% das USF integradas. Na **segurança dos dados informáticos** as USF integradas em ULS têm melhores resultados 38,3% versus 29,9%, assim como no apoio técnico informático do ACES/ULS 46,9% versus 34,7%.

### F3 - Equipamento Clínico e outro apoio à atividade

**F3 (Geral)** – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - **Equipamento Clínico e outro apoio à atividade**

| (%)                                                                                             |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros)        | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | 17,2  | 27,4  | 34,3  | 37,5  | 41,0  | 49,7  | 48,1  | 52,1  | 55,1  | 64,2  | 55,2  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | 14,8  | 8,1   | 11,1  | 15,5  | 18,4  | 16,1  | 17,4  | 16,8  | 15,4  | 14,1  | 13,6  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | 68,0  | 64,4  | 54,5  | 46,9  | 40,6  | 34,2  | 34,5  | 31,1  | 29,4  | 21,7  | 31,2  |
| Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.)                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 30,4  | 30,2  | 45,3  | 47,4  | 43,9  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 22,8  | 23,9  | 19,1  | 16,6  | 17,8  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 46,9  | 45,8  | 35,5  | 36,0  | 38,3  |
| Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 60,3  | 49,3  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 15,6  | 20,1  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 24,1  | 30,6  |

| (%)                                                                                         |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.) | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 23,6  | 20,6  | 36,3  | 54,7  | 44,0  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 19,3  | 21,6  | 21,1  | 17,6  | 19,4  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 57,1  | 57,9  | 42,6  | 27,7  | 36,6  |
| Resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | 45,5  | 42,6  | 47,5  | 49,6  | 43,5  | 45,7  | 46,6  | 45,9  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | 26,0  | 25,5  | 24,9  | 21,6  | 28,4  | 27,5  | 24,9  | 24,5  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | 28,6  | 31,9  | 27,6  | 28,8  | 28,1  | 26,8  | 28,5  | 29,6  |
| Resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta                      | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | 72,2  | 68,0  | 69,5  | 73,6  | 71,6  | 74,2  | 74,8  | 75,6  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | 24,4  | 23,2  | 24,4  | 19,4  | 22,0  | 20,2  | 17,4  | 19,4  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | 3,3   | 8,8   | 6,1   | 7,1   | 6,4   | 5,6   | 7,8   | 4,9   |
| Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF                             | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 79,9  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 12,2  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 7,9   |

### F3 (Por ARS) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: **Equipamento Clínico e outro apoio à atividade (respostas agrupadas por ARS)**

| (%)                                                                                      |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                          |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros) | Em desacordo ou Muito em desacordo | 49,5      | 50,3  | 51,4  | 60,9  | 51,9  | 51,0       | 51,7  | 74,2  | 77,6  | 77,5  | 42,7    | 54,1  | 49,6  | 62,8  | 48,1  | 33,3         | 30,0  | 42,9  | 50,0  | 70,0  | 75,0        | 81,8  | 92,3  | 75,0  | 71,4  |
|                                                                                          | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 20,1      | 15,3  | 20,8  | 13,9  | 12,6  | 13,7       | 18,3  | 9,7   | 7,5   | 8,5   | 15,5    | 18,8  | 11,9  | 15,5  | 17,3  | 16,7         | 10,0  | 14,3  | 25,0  | 20,0  | 8,3         | 9,1   | 0,0   | 18,8  | 7,1   |
|                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 30,4      | 34,4  | 27,9  | 25,2  | 35,5  | 35,3       | 30,0  | 16,1  | 14,9  | 14,1  | 41,8    | 27,1  | 38,5  | 21,6  | 34,6  | 50,0         | 60,0  | 42,9  | 25,0  | 10,0  | 16,7        | 9,1   | 7,7   | 6,3   | 21,4  |
| Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.)              | Em desacordo ou Muito em desacordo | 26,8      | 29,8  | 30,1  | 33,8  | 36,5  | 49,0       | 35,0  | 58,1  | 61,8  | 62,0  | 25,5    | 26,3  | 60,0  | 57,4  | 45,5  | 16,7         | 20,0  | 14,3  | 25,0  | 20,0  | 66,7        | 72,7  | 84,6  | 81,3  | 78,6  |
|                                                                                          | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 25,8      | 27,1  | 23,0  | 16,9  | 17,0  | 17,7       | 20,0  | 24,2  | 17,6  | 8,5   | 21,6    | 22,6  | 11,9  | 16,2  | 23,7  | 8,3          | 20,0  | 14,3  | 25,0  | 40,0  | 25,0        | 18,2  | 15,4  | 6,3   | 0,0   |
|                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 47,4      | 43,1  | 47,0  | 49,3  | 46,5  | 33,3       | 45,0  | 17,7  | 20,6  | 29,6  | 52,9    | 51,1  | 28,1  | 26,4  | 30,8  | 75,0         | 60,0  | 71,4  | 50,0  | 40,0  | 8,3         | 9,1   | 0,0   | 12,5  | 21,4  |

| (%)                                                                                         |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                             |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.) | Em desacordo ou Muito em desacordo | 21,2      | 20,2  | 42,4  | 42,1  | 41,6  | 35,3       | 21,7  | 33,9  | 45,6  | 45,1  | 21,4    | 21,8  | 26,9  | 73,6  | 45,5  | 16,7         | 10,0  | 7,1   | 25,0  | 40,0  | 41,7        | 18,2  | 92,3  | 100,0 | 71,4  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 21,8      | 19,7  | 22,8  | 20,3  | 16,9  | 15,7       | 26,7  | 22,6  | 23,5  | 16,9  | 16,5    | 21,1  | 21,6  | 12,2  | 25,0  | 8,3          | 20,0  | 7,1   | 33,3  | 30,0  | 33,3        | 36,4  | 0,0   | 0,0   | 7,1   |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 57,0      | 60,1  | 34,8  | 37,6  | 41,6  | 49,0       | 51,7  | 43,5  | 30,9  | 38,0  | 62,1    | 57,1  | 51,5  | 14,2  | 29,5  | 75,0         | 70,0  | 85,7  | 41,7  | 30,0  | 25,0        | 45,5  | 7,7   | 0,0   | 21,4  |
| Resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste,                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 42,0      | 36,8  | 37,9  | 39,6  | 39,5  | 76,5       | 49,2  | 61,3  | 42,4  | 55,1  | 49,5    | 46,6  | 46,7  | 56,8  | 48,7  | 25,0         | 60,0  | 35,7  | 33,3  | 40,0  | 75,0        | 63,6  | 84,6  | 68,8  | 85,7  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 24,4      | 28,6  | 32,4  | 24,3  | 21,5  | 5,9        | 27,9  | 22,6  | 25,8  | 20,3  | 21,8    | 30,1  | 25,9  | 24,3  | 32,5  | 50,0         | 0,0   | 21,4  | 50,0  | 20,0  | 16,7        | 36,4  | 7,7   | 18,8  | 7,1   |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 33,7      | 34,6  | 29,7  | 36,1  | 39,0  | 17,7       | 23,0  | 16,1  | 31,8  | 24,6  | 28,7    | 23,3  | 27,4  | 18,9  | 18,8  | 25,0         | 40,0  | 42,9  | 16,7  | 40,0  | 8,3         | 0,0   | 7,7   | 12,5  | 7,1   |
| Resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta,                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 66,8      | 59,2  | 70,6  | 64,8  | 65,9  | 84,3       | 75,0  | 78,0  | 78,8  | 84,1  | 79,2    | 83,2  | 77,4  | 87,0  | 86,9  | 75,0         | 100,0 | 57,1  | 54,5  | 50,0  | 83,3        | 90,9  | 100,0 | 81,3  | 92,9  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 24,2      | 29,1  | 23,7  | 24,5  | 26,4  | 5,9        | 20,0  | 15,3  | 10,6  | 11,6  | 16,8    | 16,0  | 18,8  | 10,3  | 11,8  | 25,0         | 0,0   | 21,4  | 36,4  | 40,0  | 16,7        | 9,1   | 0,0   | 12,5  | 7,1   |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 9,0       | 11,7  | 5,6   | 10,7  | 7,7   | 9,8        | 5,0   | 6,8   | 10,6  | 4,3   | 4,0     | 0,8   | 3,8   | 2,7   | 1,3   | 0,0          | 0,0   | 21,4  | 9,1   | 10,0  | 0,0         | 0,0   | 0,0   | 6,3   | 0,0   |

| (%)                                                                                                |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                    |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado... | Em desacordo ou Muito em desacordo | -         | -     | -     | 56,4  | 45,0  | -          | -     | -     | 45,6  | 47,1  | -       | -     | -     | 73,0  | 58,3  | -            | -     | -     | 8,3   | 20,0  | -           | -     | -     | 87,5  | 57,1  |
|                                                                                                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -         | -     | -     | 18,3  | 19,5  | -          | -     | -     | 17,6  | 22,9  | -       | -     | -     | 11,5  | 20,5  | -            | -     | -     | 33,3  | 20,0  | -           | -     | -     | 0,0   | 14,3  |
|                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | -         | -     | -     | 25,2  | 35,5  | -          | -     | -     | 36,8  | 30,0  | -       | -     | -     | 15,5  | 21,2  | -            | -     | -     | 58,3  | 60,0  | -           | -     | -     | 12,5  | 28,6  |
| Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF]                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | -         | -     | -     | -     | 76,0  | -          | -     | -     | -     | 85,1  | -       | -     | -     | -     | 82,4  | -            | -     | -     | -     | 66,7  | -           | -     | -     | -     | 92,3  |
|                                                                                                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -         | -     | -     | -     | 14,0  | -          | -     | -     | -     | 7,5   | -       | -     | -     | -     | 13,4  | -            | -     | -     | -     | 0,0   | -           | -     | -     | -     | 7,7   |
|                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | -         | -     | -     | -     | 10,0  | -          | -     | -     | -     | 7,5   | -       | -     | -     | -     | 4,2   | -            | -     | -     | -     | 33,3  | -           | -     | -     | -     | 0,0   |

**F3 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: Equipamento Clínico e outro apoio à atividade** (respostas agrupadas por modelo de USF)

| (%)                                                                                         |                                    | Modelo A |       |       |       |       | Modelo B |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                             |                                    | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros)    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 50,6     | 51,9  | 55,3  | 67,2  | 56,0  | 45,5     | 51,2  | 54,9  | 62,3  | 55,2  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 16,9     | 15,5  | 14,7  | 10,9  | 13,2  | 18,2     | 18,1  | 15,5  | 16,2  | 13,4  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 32,6     | 32,6  | 30,0  | 21,9  | 30,8  | 36,4     | 30,7  | 29,6  | 21,5  | 31,4  |
| Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.)                 | Em desacordo ou Muito em desacordo | 30,4     | 27,3  | 49,0  | 53,6  | 37,4  | 29,9     | 32,5  | 41,8  | 43,1  | 48,0  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 24,6     | 20,9  | 16,8  | 15,8  | 17,6  | 21,7     | 26,1  | 21,1  | 17,3  | 17,8  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 45,0     | 51,9  | 34,2  | 30,6  | 45,1  | 48,5     | 41,4  | 37,1  | 39,6  | 34,2  |
| Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.) | Em desacordo ou Muito em desacordo | 23,3     | 19,8  | 35,3  | 58,2  | 38,5  | 23,4     | 21,0  | 36,6  | 52,7  | 47,8  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 22,1     | 20,3  | 20,5  | 16,3  | 21,4  | 17,3     | 22,0  | 22,1  | 18,5  | 17,7  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 54,7     | 59,9  | 44,2  | 25,5  | 40,1  | 59,4     | 57,1  | 41,3  | 28,8  | 34,4  |
| Resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste,                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 57,1     | 47,1  | 46,8  | 51,6  | 45,8  | 42,6     | 40,0  | 44,9  | 43,5  | 46,3  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 19,4     | 28,3  | 26,6  | 25,8  | 26,3  | 23,4     | 27,8  | 28,5  | 24,2  | 23,0  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 23,5     | 24,6  | 26,6  | 22,5  | 27,9  | 34,0     | 32,2  | 26,6  | 32,3  | 30,7  |

(%)

Modelo A

Modelo B

|                                                                                                    |                                    | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta,                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 78,4  | 72,5  | 71,8  | 71,7  | 73,9  | 69,5  | 70,4  | 76,2  | 76,8  | 77,2  |
|                                                                                                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 13,2  | 22,0  | 21,0  | 20,6  | 21,0  | 24,9  | 22,2  | 19,5  | 15,4  | 17,9  |
|                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | 8,4   | 5,5   | 7,2   | 7,8   | 5,1   | 5,6   | 7,4   | 4,3   | 7,9   | 4,8   |
| Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado... | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | 42,2  | 45,3  | 59,8  | 40,3  | -     | 13,4  | 21,8  | 60,4  | 55,2  |
|                                                                                                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | 13,0  | 13,7  | 15,2  | 24,9  | -     | 8,0   | 13,3  | 16,2  | 17,1  |
|                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | -     | 44,9  | 41,1  | 25,0  | 34,8  | -     | 78,6  | 64,9  | 23,5  | 27,8  |
| Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF]                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 82,4  | -     | -     | -     | -     | 78,6  |
|                                                                                                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | 10,9  | -     | -     | -     | -     | 12,8  |
|                                                                                                    | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 6,7   | -     | -     | -     | -     | 8,6   |

**F3 (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 - **Equipamento Clínico e outro apoio à atividade**

| USF integradas em ULS                                                                       |                                    | USF integradas em ULS |       |       |       |       | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                             |                                    | 17/18                 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Equipamento clínico (esfigmomanómetros, otoscópios, balanças, frigoríficos, termómetros)    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 31,0                  | 50,0  | 31,6  | 60,5  | 46,9  | 49,7                      | 52,0  | 57,7  | 65,2  | 56,4  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 10,3                  | 11,8  | 26,3  | 18,4  | 10,2  | 18,1                      | 17,1  | 13,7  | 13,5  | 14,0  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 58,6                  | 38,2  | 42,1  | 21,1  | 42,9  | 32,3                      | 30,9  | 28,6  | 21,3  | 29,5  |
| Consumíveis para procedimentos (soros, apósitos, compressas, seringas etc.)                 | Em desacordo ou Muito em desacordo | 13,8                  | 29,4  | 31,6  | 34,2  | 29,2  | 31,8                      | 30,2  | 46,2  | 48,7  | 45,5  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 17,2                  | 14,7  | 10,5  | 13,2  | 16,7  | 23,7                      | 24,6  | 20,1  | 17,1  | 18,1  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 69,0                  | 55,9  | 57,9  | 52,6  | 54,2  | 44,4                      | 45,2  | 33,8  | 34,2  | 36,4  |
| Material de uso clínico e farmacêutico (contracetivos, vacinas, medicamentos em geral etc.) | Em desacordo ou Muito em desacordo | 13,8                  | 20,6  | 26,3  | 39,5  | 38,8  | 24,6                      | 20,2  | 33,8  | 55,9  | 45,2  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 13,8                  | 14,7  | 15,8  | 13,2  | 14,3  | 19,9                      | 22,2  | 21,4  | 18,3  | 20,2  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 72,4                  | 64,7  | 57,9  | 47,4  | 46,9  | 55,5                      | 57,6  | 41,2  | 25,3  | 34,5  |
| Resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste,                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 37,9                  | 41,2  | 47,4  | 54,1  | 53,1  | 50,5                      | 42,8  | 45,7  | 46,1  | 44,8  |
|                                                                                             | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 34,5                  | 35,3  | 31,6  | 21,6  | 26,5  | 20,6                      | 27,9  | 27,3  | 25,1  | 24,5  |
|                                                                                             | De acordo ou Muito de acordo       | 27,6                  | 23,5  | 21,1  | 24,3  | 20,4  | 29,0                      | 29,3  | 27,0  | 28,8  | 30,8  |

| USF integradas em ULS                                                                           |                                    | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
| USF integradas em ULS                                                                           |                                    | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|                                                                                                 |                                    | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|                                                                                                 |                                    | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta,                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 44,4                      | 56,7  | 62,9  | 68,8  | 61,9  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 29,6                      | 30,0  | 25,7  | 25,0  | 33,3  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 25,9                      | 13,3  | 11,4  | 6,3   | 4,8   |
| Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado | Em desacordo ou Muito em desacordo | -                         | -     | -     | 36,8  | 44,9  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -                         | -     | -     | 15,8  | 12,2  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | -                         | -     | -     | 47,4  | 42,9  |
| Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF                                 | Em desacordo ou Muito em desacordo | -                         | -     | -     | -     | 72,1  |
|                                                                                                 | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -                         | -     | -     | -     | 20,9  |
|                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | -                         | -     | -     | -     | 7,0   |

A **área clínica** continua a ser a área com os piores resultados. Todos os resultados são negativos. A maioria dos coordenadores encontra-se insatisfeita com os recursos **materiais clínicos disponibilizados pela administração**, com a discordância sobre a adequação do que é disponibilizado em termos de **equipamentos clínicos** acima dos 55% (ainda assim um valor 9% abaixo do ano de 2021/22), melhorando ligeiramente o resultado no que toca aos **consumíveis para procedimentos** (soros, apósitos, compressas, seringas etc,) com valores de discordância de 43,9% e de concordância de 38,3% (o valor de concordância mais alto no presente ano). Já quanto ao **material de uso clínico** há uma melhoria de quase 9% (36,6% no presente ano e 27,7% em 2021/22) no que toca à concordância com a adequação dos meios, mas mesmo assim 44% dos

coordenadores discordam. Quanto aos **“Consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos): papel, toner, material de secretariado”**, os resultados face a 2021/22 melhoraram um pouco mais de 6% (passando de 24,1% para 30,6%) no que se refere há concordância com a sua adequação.

No que toca à **rapidez da resposta aos problemas que dependem da sua intervenção**, os **ACES** continuam a ter uma resposta melhor (29,5%, mas ainda assim com a discordância a cifrar-se perto dos 46%) do que as **ARS**, que atingem apenas 4,9% de concordância e pioram face ao ano transato (7,8%) e com a discordância em valores recordes (75,6%).

Este ano considerou-se um novo item **“Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF”**, atendendo à potencialidade destes meios complementares de diagnóstico, no entanto, aquilo que o estudo transmite é que apenas 7,9% das USF concordam que existem e são adequados na sua USF.

Ao analisarmos as repostas por ARS, relativamente à **resposta rápida da ARS aos problemas que dependem da intervenção desta**, o pior resultado é o da ARS Algarve com 92,9% dos coordenadores a considerarem a resposta desadequada às necessidades e o melhor lugar é ocupado pela ARS Alentejo, mas mesmo assim com 50% dos coordenadores a considerarem a resposta desadequada e o melhor resultado de concordância com apenas 10%. Quanto à **resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste**, os ACES da ARS Norte são aqueles em que os coordenadores mais consideram a resposta adequada com 39% e os ACES da ARS Algarve apresenta o pior resultado com a discordância mais elevada (85,7%) e a concordância mais baixa (7,1%), de todas as ARS.

A área do acesso aos **materiais de uso clínico**, a ARS com o pior resultado global é a ARS Algarve com 71,4% de coordenadores insatisfeitos (uma melhoria, mesmo assim, de 28,6% face a 2021/22) e a melhor é a ARS Norte com 41,6% satisfeitos, mas exatamente o mesmo valor que de insatisfeitos. Quanto ao **equipamento Clínico** 77,5% dos coordenadores da ARS Centro consideram a resposta desadequada e importa referir que face ao ano anterior a variação é apenas - 0.1%, e a concordância caiu 0,8% o que implica que a ARS manteve o desinvestimento tal como em 2020/21 e tal como em 2021/22 voltamos a repetir as declarações do relatório de 2021 *“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, tendo a ARS Norte um resultado positivo (46,5%), mas ainda assim abaixo de 2021/22 (49,3%), mas no caso da ARS Algarve e apesar da discordância com a adequação de meios ter melhorado (81,3% em 2021/22 e 78,6% no presente ano) é um resultado péssimo numa área-chave.

Relativamente ao modelo destaca-se o modelo A com resultados positivos nos itens **consumíveis para procedimentos clínicos** com 45,1% e **Material de uso clínico e farmacêutico** com 40,1% e **consumíveis para procedimentos correntes (não clínicos)** com 34,8 %.

Ao olharmos para as USF segundo a integração ou não em ULS, destacam-se as USF não integradas em ULS com resultados piores (nenhum resultado positivo e com o pior resultado – 81,3% no item **Possibilidade de realizar análises rápidas/point of care na USF**) que as USF integradas em ULS, ainda que estas apenas tenham tido apenas 2 resultados com mais acordo do que desacordo quanto á adequação: **consumíveis para procedimentos clínicos** e **Material de uso clínico e farmacêutico**. No entanto, quanto à **resposta rápida do ACES aos problemas que dependem da intervenção deste** são as USF não integradas em ULS que têm melhor resposta (30,75% versus 20,4%).

#### F4 – Falta de material considerado básico

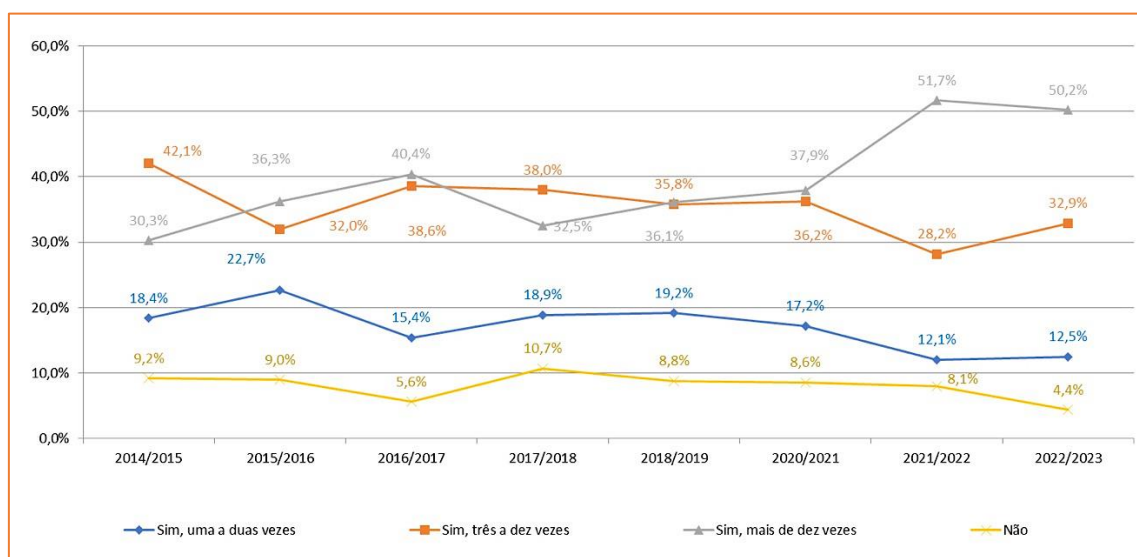
**F4 (Geral)** – Durante o ano faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF (em %)

| (%)                                                                                                        |                        | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Durante o ano faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?</b> | Sim, uma a duas vezes  | 18,4  | 22,7  | 15,4  | 18,9  | 19,2  | 17,2  | 12,1  | 12,5  |
|                                                                                                            | Sim, três a dez vezes  | 42,1  | 32,0  | 38,6  | 38,0  | 35,8  | 36,2  | 28,2  | 32,9  |
|                                                                                                            | Sim, mais de dez vezes | 30,3  | 36,3  | 40,4  | 32,5  | 36,1  | 37,9  | 51,7  | 50,2  |
|                                                                                                            | Não                    | 9,2   | 9,0   | 5,6   | 10,7  | 8,8   | 8,6   | 8,1   | 4,4   |

**F4 (Geral)** Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido

| (%)                                       | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| No mesmo dia e sem atrasos importantes    | 4,9   | 3,0   | 7,5   | 3,4   | 1,1   |
| No mesmo dia, mas com atrasos importantes | 7,8   | 7,6   | 9,4   | 9,2   | 6,8   |
| No dia seguinte                           | 15,3  | 13,3  | 43,1  | 51,3  | 12,0  |
| 48h ou mais                               | 72,1  | 76,1  | 39,9  | 36,0  | 80,0  |

**Gráfico F4** - Durante o ano faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF (em %)?



Os valores relativos **a faltas de material básico** voltaram a subir e no presente ano para o valor mais alto de sempre com 95,6% das unidades a terem falta de material considerado básico para a atividade normal de uma USF durante o ano, sendo que 50,2% das USF registaram que estas faltas mais de 10 vezes, em 32,9% 3 a 10 vezes e em 12,5% uma a duas vezes. **Estes valores representam uma falência na capacidade das ARS, ACES e ULS de resolverem o problema e que se tem vindo a agravar.**

Quanto à rapidez de reposição dessas falhas, só em 1,1% das USF é que ocorreu, para a maioria dos casos, no mesmo dia e sem atrasos importantes sendo este o pior resultado de sempre. Entre 2018/19 e 2021/22 o valor da reposição com 48 horas ou mais de atraso tinha vindo a cair para valores de 36% no ano transato, mas este ano atingiu os 80% (o pior valor de sempre!), o que implica que os utentes tiveram que esperar pelo menos 48 horas para obterem os cuidados de que necessitavam por falta de material cujo fornecimento é responsabilidade de estruturas como as ARS, ULS ou ACES.

**F4 (Por ARS) – Durante os anos em análise faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF (em %)?**

| (%)                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                        | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Sim, uma a duas vezes  | 20,8      | 21,0  | 20,1  | 16,9  | 12,7  | 14,0       | 12,1  | 18,3  | 8,8   | 8,6   | 15,2    | 19,7  | 14,1  | 8,1   | 12,9  | 33,3         | 9,1   | 21,4  | 16,7  | 40,0  | 16,7        | 18,2  | 0,0   | 0,0   | 0,0   |
| Sim, três a dez vezes  | 41,1      | 33,5  | 35,9  | 30,8  | 33,6  | 40,0       | 37,9  | 40,0  | 27,9  | 25,7  | 37,4    | 39,4  | 34,8  | 23,6  | 33,5  | 8,3          | 27,3  | 42,9  | 41,7  | 30,0  | 16,7        | 36,4  | 25,0  | 25,0  | 57,1  |
| Sim, mais de dez vezes | 26,6      | 36,4  | 32,6  | 43,3  | 48,9  | 34,0       | 43,1  | 36,7  | 54,4  | 58,6  | 40,4    | 32,3  | 45,2  | 62,2  | 51,6  | 25,0         | 36,4  | 14,3  | 16,7  | 20,0  | 66,7        | 45,5  | 75,0  | 75,0  | 42,9  |
| Não                    | 11,5      | 9,1   | 11,4  | 9,0   | 4,8   | 12,0       | 6,9   | 5,0   | 8,8   | 7,1   | 7,1     | 8,7   | 5,9   | 6,1   | 1,9   | 33,3         | 27,3  | 21,4  | 25,0  | 10,0  | 0,0         | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   |

**F4 (Por ARS ) Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido (em %)**

| (%)                                       | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|-------------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                           | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| No mesmo dia e sem atrasos importantes    | 8,6       | 3,3   | 8,0   | 4,9   | 1,0   | 2,4        | 2,0   | 3,5   | 1,6   | 0,0   | 0,0     | 3,6   | 9,4   | 2,9   | 2,0   | 0,0          | 0,0   | 9,1   | 0,0   | 0,0   | 0,0         | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   |
| No mesmo dia, mas com atrasos importantes | 9,9       | 5,3   | 7,4   | 12,0  | 11,7  | 4,8        | 6,0   | 7,0   | 8,1   | 0,0   | 4,7     | 10,0  | 13,4  | 5,8   | 2,7   | 16,7         | 28,6  | 9,1   | 22,2  | 11,1  | 8,3         | 9,1   | 0,0   | 6,3   | 7,1   |
| No dia seguinte                           | 17,9      | 12,6  | 40,5  | 52,5  | 14,6  | 4,8        | 14,0  | 35,1  | 43,5  | 5,0   | 16,3    | 13,6  | 47,2  | 54,7  | 12,0  | 33,3         | 42,9  | 63,6  | 44,4  | 22,2  | 0,0         | 0,0   | 58,3  | 50,0  | 0,0   |
| 48h ou mais                               | 63,6      | 78,8  | 44,2  | 30,6  | 72,8  | 88,1       | 78,0  | 54,4  | 46,8  | 95,0  | 79,1    | 72,7  | 29,9  | 36,7  | 83,3  | 50,0         | 28,6  | 18,2  | 33,3  | 66,7  | 91,7        | 90,9  | 41,7  | 43,8  | 92,9  |

**A ARS com menos falhas de material básico** foi a ARS Alentejo com 10% das unidades a não terem tido ruturas, mas ainda assim um agravamento face aos 25% do ano transato, mas a ARS Algarve foi a que teve o pior desempenho com 100% de USF a reportarem falhas, algo que se mantém desde 2017/18, sem alterações. Ainda assim melhorou (42,9%) face ao ano anterior (75%) reduzindo em 32% as falhas mais de 10 vezes, mas à custa do agravamento das falhas entre 3 e 10 vezes que subiu 32%, passando em 2021/22 de 25% para 57,1% este ano.

Olhando para **reposição**, todas as ARS falham na reposição rápida do material em falta, sendo que a que mais rapidamente repõe o material em falta é a ARS Alentejo, que apesar de não repor o material no mesmo dia e sem atrasos importantes, repõe o material em falta no próprio mas com atrasos importantes em 11,1% das vezes e em 22,2% das vezes no dia seguinte. Ainda assim, repõe o material em 48 horas ou mais em 66,7% das vezes, sendo este o melhor resultado de todas as ARS. **A resposta mais negativa é a da ARS Centro que repõe o material em 5% das vezes no dia seguinte e em 95% das vezes apenas em 48 horas ou mais.**

**F4 (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 integradas em ULS |       |       |       |       | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                        | 17/18                 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Sim, uma a duas vezes  | 17,2                  | 21,2  | 26,3  | 10,5  | 26,5  | 18,7                      | 19,0  | 16,6  | 12,3  | 10,8  |
| Sim, três a dez vezes  | 20,7                  | 30,3  | 23,7  | 23,7  | 32,7  | 39,8                      | 36,2  | 37,4  | 28,6  | 33,4  |
| Sim, mais de dez vezes | 27,6                  | 30,3  | 28,9  | 36,8  | 36,7  | 32,8                      | 36,7  | 38,5  | 52,8  | 51,4  |
| Não                    | 34,5                  | 18,2  | 21,1  | 28,9  | 4,1   | 8,7                       | 8,2   | 7,5   | 6,3   | 4,3   |

**F4 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS)** Se SIM, na maioria das vezes, em quanto tempo o problema foi resolvido

| (%)                                       | USF integradas em ULS |       |       |       |       | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|-------------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                           | 17/18                 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| No mesmo dia e sem atrasos importantes    | 5,6                   | 3,9   | 16,7  | 3,7   | 2,2   | 4,9                       | 3,0   | 6,9   | 3,5   | 1,0   |
| No mesmo dia, mas com atrasos importantes | 27,8                  | 7,7   | 0,0   | 7,4   | 6,7   | 6,3                       | 7,8   | 9,9   | 9,4   | 6,8   |
| No dia seguinte                           | 5,6                   | 23,1  | 46,7  | 44,4  | 20,0  | 16,1                      | 12,5  | 42,8  | 52,3  | 11,0  |
| 48h ou mais                               | 61,1                  | 65,4  | 36,7  | 44,4  | 71,1  | 72,7                      | 76,7  | 40,4  | 34,9  | 81,2  |

Olhando pelas realidades das **USF integradas ou não em ULS**, as integradas em ULS apresentam melhores resultados na reposição com 26,5% das unidades a afirmarem terem uma ou duas ruturas, 32,7% três a dez vezes e 36,7% mais de dez vezes, contra as ULS não integradas com 51,4%. Ainda assim ambas as situações são negativas com as USF não integradas a terem uma ligeira diferença positiva de 0,2% de USF sem ruturas, mas sem relevância porque o valor destas unidades é de 4,3% face ao das USF integradas com 4,1%.

Quanto à reposição do material em falta, ambas as realidades são negativas com destaque para as USF não integradas com 81,2% das reposições a ocorrerem apenas em 48 horas ou mais contra os 71,1% das USF integradas.

**Na prática a rede de suporte às necessidades das USF**, tanto as dos ACES, ARS ou ULS, continuam a **apresentar falhas graves** com agravamentos extremos no presente ano, que comprometem a qualidade e tipo de cuidados. Talvez seja relevante para o panorama a ausência de uma liderança, com as ARS a enfrentarem a possível extinção e a futura estrutura, a DE-SNS sem qualquer perspectiva de estatutos e logo de capacidade de gestão e de decisão.

## F5 - Equipa Profissional

**F5 (Geral)** – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - **Equipa Profissional**

| (%)                                                                                                      |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)** | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 27,0  | 33,3  | 31,0  | 36,9  |
|                                                                                                          | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 10,7  | 13,3  | 10,3  | 9,0   |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 62,3  | 53,4  | 58,7  | 54,2  |

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

**F5 (Por ARS)** – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: **Equipa Profissional**

| (%)                                                                                                    |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                        |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos) | Em desacordo ou Muito em desacordo |           | 17,2  | 21,4  | 22,8  | 29,1  | -          | 21,7  | 41,9  | 38,2  | 45,1  | -       | 41,2  | 47,8  | 39,2  | 47,4  | -            | 11,1  | 14,3  | 8,3   | 20,0  | -           | 54,6  | 23,1  | 37,5  | 21,4  |
|                                                                                                        | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -         | 8,9   | 17,6  | 10,9  | 11,0  | -          | 20,0  | 9,7   | 7,4   | 8,5   | -       | 9,2   | 10,4  | 9,5   | 6,4   | -            | 11,1  | 7,1   | 33,3  | 0,0   | -           | 0,0   | 7,7   | 6,3   | 14,3  |
|                                                                                                        | De acordo ou Muito de acordo       | -         | 73,9  | 61,0  | 66,3  | 59,9  | -          | 58,3  | 48,4  | 54,4  | 46,5  | -       | 49,6  | 41,8  | 51,4  | 46,2  | -            | 77,8  | 78,6  | 58,3  | 80,0  | -           | 45,5  | 69,2  | 56,3  | 64,3  |

**F5 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde: Equipa Profissional**

| Modelo A                                                                                                 |                                    | Modelo B |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                          |                                    | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)** | Em desacordo ou Muito em desacordo | -        | 42,2  | 45,3  | 55,4  | 57,5  |
|                                                                                                          | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -        | 13,0  | 13,7  | 10,9  | 10,5  |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | -        | 44,9  | 41,1  | 33,7  | 32,0  |

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

**F5 (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 - Equipa Profissional**

| USF integradas em ULS                                                                                    |                                    | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                          |                                    | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Composição da equipa profissional (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos)** | Em desacordo ou Muito em desacordo | -                         | 18,2  | 26,3  | 26,3  | 36,7  |
|                                                                                                          | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -                         | 6,1   | 13,2  | 15,8  | 8,2   |
|                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | -                         | 75,8  | 60,5  | 57,9  | 55,1  |

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

Relativamente à **composição da equipa profissional** (em termos de número de enfermeiros, secretários clínicos e médicos) só 54,2% dos coordenadores considera ter a equipa de acordo com as necessidades, o que continua a deixar a descoberto a má gestão geral dos profissionais de saúde no SNS.

Em **relação às ARS**, a ARS Alentejo obtém o melhor resultado com a concordância a atingir os 80% e a discordância a situar-se nos 20% e a ARS LVT tem os piores resultados com a discordância mais alta (47,4% com agravamento face ao ano transato – 39,2%) e a concordância mais baixa (46,2%), entre todas as ARS, mas ainda assim não muito longe dos resultados da ARS Centro, com 45,1% e 46,5%, respetivamente.

Na análise **por modelo USF** as USF modelo B têm os recursos humanos mais ajustados às necessidades com 67,3%, mas ainda assim mais de 9% abaixo do resultado do ano passado (76,9%) contra apenas 32% das USF modelo A, também estas com uma redução de 1,7% face a 2021/22 (33,7%).

Já no que toca à **integração ou não em ULS**, a diferença entre as duas é residual.

**F6 Central telefónica****F6 (Geral)** – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - **Central Telefónica**

| (%)                |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|--------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Central telefónica | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | 78,9  | 85,8  | 91,8  | 87,2  | 86,9  | 85,4  | 51,8  | 47,7  |
|                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | -     | -     | -     | -     | -     | 9,7   | 5,7   | 1,5   | 6,8   | 5,6   | 5,9   | 13,1  | 10,5  |
|                    | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | 11,4  | 8,5   | 6,7   | 6     | 7,6   | 8,7   | 35,1  | 41,8  |

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

**F6 (Por ARS)** – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - **Central Telefónica**

| (%)                |                                    | ARS Norte |       |       |       |       | ARS Centro |       |       |       |       | ARS LVT |       |       |       |       | ARS Alentejo |       |       |       |       | ARS Algarve |       |       |       |       |
|--------------------|------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|                    |                                    | 17/18     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18      | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18   | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18        | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18       | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Central telefónica | Em desacordo ou Muito em desacordo | 89,3      | 87,8  | 81,2  | 27,3  | 23,8  | 84,3       | 88,3  | 95,2  | 57,4  | 50,7  | 86,4    | 86,5  | 86,5  | 77,6  | 74,7  | 66,7         | 80,0  | 85,7  | 63,6  | 90,0  | 91,7        | 81,8  | 92,3  | 93,8  | 78,6  |
|                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 7,0       | 7,2   | 6,6   | 17,2  | 13,0  | 5,9        | 1,7   | 3,2   | 11,8  | 11,3  | 7,8     | 3,8   | 6,8   | 8,2   | 7,1   | 0,0          | 10,0  | 7,1   | 27,3  | 0,0   | 8,3         | 9,1   | 0,0   | 6,3   | 14,3  |
|                    | De acordo ou Muito de acordo       | 3,7       | 5,0   | 12,2  | 55,6  | 63,2  | 9,8        | 10,0  | 1,6   | 30,9  | 38,0  | 5,8     | 9,8   | 6,8   | 14,3  | 18,2  | 33,3         | 10,0  | 7,1   | 9,1   | 10,0  | 0,0         | 9,1   | 7,7   | 0,0   | 7,1   |

**F6 (Por Modelo) – A USF onde trabalha apresenta os itens listados em condições para a atividade dos profissionais de saúde (em %) - Central Telefónica**

| (%)                |                                    | Modelo A |       |       |       |       | Modelo B |       |       |       |       |
|--------------------|------------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
|                    |                                    | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18    | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Central telefónica | Em desacordo ou Muito em desacordo | 82,8     | 82,2  | 85,0  | 61,0  | 53,1  | 90,7     | 91,7  | 85,9  | 45,7  | 44,2  |
|                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 8,9      | 6,5   | 8,0   | 14,3  | 14,5  | 5,2      | 3,9   | 4,3   | 12,5  | 7,9   |
|                    | De acordo ou Muito de acordo       | 8,3      | 11,4  | 7,0   | 24,7  | 32,4  | 4,1      | 4,4   | 9,9   | 41,8  | 47,9  |

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

**F6 (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 (em %) - Central Telefónica**

| (%)                |                                    | USF integradas em ULS |       |       |       |       | USF não integradas em ULS |       |       |       |       |
|--------------------|------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                    |                                    | 17/18                 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 17/18                     | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
| Central telefónica | Em desacordo ou Muito em desacordo | 72,4                  | 91,2  | 81,1  | 81,6  | 57,1  | 88,5                      | 86,7  | 86,2  | 48,9  | 47,2  |
|                    | Nem de acordo/Nem em desacordo     | 13,8                  | 2,9   | 5,4   | 2,6   | 14,3  | 6,0                       | 5,7   | 5,8   | 14,5  | 9,5   |
|                    | De acordo ou Muito de acordo       | 13,8                  | 5,9   | 13,5  | 15,8  | 28,6  | 5,4                       | 7,7   | 8,0   | 36,6  | 43,3  |

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

**F6 - A sua USF tem instalada a solução TeleQ – em substituição da central telefónica?**

|            | (%) | 22/23 |
|------------|-----|-------|
| <b>Sim</b> |     | 58,6  |
| <b>Não</b> |     | 41,4  |

**F6 - Tendo a USF uma central telefónica tradicional, enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa em relação à central telefónica tradicional?**

| Central Telefónica Tradicional (%)  | 22/23 |
|-------------------------------------|-------|
| Muito insatisfeito/a                | 67,2  |
| Insatisfeito/a                      | 23,7  |
| Nem satisfeito/a nem Insatisfeito/a | 6,5   |
| Satisfeito                          | 2,2   |
| Muito satisfeito/a                  | 0,5   |

**F6 - Tendo a USF uma solução TeleQ, enquanto coordenador de uma USF como classifica a satisfação da sua equipa em relação ao TeleQ?**

| TeleQ (%)                           | 22/23 |
|-------------------------------------|-------|
| Muito insatisfeito/a                | 3,3   |
| Insatisfeito/a                      | 8,5   |
| Nem satisfeito/a nem Insatisfeito/a | 8,9   |
| Satisfeito                          | 47,6  |
| Muito satisfeito/a                  | 31,7  |

Este ano foram apresentadas novas questões, atendendo à disseminação dos sistemas de atendimento automático em substituição das centrais telefónicas tradicionais.

Importa referir que 58,6% das USF inquiridas já têm o sistema TeleQ, mas ainda há 41,4% sem acesso a este sistema de apoio e interface telefónico entre a unidade e os utentes. Relativamente às USF com centrais telefónicas tradicionais a quase totalidade, 90,85% esta insatisfeita e muito insatisfeita com a solução contra os 79,33% de coordenadores satisfeitos e muito satisfeitos com o sistema TeleQ.

Importa questionar o porquê do não alagamento deste sistema a todas as USF, melhorando as condições de trabalho dos profissionais e de acesso dos utentes.

## 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 | 0,5                  | 0,3         | 0,3     |
|       | 2020/2021 | 1,3                  | 1,1         | 1,2     |
|       | 2021/2022 | 1,1                  | 1,1         | 1,3     |
|       | 2022/2023 | 1,0                  | 0,9         | 1,1     |

Os dados permitem-nos verificar que a situação tem vindo a melhorar ligeiramente a partir de 2020/21, ainda que, em média, continue **a faltar 1 profissional de cada grupo profissional nas USF em relação ao que estava acordado**. As faltas têm maior expressão no grupo dos médicos, depois no dos secretários clínicos e o que tem menos faltas é o grupo dos enfermeiros.

**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)?

| (%)        | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Sim</b> | 20,9  | 25,2  | 41,2  | 33,1  | 35,8  | 34,2  | 32,1  | 32,2  |
| <b>Não</b> | 79,1  | 74,8  | 58,8  | 66,9  | 64,2  | 65,8  | 67,9  | 67,8  |

Em **67,8% 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, que se têm mantido ano após ano, merecem uma atenção redobrada por parte da administração por forma a combater o burnout e para melhor se poder compatibilizar a vida profissional com a vida familiar.

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

| (%)                                                                                                    |            | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Na sua USF nos últimos 12 meses, houve algum profissional com ausência ao trabalho superior a 30 dias? | <b>Sim</b> | 73,1  | 77,5  | 86,3  | 87,1  | 85,7  |
|                                                                                                        | <b>Não</b> | 26,9  | 22,5  | 13,7  | 12,9  | 14,3  |

**G3 (Geral)** Se sim, como foi feita a sua substituição?

| (%)                                                                                            | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Intersubstituição pelos profissionais da equipa                                                | 69,7  | 69,1  | 65,6  | 65,9  |
| Substituição por profissional fora da equipa                                                   | 7,4   | 3,4   | 5,1   | 6,3   |
| Intersubstituição pelos profissionais da equipa e substituição por profissional fora da equipa | 28,7  | 27,4  | 32,3  | 31,8  |
| Não responde                                                                                   | 1,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   |

Em 85,7% das USF respondentes, nos últimos 12 meses **houve pelo menos um profissional ausente mais de 30 dias**, sendo que na maioria (65,9%), **a intersubstituição foi assegurada** em exclusivo pelos profissionais da equipa, apenas em 6,3% das USF a intersubstituição foi efetuada em exclusivo por profissionais fora da equipa (ligeiro aumento desde o ano passado em que se registou 5,1% e face a 2020/2021 - 3,43%), Nos restantes casos a substituição ocorreu por um sistema misto (31,8%).

## H - LIGAÇÃO À 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>26</sup> que destacam a importância da participação da comunidade na melhor estruturação dos CSP.

### H1 – A sua USF tem instalada comissão de utentes/liga de amigos?

22/23

|                                                             |            |      |
|-------------------------------------------------------------|------------|------|
| A sua USF tem instalada comissão de utentes/liga de amigos? | <b>Sim</b> | 25,5 |
|                                                             | <b>Não</b> | 74,5 |

Apenas 25,5% das USF têm instalada **uma liga de amigos ou uma comissão de utentes**.

**H2 (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 (em %)?

|                                                                                                                                               | Muito insatisfeito/a | Insatisfeito/a | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | Satisfeito/a | Muito satisfeito/a |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|-------------------------------------|--------------|--------------------|
| Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas | 6,3                  | 20,5           | 41,0                                | 29,5         | 2,7                |
| Hospital(is) de referência do meu ACES (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral)                                   | 18,1                 | 43,3           | 22,3                                | 15,8         | 0,6                |
| Câmara(s) Municipal(is) da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral)                  | 9,7                  | 26,0           | 36,3                                | 22,5         | 5,5                |
| Junta(s) de Freguesia da área de atuação do meu ACES (se mais do que uma tentar responder tendo na ideia a situação geral)                    | 8,5                  | 16,8           | 39,2                                | 27,8         | 7,6                |
| Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais)                                  | 5,8                  | 16,0           | 37,5                                | 34,4         | 6,3                |
| Comissão de Utentes                                                                                                                           | 9,2                  | 9,7            | 45,6                                | 24,9         | 10,6               |

<sup>26</sup> WHO. Primary Health Care: Now More Than Ever. Geneva: WHO; 2008.

Relativamente à satisfação da equipa da articulação com as diferentes estruturas da comunidade servida pelo ACES, verificou-se um **aumento na insatisfação** com os **hospitais de referência do ACES**, com mais de metade, 61,4% de insatisfeitos e muito insatisfeitos (vs 53,5% em anterior biénio).

Ao contrário do anterior biénio, verifica-se, quanto aos **projetos da comunidade**, que as USF estão mais satisfeitas do que insatisfeitas, apesar da diferença ser reduzida, sendo que 32,2% estão satisfeitas ou muito satisfeitas contra 26,8% insatisfeitos ou muito insatisfeitos, tendo diminuído este valor de insatisfação relativamente ao anterior biénio, quando se registava 31,6%.

Relativamente à satisfação da relação com a **comissão de utentes** a maioria deu resposta neutra, mas ainda assim temos mais satisfeitos e muito satisfeitos (35,5%) do que insatisfeitos ou muito insatisfeitos (18,9%), uma diferença relevante.

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 insatisfeitos ou muito insatisfeitos (35,7%) relativamente às câmaras (ao contrário do anterior biénio), mais satisfeitos ou muito satisfeitos (35,4%) relativamente às juntas de freguesia (ao contrário do anterior biénio), mais satisfeitos ou muito satisfeitos (40,7%) em relação aos equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais), também ao contrário do anterior biénio.

Em todos os casos com exceção das câmaras, verificou-se maior satisfação nestas relações, comparativamente a anterior edição do estudo.

**H2 (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? (em %)

|                                                                                                                                                |                                     | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas, | Muito insatisfeito/a                | 8,5       | 4,5        | 3,5     | 10,0         | 9,1         |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 18,5      | 24,2       | 22,9    | 10,0         | 18,2        |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 41,2      | 37,9       | 41,7    | 50,0         | 36,4        |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 28,9      | 31,8       | 29,2    | 30,0         | 27,3        |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 2,8       | 1,5        | 2,8     | 0,0          | 9,1         |
| Hospital(is) de referência do meu ACES (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral,                                    | Muito insatisfeito/a                | 16,7      | 17,6       | 18,8    | 30,0         | 28,6        |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 43,4      | 36,8       | 43,5    | 40,0         | 71,4        |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 21,9      | 27,9       | 23,4    | 10,0         | 0,0         |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 17,1      | 17,6       | 13,6    | 20,0         | 0,0         |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 0,9       | 0,0        | 0,6     | 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                | 10,6      | 12,3       | 6,8     | 10,0         | 15,4        |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 21,3      | 20,0       | 36,5    | 10,0         | 30,8        |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 38,0      | 38,5       | 33,1    | 50,0         | 15,4        |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 24,5      | 24,6       | 18,9    | 30,0         | 15,4        |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 5,6       | 4,6        | 4,7     | 0,0          | 23,1        |
| 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                | 9,0       | 7,8        | 7,6     | 10,0         | 15,4        |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 15,6      | 10,9       | 21,4    | 10,0         | 23,1        |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 45,8      | 31,3       | 35,2    | 20,0         | 30,8        |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 22,6      | 45,3       | 28,3    | 50,0         | 0,0         |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 7,1       | 4,7        | 7,6     | 10,0         | 30,8        |

|                                                                                                              |                                     | ARS<br>Norte | ARS<br>Centro | ARS<br>LVT | ARS<br>Alentejo | ARS<br>Algarve |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------|------------|-----------------|----------------|
| Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais, | Muito insatisfeito/a                | 8,9          | 3,1           | 3,5        | 0,0             | 0,0            |
|                                                                                                              | Insatisfeito/a                      | 16,9         | 7,8           | 16,8       | 20,0            | 30,8           |
|                                                                                                              | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 35,7         | 37,5          | 39,2       | 40,0            | 38,5           |
|                                                                                                              | Satisfeito/a                        | 31,9         | 45,3          | 35,7       | 40,0            | 7,7            |
|                                                                                                              | Muito satisfeito/a                  | 6,6          | 6,3           | 4,9        | 0,0             | 23,1           |
| Comissão de Utentes                                                                                          | Muito insatisfeito/a                | 10,9         | 20,0          | 3,8        | 33,3            | 0,0            |
|                                                                                                              | Insatisfeito/a                      | 8,9          | 4,0           | 12,5       | 33,3            | 0,0            |
|                                                                                                              | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 35,6         | 64,0          | 50,0       | 33,3            | 71,4           |
|                                                                                                              | Satisfeito/a                        | 32,7         | 4,0           | 23,8       | 0,0             | 14,3           |
|                                                                                                              | Muito satisfeito/a                  | 11,9         | 8,0           | 10,0       | 0,0             | 14,3           |

Relativamente à divisão por ARS, mantém-se a ARS do **Algarve** como a mais **insatisfeita** na relação com os **Hospitais** com 73,3% de insatisfeitos e muitos insatisfeitos, com a mesma % de resposta em relação ao anterior biénio.

Quanto a **equipamentos e estruturas** disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais), a ARS mais satisfeita é a do Centro.

Quanto à relação com a **comissão de utentes**, a ARS Norte é a mais satisfeita e a ARS Algarve a mais insatisfeita, mantendo-se em relação ao anterior biénio.

**H2 (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? (em%)

| (%)                                                                                                                                            |                                     | Modelo A | Modelo B |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|----------|
| Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas, | Muito insatisfeito/a                | 6,6      | 5,8      |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 22,3     | 19,6     |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 44,0     | 39,1     |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 24,7     | 32,6     |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 2,4      | 2,9      |
| Hospital(is) de referência do meu ACES (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral,                                    | Muito insatisfeito/a                | 18,0     | 18,0     |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 41,6     | 44,1     |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 23,0     | 22,0     |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 16,9     | 15,3     |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 0,6      | 0,7      |
| 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                | 10,1     | 9,2      |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 29,6     | 24,1     |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 33,1     | 37,9     |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 22,5     | 22,7     |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 4,7      | 6,0      |
| 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                | 9,6      | 7,6      |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 16,2     | 17,4     |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 39,5     | 38,8     |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 28,1     | 27,9     |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 6,6      | 8,3      |
| Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais,                                   | Muito insatisfeito/a                | 7,1      | 4,7      |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 16,1     | 16,1     |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 41,7     | 34,7     |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 29,8     | 37,6     |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 5,4      | 6,9      |
| Comissão de Utentes,                                                                                                                           | Muito insatisfeito/a                | 14,3     | 6,8      |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 14,3     | 7,5      |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 41,4     | 47,3     |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 20,0     | 27,4     |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 10,0     | 11,0     |

Não há diferença importantes entre os modelos, sendo de realçar apenas uma maior satisfação com as Comissões de utentes nas USF modelo B.

**H2 (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? (em %)**

| (%)                                                                                                                                            |                                     | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Projetos sociais, grupos comunitários, atividades no terreno que contribuam para uma melhor reinserção social e qualidade de vida das pessoas, | Muito insatisfeito/a                | 4,3                   | 6,5                       |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 17,4                  | 20,6                      |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 34,8                  | 42,4                      |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 39,1                  | 28,1                      |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 4,3                   | 2,3                       |
| Hospital(is) de referência do meu ACES (se mais do que um tentar responder tendo na ideia a situação geral,                                    | Muito insatisfeito/a                | 16,7                  | 18,2                      |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 33,3                  | 43,8                      |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 22,9                  | 22,5                      |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 22,9                  | 15,3                      |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 4,2                   | 0,2                       |
| 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                | 13,0                  | 9,2                       |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 17,4                  | 27,0                      |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 39,1                  | 36,1                      |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 21,7                  | 22,4                      |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 8,7                   | 5,3                       |
| 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                | 6,5                   | 8,5                       |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 19,6                  | 16,3                      |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 39,1                  | 39,4                      |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 23,9                  | 28,5                      |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 10,9                  | 7,3                       |
| Equipamentos e estruturas disponíveis na comunidade (bibliotecas, escolas, ginásios, equipamentos culturais,                                   | Muito insatisfeito/a                | 9,1                   | 5,4                       |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 15,9                  | 16,3                      |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 29,5                  | 37,8                      |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 34,1                  | 34,7                      |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 11,4                  | 5,7                       |
| Comissão de Utentes                                                                                                                            | Muito insatisfeito/a                | 10,5                  | 9,0                       |
|                                                                                                                                                | Insatisfeito/a                      | 10,5                  | 10,1                      |
|                                                                                                                                                | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 47,4                  | 45,7                      |
|                                                                                                                                                | Satisfeito/a                        | 21,1                  | 23,9                      |
|                                                                                                                                                | Muito satisfeito/a                  | 10,5                  | 11,2                      |

As **USF não integradas em ULS** apresentam neste questionário um número superior de coordenadores **insatisfeitos** com todos os pontos (incluindo a relação com os hospitais de referência), **com exceção da relação com comissão de utentes**, em que as USF integradas em ULS estão ligeiramente mais insatisfeitas.

## 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?

| (%)                                                                                                                                                                          | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                                                                                              | Sim   | Sim   | 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  | 36,7  | 39,7  |

Relativamente à ocorrência de **acidentes no local de trabalho**, no último ano 39,7% dos coordenadores diz ter ocorrido algum acidente na sua USF, sendo que este valor aumentou ligeiramente em relação ao estudo anterior (quando se registava 36,7%) e sendo o maior valor de sempre.

**I1 (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)

| (%)                 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>ARS Norte</b>    | 29,9  | 34,8  | 26,5  | 23,3  | 40,7  |
| <b>ARS Centro</b>   | 23,5  | 36,1  | 26,7  | 16,2  | 43,7  |
| <b>ARS LVT</b>      | 39,2  | 33,8  | 35,1  | 26,2  | 37,5  |
| <b>ARS Alentejo</b> | 25,0  | 18,2  | 7,1   | 8,3   | 11,1  |
| <b>ARS Algarve</b>  | 33,3  | 27,3  | 46,2  | 31,3  | 50,0  |

Por ARS, é na **ARS do Algarve**, como no estudo anterior, que se verificam maior **número de acidentes no local de trabalho** com 50%. Segue-se a ARS Centro com 43,7%. A ARS com menos acidentes, mantem-se a ARS do Alentejo com 11,1%, também como no ano anterior.

## I2 (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:      2021/22      2022/23

|                                                                                        |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Violência física <sup>27</sup> sobre profissionais de saúde na USF                     | 23,1 | 22,3 |
| Assédio <sup>28</sup> sobre profissionais de saúde na USF                              | 42,8 | 44,2 |
| Violência Psicológica <sup>29</sup> sobre profissionais de saúde na USF                | 68,1 | 66,0 |
| Violência sexual <sup>30</sup> sobre profissionais de saúde na USF                     | 1,4  | 1,3  |
| Violência contra a propriedade pessoal <sup>31</sup> dos profissionais de saúde na USF | 17,7 | 14,7 |

<sup>27</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>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 Violência Psicológica, o uso intencional de poder, real ou sob a forma de ameaça, contra outra pessoa ou grupo que resulte, ou tenha a possibilidade de resultar, em morte, dano físico ou psicológico, compromisso do desenvolvimento ou privação. Engloba agressão verbal, ameaça, coação, difamação, discriminação, injúria e perseguição; por favor considere todos os casos, incluindo os cometidos por utentes ou seus familiares, outros profissionais ou outras pessoas).

<sup>30</sup> Entende-se violência sexual todo o ato sexual, ou tentativa de realizá-lo, comentário ou insinuação de conotação sexual indesejados, atividade de tráfico ou prática perpetrada por alguém contra a sexualidade de outrem usando coação, independentemente da relação tida com a vítima e do contexto em que ocorre; inclui assédio sexual – o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, 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 - e a violação; por favor considere 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.

**I2 (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 Norte |       | ARS Centro |       | ARS LVT |       | ARS Alentejo |       | ARS Algarve |       |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|-------------|-------|
|                                                                         | 21/22     | 22/23 | 21/22      | 22/23 | 21/22   | 22/23 | 21/22        | 22/23 | 21/22       | 22/23 |
| Violência física sobre profissionais de saúde na USF?                   | 23,3      | 19,2  | 16,2       | 15,7  | 26,2    | 28,2  | 8,3          | 44,4  | 31,3        | 21,4  |
| Assédio sobre profissionais de saúde na USF                             | 42,9      | 39,6  | 34,8       | 42,3  | 45,6    | 50,6  | 25,0         | 44,4  | 62,5        | 57,1  |
| Violência sobre a propriedade pessoal dos profissionais de saúde na USF | 22,7      | 15,5  | 13,4       | 13,0  | 15,1    | 12,8  | 16,7         | 20,0  | 0,0         | 21,4  |
| Violência Psicológica sobre profissionais de saúde na USF               | 72,4      | 64,6  | 57,4       | 61,4  | 70,3    | 71,0  | 41,7         | 60,0  | 62,5        | 71,4  |
| Violência sexual contra profissionais de saúde na USF                   | 2,5       | 1,3   | 1,5        | 1,4   | 0,0     | 1,3   | 0,0          | 0,0   | 0,0         | 0,0   |

No estudo deste ano, continuou a seguir-se as orientações do PAPVSS – Plano de Ação para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde<sup>32</sup> e organizou-se esta secção pelos cinco tipos de violência constantes dos quadros.

**77,3 % das USF tiveram pelo menos um episódio de qualquer tipo de violência nos últimos 12 meses**, em linha com os 78% do biénio passado. Estes são dados que se têm de considerar críticos, sendo necessário dar especial atenção às causas e soluções para a violência sobre profissionais de saúde, que se demonstra um problema muito frequente.

<sup>32</sup> <https://www.dgs.pt/prevencao-da-violencia-no-setor-da-saude.aspx>

A forma de violência contra os profissionais de saúde mais frequente é a **violência psicológica** (que aconteceu em 66% das USF respondentes), seguida do **assédio sobre profissionais de saúde na USF** (44,2%), da **violência física** (22,3%), **violência contra a propriedade pessoal** (14,7%) e **violência sexual** (1,3%).

Quanto à distribuição por ARS, verifica-se que as situações de **violência psicológica**, foram mais frequentes nas USF do Algarve e LVT. A **violência física** foi mais frequente na ARS Alentejo, ao contrário do biénio anterior, que se registou na ARS Algarve. A **violência contra a propriedade pessoal** foi mais frequente na ARS Algarve. Assim, A ARS Algarve é a que tem maiores % de violência nas áreas de assédio, violência psicológica e sobre a propriedade pessoal.

**I3 (Geral)** Existe algum procedimento na sua USF para abordar a violência contra os profissionais de saúde? (em %)

|                                                                                                 |            | 2021/22 | 2022/23 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|---------|
| Existe algum procedimento na sua USF para abordar a violência contra os profissionais de saúde? | <b>Sim</b> | 78,5    | 84,8    |
|                                                                                                 | <b>Não</b> | 21,5    | 15,2    |

**I3.1 (Por ARS)** Existe algum procedimento na sua USF para abordar a violência contra os profissionais de saúde? (em %)

|            | 2021/2022 |            |         |              |             | 2022/2023 |            |         |              |             |
|------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
|            | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
| <b>Sim</b> | 83,3      | 78,13      | 77,8    | 25           | 64,3        | 87,4      | 81,8       | 85,0    | 66,7         | 64,3        |
| <b>Não</b> | 16,7      | 21,9       | 22,2    | 75           | 35,7        | 12,6      | 18,2       | 15,0    | 33,3         | 35,7        |

**I3 (Geral)** - Se existe, como classifica a sua satisfação em relação ao procedimento existente na sua USF para abordar a violência? (em %)

|                                     | 2021/22 | 2022/23 |
|-------------------------------------|---------|---------|
| Muito insatisfeito/                 | 4,8     | 2,9     |
| Insatisfeito/a                      | 12,4    | 8,8     |
| Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 32,0    | 30,1    |
| Satisfeito/a                        | 44,7    | 49,9    |
| Muito satisfeito/a                  | 6,0     | 8,3     |

**I3 (Por ARS)** Se existe, como classifica a sua satisfação em relação ao procedimento existente na sua USF para abordar a violência? (em %)

|                                     | ARS NORTE | ARS CENTRO | ARS LVT | ARS ALENTEJO | ARS ALGARVE |
|-------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Muito insatisfeito/                 | 1,6       | 3,7        | 3,3     | 16,7         | 0,0         |
| Insatisfeito/a                      | 9,4       | 9,3        | 7,3     | 16,7         | 11,1        |
| Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 30,4      | 24,1       | 33,3    | 16,7         | 22,2        |
| Satisfeito/a                        | 52,4      | 51,9       | 45,5    | 50,0         | 55,6        |
| Muito satisfeito/a                  | 6,3       | 11,1       | 10,6    | 0,0          | 11,1        |

**I4 – (Geral)** Relativamente ao Plano para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde, quanto à sua capacidade de dar resposta aos seus objetivos, considera que está:

|                                     | 2022/23 |
|-------------------------------------|---------|
| Muito insatisfeito/                 | 20,7    |
| Insatisfeito/a                      | 30,6    |
| Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 30,2    |
| Satisfeito/a                        | 17,6    |
| Muito satisfeito/a                  | 0,9     |

Apenas 84,8% das USF têm **procedimentos para abordar a violência** sobre os profissionais de saúde (78,5% no último estudo, que já tinha aumentado em relação ao estudo anterior). A **situação é pior na ARS do Algarve e Alentejo** com 35,7% e 33,3% dos coordenadores a responderem que não têm procedimentos, e **melhor nas ARS Norte, Centro e LVT**, com apenas 12,6%, 18,2% e 15%, respetivamente, das USF sem procedimentos para abordar esta área.

Quando se pergunta quão satisfeitos estão com o **procedimento existente na USF para abordar a violência**, 58,2% estão satisfeitos ou muito satisfeitos e 11,7% insatisfeitos ou muito insatisfeitos. A satisfação com o procedimento existente é mais baixa na ARS Alentejo e mais elevada na ARS Alentejo.

Mantém-se, portanto, espaço para otimização da abordagem nesta área.

Relativamente ao Plano para Prevenção da Violência no Setor da Saúde, a maioria dos coordenadores considera-se insatisfeito ou muito insatisfeito (51,3%) quanto à sua capacidade de dar resposta aos seus objetivos.

## J - EVOLUÇÃO DAS POLÍTICAS

Este capítulo dedicado às evoluções políticas já implementadas, planeadas ou que estão em discussão, foi subdividido em três secções:

- Remuneração e Contratualização
- Carreiras Profissionais
- Política da Saúde e organização do SNS

Para cada área apresentam-se os quadros gerais com toda a amostra e os resultados por modelo organizativo – A ou B.

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

| (%)                                                                                                                                                                                                                            | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Revisão do conceito de pagamento por desempenho, focado noutros itens que não as atividades específicas, e incluindo as tarefas realizadas pelos elementos dos Conselhos Técnicos das USF, independente da tipologia do modelo | 1,1                | 1,9          | 10,6                           | 35,7      | 50,7            |
| Valorização no IDG da satisfação e participação dos utentes e da comunidade                                                                                                                                                    | 8,4                | 14,8         | 24,2                           | 32,2      | 20,4            |
| A possibilidade de parte ou totalidade do horário dedicado a atividade assistencial não presencial ou a atividade não assistencial, em regime de isenção horária, com possibilidade de execução à distancia com recurso a VPN. | 5,6                | 9,4          | 11,9                           | 35,3      | 37,8            |

| (%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Muito em<br>desacordo | Em<br>desacordo | Nem de<br>acordo nem<br>em<br>desacordo | De acordo | Muito de<br>acordo |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------------------------------|-----------|--------------------|
| Possibilidade de adoção da semana de 4 dias mas sem redução de carga horária semanal com concentração de toda a carga horária semanal em quatro dias.                                                                                                                                                                               | 7,0                   | 16,3            | 18,8                                    | 29,0      | 29,0               |
| Possibilidade de adoção da semana de 4 dias mas sem redução de carga horária semanal com a totalidade da carga assistencial e parte da restante carga de trabalho em 4 dias e restante atividade assistencial não presencial e atividade não assistencial à distancia, no 5º dia da semana, também em regime de isenção de horário. | 6,8                   | 14,2            | 19,5                                    | 32,5      | 27,0               |
| A carga horária de cada profissional ser matéria a decidir em Conselho Geral da USF com total autonomia e sem interferência do ACES ou ULS.                                                                                                                                                                                         | 3,4                   | 11,7            | 14,4                                    | 28,8      | 41,7               |

**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: (em %) - Remuneração e Contratualização**

| (%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Revisão do conceito de pagamento por desempenho, focado noutros itens que não as atividades específicas, e incluindo as tarefas realizadas pelos elementos dos Conselhos Técnicos das USF, independente da tipologia do modelo                                                                                                       | 1,1                | 1,1          | 9,1                            | 34,1      | 54,5            |
| Valorização no IDG da satisfação e participação dos utentes e da comunidade                                                                                                                                                                                                                                                          | 6,4                | 9,8          | 27,7                           | 32,4      | 23,7            |
| A possibilidade de parte ou totalidade do horário dedicado a atividade assistencial não presencial ou a atividade não assistencial, em regime de isenção horária, com possibilidade de execução à distância com recurso a VPN.                                                                                                       | 5,0                | 8,3          | 10,5                           | 37,0      | 39,2            |
| Possibilidade de adoção da semana de 4 dias, mas sem redução de carga horária semanal com concentração de toda a carga horária semanal em quatro dias.                                                                                                                                                                               | 6,3                | 18,9         | 19,4                           | 26,3      | 29,1            |
| Possibilidade de adoção da semana de 4 dias, mas sem redução de carga horária semanal com a totalidade da carga assistencial e parte da restante carga de trabalho em 4 dias e restante atividade assistencial não presencial e atividade não assistencial à distância, no 5º dia da semana, também em regime de isenção de horário. | 5,1                | 14,2         | 19,9                           | 32,4      | 28,4            |
| A carga horária de cada profissional ser matéria a decidir em Conselho Geral da USF com total autonomia e sem interferência do ACES ou ULS.                                                                                                                                                                                          | 4,6                | 11,5         | 21,8                           | 30,5      | 31,6            |

**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: (em %) - **Remuneração e Contratualização**

| (%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Revisão do conceito de pagamento por desempenho, focado noutros itens que não as atividades específicas, e incluindo as tarefas realizadas pelos elementos dos Conselhos Técnicos das USF, independente da tipologia do modelo                                                                                                       | 1,0                | 2,4          | 11,5                           | 36,6      | 48,5            |
| Valorização no IDG da satisfação e participação dos utentes e da comunidade                                                                                                                                                                                                                                                          | 9,3                | 17,9         | 22,0                           | 32,3      | 18,6            |
| A possibilidade de parte ou totalidade do horário dedicado a atividade assistencial não presencial ou a atividade não assistencial, em regime de isenção horária, com possibilidade de execução à distância com recurso a VPN.                                                                                                       | 6,1                | 10,1         | 12,8                           | 33,8      | 37,2            |
| Possibilidade de adoção da semana de 4 dias, mas sem redução de carga horária semanal com concentração de toda a carga horária semanal em quatro dias.                                                                                                                                                                               | 7,4                | 14,9         | 18,6                           | 30,7      | 28,4            |
| Possibilidade de adoção da semana de 4 dias, mas sem redução de carga horária semanal com a totalidade da carga assistencial e parte da restante carga de trabalho em 4 dias e restante atividade assistencial não presencial e atividade não assistencial à distancia, no 5º dia da semana, também em regime de isenção de horário. | 7,5                | 14,3         | 19,5                           | 32,8      | 25,9            |
| A carga horária de cada profissional ser matéria a decidir em Conselho Geral da USF com total autonomia e sem interferência do ACES ou ULS.                                                                                                                                                                                          | 2,7                | 11,8         | 10,1                           | 27,6      | 47,8            |

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

| (%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Introdução do requisito dos enfermeiros que constituem a USF deterem o título de especialista em enfermagem de saúde familiar                                                                                                                                                                                                                                                      | 5,2                | 14,5         | 24,0                           | 33,3      | 22,9            |
| Criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0,6                | 0,6          | 5,5                            | 35,7      | 57,5            |
| Incorporação de médicos sem a especialidade de MGF a exercer em áreas para as quais só a MGF está habilitada a exercer como está previsto no ponto 9 do Artigo 206.º da Lei do Orçamento do Estado (Orçamento do Estado para 2022 Lei n.º 12/2022, de 27 de junho) <a href="https://dre.pt/dre/detalhe/lei/12-2022-185224662">https://dre.pt/dre/detalhe/lei/12-2022-185224662</a> | 86,3               | 8,5          | 2,7                            | 0,2       | 2,3             |

**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: (em %) – **Carreiras Profissionais**

| (%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Introdução do requisito dos enfermeiros que constituem a USF deterem o título de especialista em enfermagem de saúde familiar                                                                                                                                                                                                                                                      | 8,3                | 16,0         | 20,7                           | 34,3      | 20,7            |
| Criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0,0                | 0,6          | 6,8                            | 29,5      | 63,1            |
| Incorporação de médicos sem a especialidade de MGF a exercer em áreas para as quais só a MGF está habilitada a exercer como está previsto no ponto 9 do Artigo 206.º da Lei do Orçamento do Estado (Orçamento do Estado para 2022 Lei n.º 12/2022, de 27 de junho) <a href="https://dre.pt/dre/detalhe/lei/12-2022-185224662">https://dre.pt/dre/detalhe/lei/12-2022-185224662</a> | 84,0               | 9,4          | 4,4                            | 0,0       | 2,2             |

**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: (em %) – **Carreiras Profissionais**

| (%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Introdução do requisito dos enfermeiros que constituem a USF deterem o título de especialista em enfermagem de saúde familiar                                                                                                                                                                                                                                                      | 3,4                | 13,7         | 25,8                           | 32,6      | 24,4            |
| Criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1,0                | 0,7          | 4,8                            | 39,1      | 54,4            |
| Incorporação de médicos sem a especialidade de MGF a exercer em áreas para as quais só a MGF está habilitada a exercer como está previsto no ponto 9 do Artigo 206.º da Lei do Orçamento do Estado (Orçamento do Estado para 2022 Lei n.º 12/2022, de 27 de junho) <a href="https://dre.pt/dre/detalhe/lei/12-2022-185224662">https://dre.pt/dre/detalhe/lei/12-2022-185224662</a> | 87,6               | 8,1          | 1,7                            | 0,3       | 2,3             |

**J1 (Geral)** - Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre alterações recentes das políticas em relação a várias áreas: (em %) – **Política da Saúde e organização do SNS**

| (%)                                                                                                                                                                                                                            | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| O fim das quotas para constituição de USF modelo B*                                                                                                                                                                            | 1,5                | 3,0          | 5,5                            | 29,3      | 60,8            |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo A,                                                                                                                                                                            | 1,3                | 2,5          | 7,2                            | 27,4      | 61,6            |
| Auditoria cumprimento da grelha DIOR deixar de ser requisito para passagem a modelo B                                                                                                                                          | 9,1                | 18,8         | 19,5                           | 20,6      | 32,0            |
| Necessidade de existir um modelo de acreditação das USF                                                                                                                                                                        | 2,0                | 2,5          | 16,6                           | 36,0      | 43,0            |
| Necessidade de existir um modelo de avaliação DIOR-CSP                                                                                                                                                                         | 2,9                | 3,8          | 17,3                           | 43,7      | 32,4            |
| Concordância com o modelo atual de avaliação DIOR-CSP (2019)                                                                                                                                                                   | 15,5               | 34,0         | 33,1                           | 13,1      | 4,3             |
| Revisão do conceito de pagamento por desempenho, focado noutros itens que não as atividades específicas, e incluindo as tarefas realizadas pelos elementos dos Conselhos Técnicos das USF, independente da tipologia do modelo | 1,1                | 1,9          | 10,6                           | 35,7      | 50,7            |
| Criação de Centros de Rastreio para cancro do colon e reto, da mama e colo do útero no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                                                | 3,0                | 11,8         | 14,3                           | 28,9      | 42,0            |
| Criação de Centros para atestado para Carta de Condução e outros atestados similares no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                                               | 0,8                | 0,4          | 4,4                            | 12,8      | 81,6            |
| Criação de Centros de atendimento para episódios agudos/contactos esporádicos nos Agrupamentos de Centros de Saúde com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                        | 2,9                | 9,7          | 12,8                           | 18,7      | 55,9            |
| Criação de Equipas de apoio médico a ERPI - estrutura residencial para pessoas idosas no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                                              | 1,9                | 2,3          | 7,0                            | 24,8      | 64,0            |
| Criação de Equipas de acompanhamento individual pontual/temporário para utentes que não queiram inscrição numa USF no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                 | 3,4                | 5,5          | 11,2                           | 23,5      | 56,4            |

| (%)                                                                                                                                                                               | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Deixarem de existir listas de utentes e os profissionais das unidades funcionais passarem a ser responsáveis por todos os utentes inscritos nessa unidade sem listas constituídas | 49,9               | 31,9         | 9,9                            | 3,0       | 5,3             |
| Implementação das USF modelo C                                                                                                                                                    | 16,3               | 9,4          | 40,7                           | 17,7      | 15,9            |
| Autonomizar as UC relativas à ponderação da lista das UC relativas às AE deixando de ser considerado o máximo de 20 para o conjunto das 2 e o máximo para as AE passar a 10.      | 12,5               | 10,3         | 43,5                           | 18,8      | 15,0            |
| Incluir indicadores de acessibilidade nas AE                                                                                                                                      | 12,7               | 12,2         | 31,5                           | 32,7      | 10,9            |
| Incluir indicadores de internamentos evitáveis na AE                                                                                                                              | 35,0               | 27,0         | 20,7                           | 12,5      | 4,8             |
| Incluir indicadores de custos com medicamentos nas AE                                                                                                                             | 48,9               | 32,0         | 12,2                           | 4,9       | 1,9             |
| Incluir indicadores de custos com MCDT nas AE                                                                                                                                     | 48,7               | 32,3         | 12,2                           | 5,1       | 1,7             |

**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: (em %) – **Política da Saúde e organização do SNS**

|                                                                                                                                                                                                                                | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| O fim das quotas para constituição de USF modelo B*                                                                                                                                                                            | 1,1                | 1,1          | 4,5                            | 15,3      | 78,0            |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo A,                                                                                                                                                                            | 1,1                | 1,7          | 6,8                            | 14,8      | 75,6            |
| Auditoria cumprimento da grelha DIOR deixar de ser requisito para passagem a modelo B                                                                                                                                          | 5,1                | 8,0          | 14,2                           | 22,2      | 50,6            |
| Necessidade de existir um modelo de acreditação das USF                                                                                                                                                                        | 1,9                | 0,0          | 19,4                           | 28,1      | 50,6            |
| Necessidade de existir um modelo de avaliação DIOR-CSP                                                                                                                                                                         | 2,4                | 3,0          | 17,1                           | 40,9      | 36,6            |
| Concordância com o modelo atual de avaliação DIOR-CSP (2019)                                                                                                                                                                   | 19,6               | 36,9         | 27,4                           | 11,3      | 4,8             |
| Revisão do conceito de pagamento por desempenho, focado noutros itens que não as atividades específicas, e incluindo as tarefas realizadas pelos elementos dos Conselhos Técnicos das USF, independente da tipologia do modelo | 1,1                | 1,1          | 9,1                            | 34,1      | 54,5            |

|                                                                                                                                                                                                | Muito em<br>desacordo | Em<br>desacordo | Nem de<br>acordo nem<br>em desacordo | De<br>acordo | Muito<br>de<br>acordo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|--------------------------------------|--------------|-----------------------|
| Criação de Centros de Rastreio para cancro do colon e reto, da mama e colo do útero no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                | 2,3                   | 9,6             | 15,8                                 | 27,1         | 45,2                  |
| Criação de Centros para atestado para Carta de Condução e outros atestados similares no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                               | 0,6                   | 0,0             | 5,6                                  | 10,6         | 83,3                  |
| Criação de Centros de atendimento para episódios agudos/contactos esporádicos nos Agrupamentos de Centros de Saúde com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas        | 2,2                   | 7,9             | 17,4                                 | 20,8         | 51,7                  |
| Criação de Equipas de apoio médico a ERPI - estrutura residencial para pessoas idosas no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                              | 2,2                   | 2,8             | 7,3                                  | 24,7         | 62,9                  |
| Criação de Equipas de acompanhamento individual pontual/temporário para utentes que não queiram inscrição numa USF no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas | 2,3                   | 7,4             | 12,5                                 | 24,4         | 53,4                  |
| Deixarem de existir listas de utentes e os profissionais das unidades funcionais passarem a ser responsáveis por todos os utentes inscritos nessa unidade sem listas constituídas              | 48,9                  | 32,6            | 10,1                                 | 2,8          | 5,6                   |
| Implementação das USF modelo C                                                                                                                                                                 | 19,1                  | 13,8            | 42,1                                 | 10,5         | 14,5                  |
| Autonomizar as UC relativas à ponderação da lista das UC relativas às AE deixando de ser considerado o máximo de 20 para o conjunto das 2 e o máximo para as AE passar a 10.                   | 3,1                   | 3,1             | 62,0                                 | 18,6         | 13,2                  |
| Incluir indicadores de acessibilidade nas AE                                                                                                                                                   | 5,8                   | 7,7             | 43,2                                 | 28,4         | 14,8                  |
| Incluir indicadores de internamentos evitáveis na AE                                                                                                                                           | 26,3                  | 23,4            | 29,3                                 | 13,8         | 7,2                   |
| Incluir indicadores de custos com medicamentos nas AE                                                                                                                                          | 41,7                  | 32,1            | 16,7                                 | 5,4          | 4,2                   |
| Incluir indicadores de custos com MCDT nas AE                                                                                                                                                  | 41,2                  | 31,8            | 17,1                                 | 6,5          | 3,5                   |

**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: (em %) – Política da Saúde e organização do SNS

| (%)                                                                                                                                                                                                                            | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| O fim das quotas para constituição de USF modelo B*                                                                                                                                                                            | 1,7                | 4,1          | 5,8                            | 37,6      | 50,8            |
| O fim das quotas para constituição de USF modelo A,                                                                                                                                                                            | 1,4                | 3,1          | 6,8                            | 35,2      | 53,6            |
| Auditoria cumprimento da grelha DIOR deixar de ser requisito para passagem a modelo B                                                                                                                                          | 11,6               | 25,7         | 22,5                           | 19,7      | 20,4            |
| Necessidade de existir um modelo de acreditação das USF                                                                                                                                                                        | 2,1                | 3,8          | 15,0                           | 40,2      | 38,8            |
| Necessidade de existir um modelo de avaliação DIOR-CSP                                                                                                                                                                         | 2,8                | 4,2          | 17,2                           | 45,6      | 30,2            |
| Concordância com o modelo atual de avaliação DIOR-CSP (2019)                                                                                                                                                                   | 13,1               | 32,4         | 36,4                           | 14,2      | 4,0             |
| Revisão do conceito de pagamento por desempenho, focado noutros itens que não as atividades específicas, e incluindo as tarefas realizadas pelos elementos dos Conselhos Técnicos das USF, independente da tipologia do modelo | 1,0                | 2,4          | 11,5                           | 36,6      | 48,5            |
| Criação de Centros de Rastreio para cancro do colon e reto, da mama e colo do útero no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                                                | 3,4                | 13,2         | 13,2                           | 30,2      | 40,0            |
| Criação de Centros para atestado para Carta de Condução e outros atestados similares no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                                               | 1,0                | 0,7          | 3,7                            | 14,2      | 80,4            |
| Criação de Centros de atendimento para episódios agudos/contactos esporádicos nos Agrupamentos de Centros de Saúde com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                        | 3,4                | 10,8         | 10,1                           | 17,6      | 58,1            |
| Criação de Equipas de apoio médico a ERPI - estrutura residencial para pessoas idosas no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                                              | 1,7                | 2,1          | 6,8                            | 25,0      | 64,4            |
| Criação de Equipas de acompanhamento individual pontual/temporário para utentes que não queiram inscrição numa USF no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas                                 | 4,1                | 4,4          | 10,5                           | 22,8      | 58,2            |

| (%)                                                                                                                                                                               | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Deixarem de existir listas de utentes e os profissionais das unidades funcionais passarem a ser responsáveis por todos os utentes inscritos nessa unidade sem listas constituídas | 50,5               | 31,7         | 9,9                            | 3,1       | 4,8             |
| Implementação das USF modelo C                                                                                                                                                    | 14,9               | 7,1          | 40,1                           | 21,3      | 16,7            |
| Autonomizar as UC relativas à ponderação da lista das UC relativas às AE deixando de ser considerado o máximo de 20 para o conjunto das 2 e o máximo para as AE passar a 10.      | 17,0               | 13,7         | 34,7                           | 18,8      | 15,9            |
| Incluir indicadores de acessibilidade nas AE                                                                                                                                      | 15,8               | 14,8         | 25,4                           | 35,2      | 8,8             |
| Incluir indicadores de internamentos evitáveis na AE                                                                                                                              | 39,5               | 29,3         | 16,0                           | 11,9      | 3,4             |
| Incluir indicadores de custos com medicamentos nas AE                                                                                                                             | 52,7               | 32,1         | 9,8                            | 4,7       | 0,7             |
| Incluir indicadores de custos com MCDT nas AE                                                                                                                                     | 52,7               | 32,8         | 9,5                            | 4,4       | 0,7             |

Em relação às diversas afirmações relativas a evoluções políticas já implementadas, planeadas ou que estão em discussão obtiveram-se respostas consistentes com valores de concordância (“**de acordo**” e “**muito de acordo**”) iguais ou superiores a 80%, nos seguintes pontos:

- **O fim das quotas para constituição de USF modelo B** - 90,08% (Modelo A - 93,22, Modelo B – 88,47)
- **O fim das quotas para constituição de USF modelo A** - 88,96% (Modelo A - 90,34, Modelo B – 88,74)
- **Definição dos critérios para manutenção em USF** - 81,02% (Modelo A – 79,19, Modelo B – 81,97)
- **Criação da carreira de técnico superior de secretariado clínico** - 93,21% (Modelo A - 92,61, Modelo B – 93,54)
- **Criação de Centros para atestado para Carta de Condução e outros atestados similares no SNS** com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas com 94,35%. (Modelo A - 93,89, Modelo B – 94,59)

- **Revisão do conceito de pagamento por desempenho** para incluir as tarefas realizadas pelos elementos dos Conselhos Técnicos das USF, independente da tipologia do modelo - 86,47% (Modelo A – 88,64, Modelo B – 85,08)
- **Criação de Equipas de apoio médico a ERPI** - estrutura residencial para pessoas idosas no SNS com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas - 88,77% (Modelo A – 87,64, Modelo B – 89,38)
- **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. - 83,09% (Modelo A – 81,25, Modelo B – 84,41).

Analisando agora às afirmações relativas a evoluções políticas já implementadas, planeadas ou que estão em discussão com valores de concordância (**“de acordo” e “muito de acordo”**) iguais ou superiores entre 70% e 80%:

- **Necessidade de existir um modelo de avaliação DIOR-CSP** - 76,05  
(Modelo A – 77,44, Modelo B – 75,79)
- **Necessidade de existir um novo modelo de acreditação das USF** - 78,97  
(Modelo A – 78,75, Modelo B – 79,02)
- **A carga horária de cada profissional ser matéria a decidir em Conselho Geral da USF** com total autonomia e sem interferência do ACES ou ULS] - 70,55  
(Modelo A – 62,07, Modelo B – 75,42)
- A possibilidade de parte ou totalidade do horário dedicado a **atividade assistencial não presencial ou a atividade não assistencial**, em regime de **isenção horária, com possibilidade de execução à distância com recurso a VPN** - 73,07 (Modelo A – 76,24, Modelo B – 70,95)
- **Criação de Centros de atendimento para episódios agudos/contactos esporádicos** nos Agrupamentos de Centros de Saúde com equipas próprias,

libertando assim as USF das tarefas associadas - 74,58 (Modelo A – 72,47, Modelo B – 75,68)

- **Criação de Equipas de acompanhamento individual pontual/temporário para utentes que não queiram inscrição numa USF no SNS** com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas - 79,87 (Modelo A – 77,84, Modelo B – 80,95)
- **Criação de Centros de Rastreio para cancro do colon e reto, da mama e colo do útero no SNS** com equipas próprias, libertando assim as USF das tarefas associadas - 70,89 (Modelo A – 72,32, Modelo B – 70,17)

Em sentido inverso, obtiveram-se respostas consistentes com valores de discordância (“em desacordo” e “muito em desacordo”) iguais ou superiores a 80% quanto:

- **Incorporação de médicos sem a especialidade de MGF** a exercer em áreas para as quais só a MGF está habilitada a exercer como está previsto no ponto 9 do Artigo 206.º da Lei do Orçamento do Estado (Orçamento do Estado para 2022 Lei n.º 12/2022, de 27 de junho) <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/12-2022-185224662> - 94,80% (Modelo A – 93,37, Modelo B – 95,64)
- **Deixar de existir listas de utentes** e os profissionais das unidades funcionais passarem a ser responsáveis por todos os utentes inscritos nessa unidade sem listas constituídas] - 81,82% (Modelo A – 81,46, Modelo B – 82,25)
- **Incluir indicadores de custos com MCDT nas Atividades Específicas** - 80,98% (Modelo A – 72,94, Modelo B – 85,47)
- **Incluir indicadores de custos com medicamentos nas Atividades Específicas** - 80,90% (Modelo A – 73,81, Modelo B – 84,80).

Parece clara a **concordância** com introdução de estruturas que **retiram carga de trabalho às USF** (atestados carta de condução e similares, equipas para ERPI, equipas para utentes que não queiram inscrição numa USF, para atendimento de episódios agudos/contactos esporádicos, centros de rastreio).

**Melhorias na carreira** (como criação carreira de técnico superior de secretariado clínico, revisão pagamento pelo desempenho), assim como **melhoria das condições da**

**atividade** (como isenção horária/ou fomento do trabalho à distância com recurso a VPN, definição da carga horária pelo Conselho Geral USF) também reúnem níveis altos de concordância.

**Quase consensuais** também são algumas **alterações no regime das USF**, com fim das quotas para USF-A e USF-B, definição critérios para manutenção em USF, novo modelo de acreditação USF e um modelo de avaliação DIOR-CSP.

No entanto, **há discordância** que as mudanças incluam a incorporação de médicos sem especialidade de MGF, que deixem de existir listas de utentes por equipa de saúde familiar ou que a atividades específicas passem a incluir indicadores como o custo de MCDT ou medicamentos.

**J2 (Geral)** Em relação à extinção das ARS, e de um modo geral, considera que está:

| (%)                                                                   | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Em relação à extinção das ARS, e de um modo geral, considera que está | 7,52               | 19,25        | 48,23                          | 17,70     | 7,30            |

**J2 (ARS)** Em relação à extinção das ARS, e de um modo geral, considera que está:

| (%)          | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| ARS Norte    | 12,1               | 22,9         | 47,2                           | 12,1      | 5,6             |
| ARS Centro   | 7,2                | 13,0         | 44,9                           | 26,1      | 8,7             |
| ARS LVT      | 2,1                | 17,1         | 52,7                           | 20,5      | 7,5             |
| ARS Alentejo | 0,0                | 20,0         | 40,0                           | 10,0      | 30,0            |
| ARS Algarve  | 0,0                | 8,3          | 41,7                           | 41,7      | 8,3             |

**J2 (Modelo A e Modelo B)** Em relação à extinção das ARS, e de um modo geral, considera que está:

| (%)      | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|----------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Modelo A | 5,9                | 15,9         | 51,8                           | 19,4      | 7,1             |
| Modelo B | 8,2                | 21,1         | 46,4                           | 16,8      | 7,5             |

**J2 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS)** Em relação à extinção das ARS, e de um modo geral, considera que está:

| (%)                       | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|---------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| USF integradas em ULS     | 13,0               | 23,9         | 50,0                           | 4,3       | 8,7             |
| USF não integradas em ULS | 6,6                | 19,0         | 47,6                           | 19,5      | 7,3             |

Quanto à **decisão de extinção das ARS**, 26,8% dos coordenadores está em desacordo ou muito desacordo enquanto 25% está de acordo. Mais de 48% dos coordenadores nem está de acordo nem em desacordo.

Quando **analisamos por ARS**, verificamos que 35% dos coordenadores da ARS Norte estão em desacordo com esta medida e 17,8% de acordo. Pelo contrário, nas restantes ARS, a percentagem de coordenadores de acordo supera a percentagem de coordenadores em desacordo (ARS Centro 34,8% vs 20,3%; ARS LVT 28,1% vs 19,2%; ARS Alentejo 40% vs 20% e ARS Algarve 50% vs 8,3%).

Na **análise por modelo**, observamos que nas USF modelo B a percentagem de coordenadores em desacordo ou muito em desacordo com esta medida supera a percentagem de coordenadores de acordo (29,3% vs 24,3%), nas USF modelo A acontece o inverso com 26,5% de acordo ou muito de acordo e 21,8% em desacordo ou muito em desacordo.

De salientar que **nas USF integradas em ULS** 37% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo com a extinção das ARS (vs 13% de acordo ou muito de acordo), enquanto nas **USF não integradas em ULS** 26,8% estão de acordo ou muito de acordo e 25,6% estão em desacordo ou muito em desacordo.

**J3 – (Geral)** Em relação à criação das ULS, e de um modo geral, considera que está:

| (%)                                                                  | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Em relação à criação das ULS, e de um modo geral, considera que está | 21,66              | 30,42        | 35,23                          | 11,16     | 1,53            |

**J3 (ARS)** Em relação à criação das ULS, e de um modo geral, considera que está:

| (%)          | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| ARS Norte    | 23,50              | 30,88        | 31,80                          | 11,98     | 1,84            |
| ARS Centro   | 34,3               | 28,4         | 28,4                           | 9,0       | 0,0             |
| ARS LVT      | 14,8               | 30,2         | 43,0                           | 10,1      | 2,0             |
| ARS Alentejo | 0,0                | 30,0         | 50,0                           | 20,0      | 0,0             |
| ARS Algarve  | 15,4               | 38,5         | 30,8                           | 15,4      | 0,0             |

**J3 (Modelo A e Modelo B)** Em relação à criação das ULS, e de um modo geral, considera que está:

| (%)      | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|----------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Modelo A | 17,6               | 32,4         | 35,9                           | 10,6      | 3,5             |
| Modelo B | 23,6               | 29,2         | 35,2                           | 11,6      | 0,4             |

**J3 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS)** Em relação à criação das ULS, e de um modo geral, considera que está:

| (%)                       | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|---------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| USF integradas em ULS     | 14,9               | 21,3         | 40,4                           | 19,1      | 4,3             |
| USF não integradas em ULS | 22,4               | 31,5         | 34,5                           | 10,3      | 1,3             |

**J4 (Geral)** Em relação à generalização das ULS para todo o território nacional, e de um modo geral, considera que está:

| (%)                                                                                                        | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Em relação à generalização das ULS para todo o território nacional, e de um modo geral, considera que está | 25,43              | 28,91        | 35,22                          | 9,13      | 1,30            |

**J4 (ARS)** Em relação à generalização das ULS para todo o território nacional, e de um modo geral, considera que está:

| (%)          | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| ARS Norte    | 24,77              | 30,73        | 33,03                          | 9,63      | 1,83            |
| ARS Centro   | 35,3               | 27,9         | 29,4                           | 7,4       | 0,0             |
| ARS LVT      | 23,2               | 26,5         | 41,1                           | 7,9       | 1,3             |
| ARS Alentejo | 0,0                | 30,0         | 50,0                           | 20,0      | 0,0             |
| ARS Algarve  | 25,0               | 33,3         | 25,0                           | 16,7      | 0,0             |

**J4 (Modelo A e Modelo B)** Em relação à generalização das ULS para todo o território nacional, e de um modo geral, considera que está:

| (%)      | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|----------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Modelo A | 19,2               | 33,1         | 36,6                           | 8,7       | 2,3             |
| Modelo B | 28,7               | 26,6         | 34,6                           | 9,4       | 0,7             |

**J4 (USF integradas em ULS/ USF não integradas em ULS)** Em relação à generalização das ULS para todo o território nacional, e de um modo geral, considera que está:

| (%)                       | Muito em desacordo | Em desacordo | Nem de acordo nem em desacordo | De acordo | Muito de acordo |
|---------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| USF integradas em ULS     | 21,3               | 19,1         | 40,4                           | 14,9      | 4,3             |
| USF não integradas em ULS | 25,9               | 30,2         | 34,4                           | 8,5       | 1               |

Quanto à **criação das ULS** mais de 52% dos coordenadores de USF estão em desacordo ou muito em desacordo enquanto 12,7% estão de acordo ou muito de acordo, estando as USF Modelo B em maior desacordo. De realçar que os coordenadores de USF não integrados em ULS estão em maior desacordo com esta criação (53,9%) do que as USF integradas (36,2%). Em relação à **generalização das ULS a todo o território nacional** mais de 54% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo e 10,4% estão de acordo ou muito de acordo., estando as USF Modelo B em maior desacordo novamente. De novo, os coordenadores de USF não integrados em ULS estão em maior desacordo com esta generalização (56,1%) do que as USF integradas (40,4%).

## K - CONTRATUALIZAÇÃO

**K1 (Geral)** - Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização:

| (%)                                                                                                                                             |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade,                                                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 14,9  | 22,3  | 13,6  | 17,0  | 37,4  | 31,8  | 22,8  | 19,9  | 18,8  | 17,5  | 23,3  | 23,0  |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 11,9  | 11,7  | 12,8  | 17,0  | 11,6  | 13,6  | 22,8  | 19,4  | 16,5  | 19,2  | 15,6  | 18,6  |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 73,1  | 66,0  | 73,6  | 65,9  | 51,0  | 54,5  | 54,4  | 60,8  | 64,8  | 63,3  | 61,1  | 58,4  |
| A contratualização é uma negociação transparente,                                                                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 48,8  | 61,2  | 65,6  | 73,3  | 75,9  | 63,0  | 57,4  | 41,6  | 41,1  | 43,3  | 52,1  | 54,2  |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,0  | 22,3  | 15,2  | 13,3  | 14,4  | 26,0  | 26,9  | 30,6  | 29,8  | 29,9  | 25,0  | 23,1  |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 29,3  | 16,5  | 19,2  | 13,3  | 9,7   | 11,0  | 15,7  | 27,8  | 29,1  | 26,9  | 23,0  | 22,7  |
| O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização,                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 71,9  | 61,8  | 81,3  | 81,4  | 84,0  | 78,3  | 78,5  | 74,8  |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 12,8  | 0,0   | 10,1  | 10,4  | 10,0  | 14,0  | 11,3  | 13,8  |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 15,3  | 19,1  | 8,6   | 0,1   | 6,0   | 7,8   | 10,2  | 11,4  |
| 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 | -     | -     | -     | -     | 5,8   | 7,1   | 3,8   | 10,6  | 7,6   | 8,4   | 8,0   | 7,8   |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 1,6   | 5,5   | 3,5   | 7,3   | 4,0   | 6,2   | 6,6   | 6,1   |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 92,7  | 87,3  | 92,6  | 82,0  | 88,4  | 85,4  | 85,4  | 86,1  |

| (%)                                                                                                                                                                   |                                    | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 14/15 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada,                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 64,8  | 56,8  | 54,5  | 41,3  | 45,6  | 43,1  | 51,5  | 57,9  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 27,6  | 27,1  | 28,4  | 35,2  | 31,7  | 36,4  | 30,0  | 26,2  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 7,7   | 16,2  | 17,1  | 23,6  | 22,8  | 20,5  | 18,5  | 15,9  |
| 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 | -     | -     | -     | -     | 85,6  | 70,1  | 60,4  | 45,8  | 47,2  | 45,2  | 52,0  | 59,3  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 11,3  | 21,8  | 28,7  | 33,89 | 31,5  | 36,2  | 31,5  | 28,5  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 3,1   | 8,1   | 10,9  | 20,28 | 21,3  | 18,6  | 16,6  | 12,2  |
| 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 | -     | -     | -     | -     | 82,2  | 75,2  | 68,6  | 48,90 | 50,6  | 52,2  | 60,0  | 67,2  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 8,6   | 10,5  | 14,8  | 28,0  | 24,8  | 24,8  | 23,2  | 19,6  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 9,1   | 14,4  | 16,6  | 23,1  | 24,6  | 23,0  | 16,8  | 13,2  |
| O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos                                                                             | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 49,2  | 33,7  | 28,7  | 23,8  | 23,2  | 32,5  | 35,0  | 35,6  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 28,7  | 28,0  | 31,7  | 20,2  | 21,4  | 27,3  | 25,3  | 27,3  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 22,1  | 38,3  | 39,6  | 56,1  | 55,5  | 40,2  | 39,7  | 37,1  |

**K1 (Por ARS)** Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização:

| (%)                                                                                                                                             |                                    | 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 | 25,9      | 18,6       | 21,4    | 10,0         | 21,4        |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 17,1      | 18,6       | 20,8    | 50,0         | 0,0         |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 57,0      | 62,9       | 57,8    | 40,0         | 78,6        |
| A contratualização é uma negociação transparente,                                                                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 60,3      | 40,3       | 52,6    | 60,0         | 42,9        |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 21,0      | 23,9       | 24,7    | 40,0         | 21,4        |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 18,8      | 35,8       | 22,7    | 0,0          | 35,7        |
| O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização,                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 77,9      | 70,6       | 73,2    | 50,0         | 84,6        |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 10,6      | 17,6       | 14,4    | 50,0         | 7,7         |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 11,5      | 11,8       | 12,4    | 0,0          | 7,7         |
| 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 | 8,8       | 5,7        | 7,2     | 11,1         | 7,1         |
|                                                                                                                                                 | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 4,4       | 5,7        | 8,5     | 22,2         | 0,0         |
|                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 86,8      | 88,6       | 84,3    | 66,7         | 92,9        |

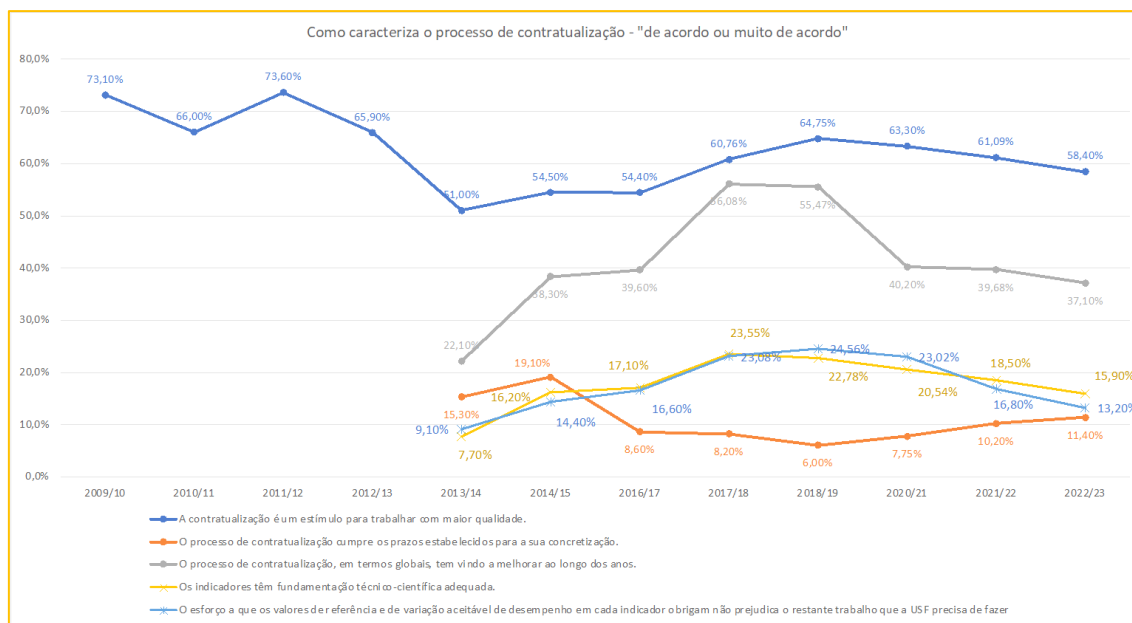
| ( <b>%</b> )                                                                                                                                                          |                                    | <b>ARS<br/>Norte</b> | <b>ARS<br/>Centro</b> | <b>ARS<br/>LVT</b> | <b>ARS<br/>Alentejo</b> | <b>ARS<br/>Algarve</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|
| Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada,                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 65,8                 | 50,7                  | 50,3               | 80,0                    | 38,5                   |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 22,4                 | 25,4                  | 31,4               | 20,0                    | 30,8                   |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 11,8                 | 23,9                  | 18,3               | 0,0                     | 30,8                   |
| 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 | 66,5                 | 45,5                  | 55,3               | 80,0                    | 46,2                   |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 22,3                 | 39,4                  | 31,6               | 20,0                    | 38,5                   |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 11,2                 | 15,2                  | 13,2               | 0,0                     | 15,4                   |
| 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 | 71,0                 | 50,7                  | 69,5               | 70,0                    | 69,2                   |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 17,4                 | 26,9                  | 20,1               | 10,0                    | 7,7                    |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 11,6                 | 22,4                  | 10,4               | 20,0                    | 23,1                   |
| O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos,                                                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 42,2                 | 34,8                  | 26,2               | 50,0                    | 30,8                   |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/<br>Nem em desacordo | 23,8                 | 20,3                  | 32,9               | 40,0                    | 46,2                   |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 34,1                 | 44,9                  | 40,9               | 10,0                    | 23,1                   |

**K1 (Por Modelo)** Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a contratualização:

| (%)                                                                                                                                                                   |                                    | Modelo A | Modelo B |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|----------|
| A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade,                                                                                                  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 20,7     | 24,3     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,3     | 16,6     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 57,0     | 59,1     |
| A contratualização é uma negociação transparente,                                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 49,7     | 57,4     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 24,9     | 21,6     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 25,4     | 20,9     |
| O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização,                                                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 65,5     | 80,7     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 23,6     | 7,8      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 10,9     | 11,5     |
| 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 | 7,3      | 7,8      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 6,2      | 6,1      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 86,4     | 86,1     |
| Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada,                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 55,1     | 60,0     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,8     | 25,1     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 17,0     | 14,9     |
| 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 | 51,2     | 64,5     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 36,6     | 23,5     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 12,2     | 11,9     |
| 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 | 65,1     | 68,9     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 21,1     | 18,4     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 13,7     | 12,6     |
| O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos,                                                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 29,4     | 39,5     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 31,8     | 24,5     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 38,8     | 36,1     |

**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:

| (%)                                                                                                                                                                   |                                    | 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 | 28,6                  | 22,5                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 18,4                  | 18,8                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 53,1                  | 58,7                      |
| A contratualização é uma negociação transparente,                                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 63,3                  | 54,1                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 16,3                  | 23,5                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 20,4                  | 22,3                      |
| O processo de contratualização cumpre os prazos estabelecidos para a sua concretização,                                                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 78,7                  | 74,2                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 8,5                   | 14,4                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 12,8                  | 11,4                      |
| 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 | 4,1                   | 8,3                       |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 8,2                   | 6,1                       |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 87,8                  | 85,6                      |
| Os indicadores têm fundamentação técnico-científica adequada,                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 69,4                  | 57,8                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 24,5                  | 24,9                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 6,1                   | 17,3                      |
| 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 | 61,2                  | 59,7                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 30,6                  | 27,7                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 8,2                   | 12,6                      |
| 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 | 57,1                  | 68,6                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 26,5                  | 18,2                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 16,3                  | 13,3                      |
| O processo de contratualização, em termos globais, tem vindo a melhorar ao longo dos anos,                                                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 48,9                  | 34,8                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 21,3                  | 27,4                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 29,8                  | 37,8                      |

**Gráfico K1 - Caracterização do processo de contratualização, Portugal, 2009/2022**

Na caracterização do processo de contratualização 58,4% dos respondentes está de acordo ou muito de acordo que este processo é um **estímulo para trabalhar com maior qualidade**, uma pequena descida face aos 61,09% obtidos no ano passado, uma trajetória de descida que se verifica desde da edição de 2018/19 em que foi alcançado o valor de 64,8%. Os coordenadores de USF da ARS Algarve (78,6%) e Centro (62,9%), as USF do Modelo B (59,1 %) e as USF não integradas em ULS (58,7%) são os que mais de acordo estão com esta afirmação. Em termos históricos, podemos observar 3 fases:

- 2009-2013 em que taxa de acordo ou muito de acordo variou entre 65% e os 73% e que corresponde à fase inicial do modelo com 3 eixos e metas negociadas entre USF e o ACES com referencial da ACSS;
- 2013-2017 em que taxa de acordo ou muito de acordo baixou para 51%-54%, fase em que o modelo iniciado na fase anterior se tornou negativo para as equipas pelo valor das metas desfasado da realidade e sempre a subir que era exigido às unidades; e
- 2018-2023 em que a taxa de acordo ou muito de acordo recuperou para 58-64% e que se relaciona com o novo modelo de contratualização, em que passaram a ser contratualizados mais de 80 indicadores, sendo incluídas nessa contratualização áreas

como a qualidade organizacional, formação e serviços, com metas com intervalos esperados e margens de variação aceitável.

De entre os coordenadores, 54,2% não concordam que a contratualização seja uma **negociação transparente**, um valor que tem vindo a aumentar nas últimas quatro edições, sendo os coordenadores das USF da ARS Alentejo e Norte (60% em desacordo ou muito em desacordo) e os das USF integradas em ULS (63,3 %) e em modelo B (57,4%) os que mais discordam desta transparência. Em nenhuma ARS a maioria dos coordenadores está de acordo ou muito de acordo que a **contratualização seja uma negociação transparente**, os valores mais elevados são de 35,8 e 35,7% na ARS Centro e Algarve, respectivamente.

Relativamente ao **cumprimento dos prazos**, 74,8% discordam que o processo **cumpra os prazos estabelecidos**, um valor mais baixo do que o observado no ano anterior (78,5%), com maior desacordo ou muito desacordo nas USF da região do Algarve (84,6%) e Norte (77,9%) e nas das USF modelo B (80,7%). Esta é a afirmação do capítulo relativo à contratualização que mais desacordo gera: partindo de 15,3% em 2013/14, no ano seguinte obteve-se uma ligeira melhoria para 19,1%, mas nos dois anos seguintes este valor desceu para os 8% e no estudo 2018/19 alcançou um mínimo histórico de 6%. Após o valor de 10,2% alcançado no ano passado, obteve este ano o valor de 11,4% que revela uma pequena melhoria, mas mantendo-se como a afirmação que menos concordância suscita.

Dos coordenadores, 86,1%, 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 a afirmação mais consensual entre as formuladas relativamente à contratualização mantendo-se sempre acima dos 80% nas oito edições em que esta questão foi formulada. Particularmente nas ARS Algarve (92,9%), Centro (88,6%) e Norte (86,8%) e nas USF integradas em ULS (87,8%).

No que se refere aos indicadores de contratualização, 57,9% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo que estes têm **fundamentação técnico-científica adequada**, o que representa um aumento em relação ao resultado de 51,5% do estudo 2021/22, As USF da região do Alentejo (80%), as USF modelo B (60%) e as USF integradas em ULS (69,4%) são as que mais discordam.

Simultaneamente, 59,3% dos coordenadores discordam que **valores de referência e de variação aceitável de desempenho têm uma exigência que se pode fundamentar em termos técnico-científicos**, um valor superior ao verificado o ano passado (52%), sendo as ARS Alentejo (80% em desacordo ou muito em desacordo), as USF modelo B (64,5%) e as USF integradas em ULS 61,2%) aquelas em que o desacordo é maior,

Apenas 13,2% concordam que o **esforço a que as metas dos indicadores contratualizados obrigam não prejudica o restante trabalho que a USF precisa de fazer** (inferior aos 16,8% verificados no último estudo). A discordância com esta afirmação é maior nas regiões do Alentejo (70% em desacordo ou muito em desacordo), ARS Norte (71% em desacordo ou muito em desacordo), nos coordenadores das USF modelo B (68,9%) e nas USF não integradas em ULS (68,6%)

De entre os coordenadores das USF, 37,1% está de acordo ou muito de acordo que o processo de **contratualização tem vindo a melhorar ao longo dos anos**, um valor inferior ao obtido no estudo do ano anterior (39,7%) e abaixo dos valores verificados nos estudo 2017/18 e 2018/19 (56,08% e 55,47% respectivamente). A nível regional destaca-se a ARS Alentejo em que apenas 10% estão de acordo ou muito de acordo. As USF modelo A parecem ser as mais satisfeitas com esta evolução (38,8%) quando comparado com as USF modelo B (36,1%) bem como as USF não integradas em ULS (37,8% vs 29,8% verificado nas USF integradas em ULS).

**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 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados                                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 6,3   | 8,1   | 8,3   | 14,9  | 13,3  | 11,5  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 17,3  | 19,2  | 14,6  | 23,8  | 19,6  | 20,7  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 76,4  | 72,6  | 77,0  | 61,3  | 67,1  | 67,7  |
| 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 | 4,5   | 6,3   | 5,1   | 11,6  | 11,4  | 12,2  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 9,3   | 13,4  | 14,5  | 28,2  | 26,6  | 24,7  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 86,1  | 80,3  | 80,4  | 60,3  | 62,0  | 63,1  |
| A matriz de contratualização possuir Áreas, Sub-Áreas e Dimensões                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | 12,8  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | -     | 25,5  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | 61,7  |
| A matriz de contratualização na área do Desempenho Assistencial possuir mais de 70 indicadores                                                                        | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | -     | 54,3  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | -     | 25,1  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | -     | 20,6  |
| Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis                                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 7,4   | 9,9   | 6,2   | 10,2  | 13,9  | 22,4  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 33,4  | 35,4  | 35,0  | 43,1  | 41,2  | 42,2  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 59,2  | 54,8  | 58,8  | 46,7  | 44,9  | 35,4  |
| Não se contratualizarem indicadores                                                                                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 26,5  | 34,5  | 45,5  | 52,1  | 56,8  | 57,9  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,7  | 27,0  | 23,3  | 23,2  | 24,9  | 24,9  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 45,8  | 38,4  | 31,2  | 24,7  | 18,2  | 17,1  |
| Não se contratualizarem Metas                                                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 31,1  | 37,8  | 51,0  | 53,8  | 62,4  | 65,8  |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 29,0  | 27,1  | 20,9  | 25,1  | 22,1  | 21,0  |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 39,9  | 35,1  | 28,0  | 21,2  | 15,4  | 13,2  |

| (%)                                                                                                                                                                                                        |                                    | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores                                                                                                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 43,8  | 40,3  | 53,6  | 58,1  | 57,2  | 57,7  |
|                                                                                                                                                                                                            | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 18,3  | 14,2  | 12,7  | 15,4  | 16,0  | 16,3  |
|                                                                                                                                                                                                            | De acordo ou Muito de acordo       | 37,8  | 45,5  | 33,8  | 26,5  | 26,8  | 25,9  |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores                                                                                             | Em desacordo ou Muito em desacordo | 41,3  | 48,5  | 62,9  | 62,4  | 61,4  | 65,9  |
|                                                                                                                                                                                                            | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 15,1  | 14,2  | 11,8  | 15,9  | 17,8  | 16,1  |
|                                                                                                                                                                                                            | De acordo ou Muito de acordo       | 43,7  | 37,3  | 25,3  | 21,7  | 20,8  | 18,0  |
| Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50                                                                                                                                                    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 7,3   | 8,8   | 5,1   | 7,0   | 10,8  | 8,5   |
|                                                                                                                                                                                                            | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,4  | 18,1  | 16,1  | 20,9  | 19,7  | 15,0  |
|                                                                                                                                                                                                            | De acordo ou Muito de acordo       | 70,4  | 73,1  | 78,8  | 72,1  | 69,6  | 76,5  |
| Implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)]                                                                                                                                  | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 7,8   | 3,5   |
|                                                                                                                                                                                                            | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 22,9  | 15,7  |
|                                                                                                                                                                                                            | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 69,3  | 80,8  |
| Valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)                                                                                                                              | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 6,5   | 5,8   |
|                                                                                                                                                                                                            | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 19,0  | 16,7  |
|                                                                                                                                                                                                            | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 74,5  | 77,5  |
| Implementação da dimensão "segurança de utentes" (indicador 428 - <a href="https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=428&amp;fo nte=DW_ACSS">https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=428&amp;fo nte=DW_ACSS</a> )    | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 30,7  | 32,4  |
|                                                                                                                                                                                                            | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 27,5  | 26,4  |
|                                                                                                                                                                                                            | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 41,8  | 41,2  |
| Implementação da dimensão "participação do cidadão" (indicador 430 - <a href="https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=430&amp;fo nte=DW_ACSS">https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=430&amp;fo nte=DW_ACSS</a> ) | Em desacordo ou Muito em desacordo | -     | -     | -     | -     | 39,1  | 42,1  |
|                                                                                                                                                                                                            | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | -     | -     | -     | -     | 29,3  | 25,9  |
|                                                                                                                                                                                                            | De acordo ou Muito de acordo       | -     | -     | -     | -     | 31,6  | 32,1  |

**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 Muito em desacordo | 14,7      | 10,4       | 7,3     | 10,0         | 14,3        |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 19,1      | 17,9       | 24,7    | 40,0         | 7,1         |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 66,2      | 71,6       | 68,0    | 50,0         | 78,6        |
| 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 | 12,9      | 18,2       | 9,1     | 20,0         | 0,0         |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 24,4      | 15,2       | 28,7    | 30,0         | 16,7        |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 62,7      | 66,7       | 62,2    | 50,0         | 83,3        |
| A matriz de contratualização possuir Áreas, Sub-Áreas e Dimensões                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 15,9      | 10,4       | 8,7     | 20,0         | 15,4        |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 23,5      | 20,9       | 30,9    | 30,0         | 23,1        |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 60,6      | 68,7       | 60,4    | 50,0         | 61,5        |
| A matriz de contratualização na área do Desempenho Assistencial possuir mais de 70 indicadores                                                                        | Em desacordo ou Muito em desacordo | 57,4      | 56,1       | 50,3    | 50,0         | 42,9        |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 25,1      | 18,2       | 26,5    | 40,0         | 28,6        |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 17,5      | 25,8       | 23,2    | 10,0         | 28,6        |
| Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis                                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 23,3      | 24,6       | 22,5    | 10,0         | 7,7         |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 45,7      | 35,4       | 37,7    | 60,0         | 53,8        |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 31,0      | 40,0       | 39,9    | 30,0         | 38,5        |
| Não se contratualizarem indicadores                                                                                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 59,0      | 56,7       | 62,3    | 0,0          | 42,9        |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,6      | 22,4       | 28,5    | 50,0         | 21,4        |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 18,4      | 20,9       | 9,3     | 50,0         | 35,7        |
| Não se contratualizarem Metas                                                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 67,1      | 58,2       | 71,3    | 20,0         | 57,1        |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 21,0      | 22,4       | 20,7    | 30,0         | 14,3        |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 11,9      | 19,4       | 8,0     | 50,0         | 28,6        |

| (%)                                                                                                                                                                                                    |                                    | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores                                                                                                                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 56,4      | 56,5       | 60,5    | 50,0         | 69,2        |
|                                                                                                                                                                                                        | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 15,1      | 15,9       | 18,4    | 30,0         | 0,0         |
|                                                                                                                                                                                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 28,4      | 27,5       | 21,1    | 20,0         | 30,8        |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 66,8      | 69,6       | 62,5    | 60,0         | 84,6        |
|                                                                                                                                                                                                        | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 15,0      | 10,1       | 21,1    | 20,0         | 0,0         |
|                                                                                                                                                                                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 18,1      | 20,3       | 16,4    | 20,0         | 15,4        |
| Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50                                                                                                                                                | Em desacordo ou Muito em desacordo | 8,0       | 7,2        | 8,7     | 33,3         | 7,1         |
|                                                                                                                                                                                                        | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 12,4      | 13,0       | 17,4    | 33,3         | 28,6        |
|                                                                                                                                                                                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 79,6      | 79,7       | 73,8    | 33,3         | 64,3        |
| Implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)                                                                                                                               | Em desacordo ou Muito em desacordo | 4,1       | 3,1        | 2,7     | 0,0          | 7,1         |
|                                                                                                                                                                                                        | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 14,5      | 12,5       | 17,0    | 30,0         | 21,4        |
|                                                                                                                                                                                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 81,4      | 84,4       | 80,3    | 70,0         | 71,4        |
| Valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)                                                                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 6,3       | 3,0        | 6,6     | 0,0          | 7,7         |
|                                                                                                                                                                                                        | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 16,6      | 9,1        | 19,1    | 40,0         | 7,7         |
|                                                                                                                                                                                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 77,1      | 87,9       | 74,3    | 60,0         | 84,6        |
| Implementação da dimensão "segurança de utentes" (indicador 428 - <a href="https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=428&amp;fonte=DW_ACS">https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=428&amp;fonte=DW_ACS</a> )    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 39,8      | 30,3       | 20,3    | 30,0         | 57,1        |
|                                                                                                                                                                                                        | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,2      | 22,7       | 32,7    | 70,0         | 14,3        |
|                                                                                                                                                                                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 38,0      | 47,0       | 47,1    | 0,0          | 28,6        |
| Implementação da dimensão "participação do cidadão" (indicador 430 - <a href="https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=430&amp;fonte=DW_ACS">https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=430&amp;fonte=DW_ACS</a> ) | Em desacordo ou Muito em desacordo | 51,3      | 28,8       | 32,2    | 50,0         | 57,1        |
|                                                                                                                                                                                                        | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 21,9      | 27,3       | 30,3    | 50,0         | 14,3        |
|                                                                                                                                                                                                        | De acordo ou Muito de acordo       | 26,8      | 43,9       | 37,5    | 0,0          | 28,6        |

**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 | 11,6     | 11,2     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 22,1     | 20,1     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 66,3     | 68,7     |
| 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 | 11,6     | 12,6     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 28,7     | 22,1     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 59,8     | 65,3     |
| A matriz de contratualização possuir Áreas, Sub-Áreas e Dimensões                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 15,0     | 11,6     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 30,1     | 22,9     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 54,9     | 65,5     |
| A matriz de contratualização na área do Desempenho Assistencial possuir mais de 70 indicadores                                                                        | Em desacordo ou Muito em desacordo | 52,9     | 55,5     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 28,5     | 22,9     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 18,6     | 21,6     |
| Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis                                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 23,1     | 22,1     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 48,1     | 38,8     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 28,8     | 39,1     |
| Não se contratualizarem indicadores                                                                                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 46,7     | 64,5     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 33,1     | 20,3     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 20,1     | 15,2     |
| Não se contratualizarem Metas                                                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 59,8     | 69,4     |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 29,0     | 16,5     |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 11,2     | 14,1     |

| (%)                                                                                                                                                                                                      |                                    | Modelo A | Modelo B |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|----------|
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores                                                                                                                                                 | Em desacordo ou Muito em desacordo | 57,1     | 58,4     |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 18,6     | 14,7     |
|                                                                                                                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 24,3     | 27,0     |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores                                                                                           | Em desacordo ou Muito em desacordo | 61,4     | 68,8     |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 17,0     | 15,3     |
|                                                                                                                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 21,6     | 15,9     |
| Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50                                                                                                                                                  | Em desacordo ou Muito em desacordo | 8,5      | 8,3      |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 21,6     | 11,0     |
|                                                                                                                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 69,9     | 80,7     |
| Implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)                                                                                                                                 | Em desacordo ou Muito em desacordo | 4,1      | 2,8      |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 16,0     | 15,3     |
|                                                                                                                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 79,9     | 81,9     |
| Valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)                                                                                                                            | Em desacordo ou Muito em desacordo | 6,3      | 5,5      |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 20,7     | 14,1     |
|                                                                                                                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 73,0     | 80,4     |
| Implementação da dimensão "segurança de utentes" (indicador 428 - <a href="https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=428&amp;fonte=DW_ACSS">https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=428&amp;fonte=DW_ACSS</a> )    | Em desacordo ou Muito em desacordo | 30,8     | 33,2     |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 24,4     | 27,7     |
|                                                                                                                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 44,8     | 39,0     |
| Implementação da dimensão "participação do cidadão" (indicador 430 - <a href="https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=430&amp;fonte=DW_ACSS">https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=430&amp;fonte=DW_ACSS</a> ) | Em desacordo ou Muito em desacordo | 38,2     | 44,4     |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,2     | 24,9     |
|                                                                                                                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 34,7     | 30,7     |

**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 | 16,3                  | 10,9                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 14,3                  | 21,5                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 69,4                  | 67,7                      |
| 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 | 12,5                  | 12,6                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 18,8                  | 24,6                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 68,8                  | 62,8                      |
| A matriz de contratualização possuir Áreas, Sub-Áreas e Dimensões                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 10,2                  | 13,1                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 32,7                  | 24,3                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 57,1                  | 62,6                      |
| A matriz de contratualização na área do Desempenho Assistencial possuir mais de 70 indicadores                                                                        | Em desacordo ou Muito em desacordo | 53,1                  | 55,0                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 24,5                  | 24,9                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 22,4                  | 20,1                      |
| Divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis                                                                                                                     | Em desacordo ou Muito em desacordo | 20,5                  | 22,9                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 52,3                  | 41,1                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 27,3                  | 36,1                      |
| Não se contratualizarem indicadores                                                                                                                                   | Em desacordo ou Muito em desacordo | 68,1                  | 57,6                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 19,1                  | 24,8                      |
|                                                                                                                                                                       | De acordo ou Muito de acordo       | 12,8                  | 17,5                      |
| Não se contratualizarem Metas                                                                                                                                         | Em desacordo ou Muito em desacordo | 75,0                  | 65,7                      |
|                                                                                                                                                                       | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 16,7                  | 21,1                      |

| (%)                                                                                                                                                                                                      |                                    | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores                                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 8,3                   | 13,3                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 56,3                  | 58,7                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 10,4                  | 16,9                      |
| Todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores                                                                                           | De acordo ou Muito de acordo       | 33,3                  | 24,4                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 62,5                  | 67,1                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 12,5                  | 16,3                      |
| Intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50                                                                                                                                                  | De acordo ou Muito de acordo       | 25,0                  | 16,6                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 10,2                  | 8,4                       |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 10,2                  | 14,6                      |
| Implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)                                                                                                                                 | De acordo ou Muito de acordo       | 79,6                  | 77,0                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 6,7                   | 3,0                       |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 20,0                  | 14,8                      |
| Valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)                                                                                                                            | De acordo ou Muito de acordo       | 73,3                  | 82,2                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 8,2                   | 5,4                       |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 24,5                  | 15,8                      |
| Implementação da dimensão "segurança de utentes" (indicador 428 - <a href="https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=428&amp;fonte=DW_ACSS">https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=428&amp;fonte=DW_ACSS</a> )    | De acordo ou Muito de acordo       | 67,3                  | 78,8                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 35,4                  | 31,3                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 27,1                  | 26,6                      |
| Implementação da dimensão "participação do cidadão" (indicador 430 - <a href="https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=430&amp;fonte=DW_ACSS">https://sdm,min-saude.pt/bi.aspx?id=430&amp;fonte=DW_ACSS</a> ) | De acordo ou Muito de acordo       | 37,5                  | 42,2                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Em desacordo ou Muito em desacordo | 50,0                  | 40,7                      |
|                                                                                                                                                                                                          | Nem de acordo/ Nem em desacordo    | 29,2                  | 25,4                      |
|                                                                                                                                                                                                          | De acordo ou Muito de acordo       | 20,8                  | 33,8                      |

Na caracterização do grau de concordância da implementação de alguns novos elementos na contratualização, 80,8% dos respondentes estão de acordo com a **implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)**, 77,5% com a **valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)** e Estas são duas inovações recentes e que geram um elevado grau de concordância junto dos coordenadores das USF.

De salientar que 76,5% estão de acordo ou muito de acordo com a **intervenção Conselho Clínico Saúde quando o índice de desempenho global - IDG for inferior a 50**. Quando ao grau de concordância com a **auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados**, esta teve um aumento para 67,7% tendo obtido no último estudo para 67,1%. 63,1% estão de acordo ou muito de acordo com a existência de uma **Comissão Técnica Nacional para apuramento de valores de referência nacional e avaliação da qualidade dos bilhetes de identidade (BI) dos indicadores contratualizados** e 61,7% estão de acordo ou muito de acordo com a **matriz de contratualização possuir Áreas, Sub-Áreas e Dimensões**.

Pelo contrário, o facto de **todas as unidades funcionais terem os mesmos valores de referência e de variação aceitável para os indicadores** obtém discordância (desacordo ou muito em desacordo) de 65,9% dos coordenadores (vs 61,4% no estudo do ano anterior).

**Não se contratualizarem metas** obtém o desacordo (desacordo ou muito em desacordo) de 65,8% dos coordenadores, sendo o valor mais elevado desde que essa questão é colocada e com um aumento face aos 62,4% verificado no ano passado. 57,9% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo com o facto de **não se contratualizarem indicadores**, um aumento face aos 56,8% observados no ano anterior. 57,21% dos coordenadores estão em desacordo ou muito em desacordo com o facto de **todas as unidades funcionais terem os mesmos indicadores**.

O facto da **matriz de contratualização na área do Desempenho Assistencial possuir mais de 70 indicadores** obtém discordância (desacordo ou muito em desacordo) de 54,3% dos coordenadores (com 20,6% de acordo ou muito de acordo).

Nestas cinco implementações iniciadas em 2017 verifica-se que mais de metade dos respondentes estão em desacordo com muito em desacordo.

Quanto à implementação da **dimensão “segurança de utentes”** verifica-se que 41,2% dos respondentes está de acordo ou muito de acordo (vs 32,4% de desacordo ou muito em desacordo), já quanto à **dimensão “participação do cidadão”** esta, origina uma maior discordância (desacordo ou muito em desacordo - 42,1%) do que concordância (acordo ou muito de acordo - 32,1%) junto dos coordenadores das USF,

O facto de existir uma **divisão dos incentivos institucionais em 3 níveis** obtém uma concordância (de acordo ou muito de acordo) de 35,4% e uma discordância (em desacordo ou muito em desacordo) de 22,4%.

A **nível regional** destaca-se maior grau de concordância com **implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)** nos coordenadores das USF da ARS Centro (84,4%) e menor no ARS Alentejo (70%), e quanto à **valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)**, maior nos coordenadores das USF da ARS Centro (87,9%) e menor no ARS Alentejo (60%). Relativamente à concordância com a **intervenção Conselho Clínico Saúde se IDG inferior a 50**, na ARS Centro verifica-se que 79,7% estão de acordo ou muito de acordo, por outro lado na ARS Alentejo 33,3% estão em desacordo ou muito em desacordo. Quando ao grau de concordância com a **auditorias à atividade das unidades relacionada com os indicadores contratualizados** na ARS Algarve verifica-se que 78,6% estão de acordo ou muito de acordo, por outro lado, na ARS Alentejo 50% estão em desacordo ou muito em desacordo.

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 Algarve o maior grau de acordo ou muito de acordo (83,3%), o facto da **matriz de contratualização possuir Áreas, Sub-Áreas e Dimensões** tem nos coordenadores da ARS Algarve o maior grau de acordo ou muito de acordo (68,7%).

Nas questões implementação das **dimensões “segurança de utentes”** destaca-se o menor grau de concordância da ARS Alentejo em que nenhum coordenador está de acordo ou muito de acordo com esta implementação, em comparação com os 47,1% da ARS LVT que é aquela com um maior grau de concordância. Na ARS Norte, Alentejo e Algarve a percentagem de coordenadores em desacordo ou em muito desacordo com a

implementação desta dimensão supera a percentagem de coordenadores em acordo ou muito em acordo, enquanto nas restantes ARS acontece o inverso.

Quanto à **dimensão “participação do cidadão”**, mantém-se a ARS Alentejo com nenhum coordenador de acordo ou muito de acordo com esta implementação, sendo a ARS Centro aquela com um maior grau de concordância com 43,9% e em conjunto com a ARS LVT são as únicas em que a percentagem de coordenadores que está de acordo ou muito de acordo com esta implementação é superior à percentagem que está em desacordo ou muito em desacordo. Nas restantes ARS estão em maioria os respondentes em desacordo ou muito em desacordo.

Quando analisamos as respostas por modelo é possível observar que o sentido da concordância ou discordância em cada questão é igual nos 2 modelos, mas existem algumas nuances percentuais a assinalar. São as USF modelo B em que a percentagem de coordenadores em desacordo é superior relativamente a **não se contratualizarem metas** (69,4% vs 59,8% nas USF A) e a **não se contratualizarem indicadores** (64,5% vs 46,7% nas USF-A). A Implementação **valorização contínua dos intervalos de variação aceitável (score entre 0 e 2)** tem um maior grau de concordância nas USF modelo B (80,4% vs 73% nas USF modelo A).

Por outro lado, é nas USF modelo A que concordância é superior quanto a **Implementação da dimensão "segurança de utentes** (44,8% vs 39% nas USF B).

Também a análise sob o prisma de integração ou não em ULS mostra o mesmo sentido de resposta nos dois tipos de organização. De assinalar que é nas USF integradas em ULS que a discordância de se contratualizarem indicadores é superior (68,1% vs 57,6% nas USF não integradas em ULS) tal como o facto de não se contratualizarem metas (75% vs 65,7% nas USF não integradas em ULS). A **implementação do Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)** obtém um maior grau de concordância nas USF não integradas em ULS (82,2% vs 73,3% nas USF integradas em ULS).

**K3(Total e por ARS)** A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida?

| (%)                                                |            | 2021/2022 | 2022/2023 |
|----------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|
| A sua USF tem Incentivos Institucionais em dívida? | <b>Sim</b> | 78,9      | 77,1      |
|                                                    | <b>Não</b> | 21,1      | 22,9      |

| (%)        | ARS Norte    |              | ARS Centro   |              | ARS LVT      |              | ARS Alentejo |              | ARS Algarve  |              |
|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|            | <b>21/22</b> | <b>22/23</b> | <b>21/22</b> | <b>22/23</b> | <b>21/22</b> | <b>22/23</b> | <b>21/22</b> | <b>22/23</b> | <b>21/22</b> | <b>22/23</b> |
| <b>Sim</b> | 88,0         | 83,6         | 68,3         | 65,7         | 71,8         | 72,1         | 72,7         | 77,8         | 81,8         | 83,3         |
| <b>Não</b> | 12,0         | 16,4         | 31,7         | 34,3         | 28,2         | 27,9         | 27,3         | 22,2         | 18,2         | 16,7         |

De acordo com o questionário deste ano, 77,1% das USF têm incentivos institucionais em dívida, das quais as USF da região Norte (83,6%) e Algarve (83,3%) são as que mais USF apresentam com incentivos em dívida.

**K4 (Geral)** Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos:

| (%)                                                                                                     |                                     | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A plataforma BI-CSP - Self-service                                                                      | Muito insatisfeito/a                | 5,7   | 5,5   | 2,5   | 3,4   | 4,4   |
|                                                                                                         | Insatisfeito/a                      | 13,6  | 18,4  | 14,6  | 16,4  | 18,8  |
|                                                                                                         | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 26,0  | 19,7  | 25,9  | 25,5  | 19,2  |
|                                                                                                         | Satisfeito/a                        | 47,4  | 48,1  | 51,6  | 48,2  | 49,6  |
|                                                                                                         | Muito satisfeito/a                  | 7,3   | 8,3   | 5,4   | 6,5   | 8,1   |
| BI-CPS-PAUF - plataforma eletrónica que suporta a construção do Plano de Ação pelas Unidades Funcionais | Muito insatisfeito/a                | 6,2   | 15,0  | 5,4   | 5,0   | 6,2   |
|                                                                                                         | Insatisfeito/a                      | 21,4  | 36,0  | 24,1  | 23,0  | 27,1  |
|                                                                                                         | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 27,6  | 14,8  | 24,1  | 26,6  | 22,8  |
|                                                                                                         | Satisfeito/a                        | 39,2  | 32,3  | 43,2  | 40,8  | 40,4  |
|                                                                                                         | Muito satisfeito/a                  | 5,7   | 2,0   | 3,2   | 4,7   | 3,5   |

| (%)                                                       |                                     | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Estrutura atual do Plano de Ação das unidades funcionais  | Muito insatisfeito/a                | 7,7   | 9,3   | 5,8   | 5,0   | 6,0   |
|                                                           | Insatisfeito/a                      | 16,4  | 32,9  | 27,5  | 29,6  | 31,2  |
|                                                           | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | 32,3  | 27,9  | 32,3  | 30,9  | 29,1  |
|                                                           | Satisfeito/a                        | 38,9  | 29,2  | 32,5  | 31,4  | 31,4  |
|                                                           | Muito satisfeito/a                  | 4,7   | 0,8   | 2,0   | 3,2   | 2,3   |
| MIM@UF – Sistema de monitorização das unidades funcionais | Muito insatisfeito/a                | -     | 9,8   | 7,4   | 11,1  | 8,5   |
|                                                           | Insatisfeito/a                      | -     | 34,1  | 26,8  | 32,6  | 29,9  |
|                                                           | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | -     | 24,6  | 29,8  | 22,4  | 25,3  |
|                                                           | Satisfeito/a                        | -     | 29,3  | 34,0  | 31,4  | 34,2  |
|                                                           | Muito satisfeito/a                  | -     | 2,3   | 2,0   | 2,5   | 2,1   |
| SDM - Sistema de Dados Mestre                             | Muito insatisfeito/a                | -     | 9,8   | 9,0   | 10,2  | 9,8   |
|                                                           | Insatisfeito/a                      | -     | 34,1  | 25,1  | 28,5  | 27,8  |
|                                                           | Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a | -     | 24,6  | 39,0  | 33,6  | 34,4  |
|                                                           | Satisfeito/a                        | -     | 29,3  | 24,6  | 23,9  | 25,7  |
|                                                           | Muito satisfeito/a                  | -     | 2,3   | 2,3   | 3,7   | 2,3   |

**K4 (Por ARS)** Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos:

| (%)                                                                                                     |                                     | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| A plataforma BI-CSP - Self-service                                                                      | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 26,6      | 20,0       | 18,1    | 40,0         | 28,6        |
|                                                                                                         | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 21,4      | 17,1       | 16,8    | 30,0         | 14,3        |
|                                                                                                         | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 52,0      | 62,9       | 65,2    | 30,0         | 57,1        |
| BI-CPS-PAUF - plataforma eletrónica que suporta a construção do Plano de Ação pelas Unidades Funcionais | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 38,5      | 31,4       | 26,9    | 60,0         | 14,3        |
|                                                                                                         | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 24,7      | 25,7       | 17,9    | 20,0         | 35,7        |
|                                                                                                         | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 36,8      | 42,9       | 55,1    | 20,0         | 50,0        |

| (%)                                                       |                                     | ARS Norte | ARS Centro | ARS LVT | ARS Alentejo | ARS Algarve |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------|-------------|
| Estrutura atual do Plano de Ação das unidades funcionais  | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 43,2      | 35,7       | 30,1    | 60,0         | 14,3        |
|                                                           | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 26,2      | 30,0       | 30,8    | 30,0         | 50,0        |
|                                                           | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 30,6      | 34,3       | 39,1    | 10,0         | 35,7        |
| MIM@UF – Sistema de monitorização das unidades funcionais | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 36,5      | 32,9       | 40,4    | 60,0         | 64,3        |
|                                                           | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 23,5      | 27,1       | 28,2    | 40,0         | 7,1         |
|                                                           | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 40,0      | 40,0       | 31,4    | 0,0          | 28,6        |
| SDM - Sistema de Dados Mestre                             | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 37,9      | 38,6       | 37,1    | 55,6         | 25,0        |
|                                                           | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 33,9      | 31,4       | 34,4    | 44,4         | 58,3        |
|                                                           | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 28,2      | 30,0       | 28,5    | 0,0          | 16,7        |

**K4 (Por Modelo)** Por favor, indique o seu grau de satisfação com os seguintes instrumentos:

| (%)                                                                                                     |                                     | Modelo A | Modelo B |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|----------|
| A plataforma BI-CSP - Self-service                                                                      | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 24,0     | 22,5     |
|                                                                                                         | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 21,2     | 17,8     |
|                                                                                                         | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 54,7     | 59,7     |
| BI-CPS-PAUF - plataforma eletrónica que suporta a construção do Plano de Ação pelas Unidades Funcionais | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 32,6     | 33,8     |
|                                                                                                         | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 23,8     | 22,1     |
|                                                                                                         | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 43,6     | 44,1     |
| Estrutura atual do Plano de Ação das unidades funcionais                                                | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 34,6     | 38,8     |
|                                                                                                         | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 31,8     | 27,4     |
|                                                                                                         | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 33,5     | 33,8     |

| (%)                                                       |                                     | Modelo A | Modelo B |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|----------|
| MIM@UF – Sistema de monitorização das unidades funcionais | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 42,5     | 35,6     |
|                                                           | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 24,9     | 25,8     |
|                                                           | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 32,6     | 38,6     |
| SDM - Sistema de Dados Mestre                             | Muito Insatisfeito ou Insatisfeito  | 40,3     | 36,0     |
|                                                           | Nem de satisfeito/ Nem insatisfeito | 33,5     | 34,9     |
|                                                           | Satisfeito ou Muito satisfeito      | 26,1     | 29,1     |

Quanto ao grau de satisfação com a **plataforma BI-CSP – self-service**, 57,7% (vs 54,7% no estudo anterior) dos coordenadores revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, As ARS com uma percentagem mais elevada são a ARS LVT e Centro, respectivamente com 65,2% e 62,9% dos coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos. Inversamente, no Alentejo 40% dos coordenadores estão insatisfeitos ou muito insatisfeito. As USF Modelo B são aquelas em que os coordenadores se mostram mais satisfeitos com 59,7%.

No que diz respeito à **plataforma electrónica que suporta a construção do plano de acção**, 43,9% (vs 45,5% no estudo anterior) dos coordenadores revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, A nível regional, em LVT 55,1% dos coordenadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos, Aqui as USF Modelo B têm uma percentagem de coordenadores satisfeitos (44,1%) superior às do Modelo A (43,6%),

A **estrutura do Plano de Acção das Unidades Funcionais** apresenta 33,7% de coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos vs 37,2% de coordenadores insatisfeitos ou muito insatisfeitos. A nível regional destaca-se o Alentejo com 60% de coordenadores insatisfeitos ou muito insatisfeitos, por outro lado na ARS LVT existem 39,1% dos coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos.

Existem 36,3% dos coordenadores satisfeitos ou muito satisfeitos como o **MIM@UF**, destacando-se a nível regional os coordenadores de USF da ARS Norte e Centro com 40% de satisfação, Inversamente na ARS Algarve 64,3% dos respondentes estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos, Nas USF modelo B o grau de satisfação é superior às USF modelo A (38,6% vs 32,6%).

O **SDM - Sistema de Dados Mestre** gera uma maior insatisfação (37,6% dos respondentes insatisfeitos ou muito insatisfeitos) que satisfação (28% de satisfeitos ou muito satisfeitos). A ARS Centro é aquela que mais satisfação demonstra com 30% e os coordenadores da ARS Alentejo com 55,6% aquela que de mostra mais insatisfeito, Analisando por modelo, destaca-se as USF modelo A com 40,3% de coordenadores insatisfeitos ou muito insatisfeitos vs 36% nas modelo B.

## L - ATENDIMENTO NA USF DO FUTURO

A digitalização e a experiência da pandemia conduziram a uma reflexão sobre como é que poderia ser o atendimento na USF do Futuro, assente na promoção de projetos de gestão integrada dos percursos dos cidadãos no SNS, reforçando a continuidade e os mecanismos de integração dos cuidados, mas também sobre novas formas de interação entre utentes e profissionais e instituições de saúde. Neste sentido, com o intuito de averiguar a possibilidade de novos modelos de interação no âmbito dos cuidados de saúde prestados aos utentes, mantivemos a necessidade de conhecer perspectiva dos coordenadores das USF acerca da proporção futura de consultas presenciais e consultas à distância.

**L1 (Geral)** No futuro considera que o trabalho na USF deveria prever ...

|                                                                                                                                        | 2020-2021 |      | 2021-2022 |      | 2022-2023 |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|                                                                                                                                        | Contagem  | %    | Contagem  | %    | Contagem  | %    |
| ,,, muito mais consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).      | 84        | 21,1 | 115       | 26,9 | 89        | 19,7 |
| ,,, mais consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).            | 231       | 58,0 | 214       | 50,1 | 271       | 60,1 |
| ,,, o mesmo número de consultas presenciais (em pessoa, na unidade) e de consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada). | 58        | 14,6 | 75        | 17,6 | 66        | 14,6 |
| ,,, menos consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).           | 24        | 6,0  | 18        | 4,2  | 22        | 4,9  |
| ,,, muito menos consultas presenciais (em pessoa, na unidade) do que consultas à distância (por e-mail, telefone ou videochamada).     | 1         | 0,3  | 5         | 1,2  | 3         | 0,7  |
| ...não sei/ não respondo.                                                                                                              | 13        |      | 21        |      | 33        |      |

Os resultados a esta questão demonstram que a **maioria dos coordenadores e numa percentagem superior aos últimos 2 estudos prefere mais consultas presenciais do que consultas à distância** (2020/21 – 79,1%, 2021/22 - 77% e 2022/23 79,8%), enquanto cerca de 5,6% prefere um sistema que privilegia as consultas à distância, um pouco superior aos 5,4% obtidos no estudo do ano passado. Salienta-se ainda que cerca de **14,6% demonstra preferência por um modelo híbrido equilibrado** (com consultas presenciais e consultas à distância em igual proporção), uma descida face aos 17,6% verificados no ano transato. Importará agora perceber que ferramentas ou estratégias é que os coordenadores que antecipam no futuro a maior utilização de consultas à distância considerariam necessárias para poder levar a cabo essa evolução. Importante ainda, perceber qual a disponibilidade dessas ferramentas e o modo como o próprio sistema informático atual condiciona essa visão. Por último, saber a satisfação de utentes e profissionais com essa modalidade de atendimento de forma a comparar com o restante universo.

## M - FORMAÇÃO PRESTADA PELA USF

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

| (%)                                    |     | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|----------------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A sua USF acolhe estágios de formação? | Sim | 99,0  | 97,1  | 98,9  | 98,2  | 97,9  | 96,8  | 97,1  | 98,4  | 97,5  |
|                                        | Não | 1,0   | 2,9   | 1,1   | 1,8   | 2,2   | 3,3   | 2,9   | 1,6   | 2,5   |

### M1 (Geral) Se sim assinale quais:

| (%)                                              |     | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 20/21 | 21/22 | 22/23 |
|--------------------------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Internato de MGF                                 | Sim | -     | 90,3  | 87,9  | 87,5  | 85,8  | 86,3  | 88,2  | 88,4  | 87,0  |
|                                                  | Não | -     | 9,7   | 12,1  | 12,5  | 14,2  | 13,7  | 11,8  | 11,6  | 13,0  |
| Alunos de Medicina                               | Sim | -     | 93,6  | 97,5  | 94,0  | 97,0  | 97,2  | 96,2  | 96,6  | 98,1  |
|                                                  | Não | -     | 6,4   | 2,5   | 6,0   | 3,0   | 2,8   | 3,8   | 3,4   | 1,9   |
| Alunos de enfermagem                             | Sim | -     | 91,3  | 92,9  | 91,3  | 95,0  | 94,8  | 95,0  | 94,3  | 96,8  |
|                                                  | Não | -     | 8,7   | 7,1   | 8,7   | 5,0   | 5,2   | 5,0   | 5,7   | 3,2   |
| Estágios profissionais para Secretários Clínicos | Sim | -     | 11,7  | 13,6  | 12,2  | 18,5  | 21,4  | 12,6  | 15,0  | 15,4  |
|                                                  | Não | -     | 88,3  | 86,4  | 87,8  | 81,5  | 78,6  | 87,4  | 85,0  | 84,6  |
| Ano Comum de Medicina                            | Sim | -     | -     | -     | 91,6  | 93,1  | 93,5  | 89,7  | 91,3  | 92,6  |
|                                                  | Não | -     | -     | -     | 8,4   | 6,9   | 6,5   | 10,3  | 8,7   | 7,4   |
| Outros                                           | Sim | -     | -     | -     | 19,4  | 44,4  | 39,9  | 16,1  | 17,3  | 19,6  |
|                                                  | Não | -     | -     | -     | 80,6  | 55,6  | 60,1  | 83,9  | 82,7  | 80,4  |

**97,5% das USF acolhem estágios de formação.** Um valor muito semelhante ao obtidos nos últimos estudos. Verifica-se um crescimento face ao ano anterior em todas as tipologias de estágio, com exceção do internato de MGF que teve uma queda de 88,4% para 87%. Verifica-se um ligeiro aumento na percentagem de USF que receberam alunos de Medicina que passou de 96,6% para 98,1%, Cerca de 97% de USF receberam alunos do curso de Enfermagem. A percentagem de unidades que acolhem estágios profissionais para Secretários Clínicos (15,35%) aumentou relação ao estudo anterior (15%), tal como os estágios para ano comum de medicina em 92,6% das USF e cerca de 19,6% destas unidades ainda acolhem estágios de outras profissões.

(%)

2022/2023

|                                                  |     | USF integradas em ULS | USF não integradas em ULS |
|--------------------------------------------------|-----|-----------------------|---------------------------|
| Internato de MGF                                 | Sim | 85,1                  | 86,8                      |
|                                                  | Não | 14,9                  | 13,2                      |
| Alunos de Medicina                               | Sim | 97,9                  | 98,3                      |
|                                                  | Não | 2,1                   | 1,7                       |
| Alunos de enfermagem                             | Sim | 95,7                  | 97,6                      |
|                                                  | Não | 4,3                   | 2,4                       |
| Estágios profissionais para Secretários Clínicos | Sim | 12,8                  | 16,2                      |
|                                                  | Não | 87,2                  | 83,8                      |
| Ano Comum de Medicina                            | Sim | 91,5                  | 92,4                      |
|                                                  | Não | 8,5                   | 7,6                       |
| Outros                                           | Sim | 25,5                  | 18,9                      |
|                                                  | Não | 74,5                  | 81,1                      |

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 globalmente muito recetivos a estágios de formação em todas as áreas. De notar que no estágio de secretários clínicos a percentagem de USF que os acolhe é inferior nas integradas em ULS do que nas USF não integradas em ULS (12,8 vs 16,2) ocorrendo o contrário quando analisamos estágios de outras profissões (ocorrendo em 25%,5% das USF integradas em ULS e em 18,9% das USF não integradas em ULS).

## 9 - O MAPA DE MELHORIAS

### **É necessária uma renovada estratégia para a Saúde em Portugal!**

O setor da saúde nacional, em particular a sua força de trabalho, e os contextos nacional, europeu e mundial sofreram, nos últimos dois anos, **mudanças profundas**. Esta transformação, obriga a uma modificação da estratégia das políticas de saúde adotadas quando o atual governo tomou posse. **As políticas não estão a acompanhar esta mudança** e, por isso, não estão a resultar nas respostas necessárias. **Reconhecemos, no entanto, progressos no governo** quanto ao reconhecimento e aplicação das medidas sugeridas pela USF AN de que são exemplos a generalização das USF modelo B, a abertura de todas as vagas disponíveis para médicos de família nos concursos de recrutamento ou a autodeclaração de doença.

Neste capítulo apresentamos um mapa de melhorias extenso, detalhado, pronto a usar.

Num primeiro momento, uma visão de helicóptero do sistema de saúde, em particular do SNS, organizada em 15 domínios com identificação da situação/ problema e apresentação de estratégias e soluções.

Seguem-se dois planos estratégicos mais detalhados para cada uma das duas reformas anunciadas:

- generalização do modelo B das Unidades de Saúde Familiar - USF e
- generalização das Unidades Locais de Saúde – ULS.

| DOMÍNIO                           | SITUAÇÃO/ PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ORGANIZAÇÃO DOS CSP</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ausência de políticas que valorizem</b> os Cuidados de Saúde Primários (CSP);</li> <li>• <b>Falta de investimento no apoio</b> aos CSP;</li> <li>• <b>Projeto USF fragilizado</b> pelo desinvestimento dos últimos 15 anos do Ministério da Saúde;</li> <li>• <b>Processo dificultado no acesso ao modelo B (que parece agora em vias de ser resolvido);</b></li> <li>• <b>Ausência de revisão/adaptação dos indicadores</b> onde se centra a contratualização e, principalmente, daquilo que são consideradas boas práticas.;</li> <li>• <b>Falta de clareza e foco</b> no essencial no funcionamento da carteira básica e de algumas carteiras adicionais;</li> <li>• <b>Falta de esclarecimento do papel das consultas à distância</b>, incluindo a teleconsulta, na atividade dos CSP e do custo-efetividade das suas intervenções.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>O novo decreto-lei das USF e as novas ULS não podem promover o desvirtuar do modelo USF e perturbar o contributo que as USF comprovadamente têm prestado para a melhoria assistencial nos CSP;</b></li> <li>• <b>O reforço e a generalização do modelo USF B</b> de organizações aprendentes e autónomas, inseridas numa rede de cuidados integrados;</li> <li>• <b>Valorização da governação clínica liderada pelas equipas de saúde familiar;</b></li> <li>• <b>Desaparecimento da menção às USF modelo C;</b></li> <li>• Aumento da <b>autonomia organizativa e financeira</b> dos ACES (e logo das USF) e maior <b>descentralização das decisões</b> (que poderia acontecer com o novo estatuto do SNS, mas que parece que será apenas por via de integração em ULS, solução que poderá ter outras implicações, nem todas positivas);</li> <li>• <b>Inclusão de indicadores de estrutura, processo e resultado com base em ganhos em saúde mensuráveis e 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> <li>• <b>Lançamento do E-Qualidade</b> – uma funcionalidade da plataforma BI CSP que trará transparência a todo o processo de candidatura para a constituição das USF e poderá melhorar o acompanhamento do desempenho destas.</li> </ul> |

## INTEGRAÇÃO DE CUIDADOS

- A **integração dos cuidados não poderá ser feita por decreto, mas por formação e prática conjuntas**

- A possibilidade de o **modelo de USF ser importado para dentro dos hospitais**, moldando os centros de responsabilidade integrados (CRI), com gestão autónoma e responsável e incentivos ao desempenho devidamente consensualizados e regulamentados.
- **Uma mais completa articulação a nível micro (hospital e centro de saúde)**, centrado nos **planos assistenciais integrados**, generalizando-se o modelo de Unidades Coordenadores Funcionais.
- Criação na comunidade dos Centros de Diagnóstico Integrados, Gabinetes de Movimentos e Reabilitação, Gabinetes de Medicina Dentária, Unidades Coordenadoras Funcionais de Saúde Mental e noutras áreas, complementando a cultura do serviço centrado nas profissões.
- A possibilidade de avaliação clínica independente, quer de hospitais, quer de ACES com valorização da governação clínica integrada.

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO ACESSO E DA COMUNICAÇÃO

- **Programas informáticos lentos** que exigem muitos comandos, **consumindo tempo útil da prestação de cuidados** (pouco *user friendly*);
- **Dificuldade no acesso à informação clínica do utente** - descentralizada e fragmentada por instituições;
- O atual Sistema de Informação (SI) de apoio à prática clínica **não permite de forma prática a consulta de informação**, tão necessária para uma adequada continuidade de cuidados,

- Criação de um **processo clínico único eletrónico do utente** centrado na pessoa e não na instituição;
- Criação do **backbone do sistema centrado no utente**;
- Definição dos standards de codificação podendo utilizar-se o **sistema internacional standard**;
- Desenvolvimento de uma **Application Programming Interface para comunicação**, de forma que ferramentas públicas e privadas consigam comunicar informação;
- **Registo clínico informático único para todo o Serviço Nacional de Saúde** (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, cartas de resposta às referências passavam a ser muito mais facilmente consultáveis);
- **Desenvolvimento de página única de registo tipo SOAP**, em texto livre para

## CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE SAÚDE DOS CSP

- prejudicando o trabalho em equipa em prol do utente**, em que não é possível partilhar a atividade com os profissionais da Psicologia, Assistência Social, de Fisioterapia e outros Técnicos da Saúde e, em grande parte, mesmo entre médico e enfermeiro;
- SI de apoio à prática clínica **não possibilita a obtenção de indicadores mais sensíveis aos cuidados de Enfermagem Especializados na área da Saúde Familiar;**
  - **Sistemas de assiduidade biométricos** que servem **essencialmente para controlo da gestão** e não para compensar o esforço dos profissionais.

- **Ausência de políticas** que promovam uma rede de **Governança Clínica;**
- **Ausência de concursos públicos para os órgãos de gestão** dos CSP;
- Elevada **dispersão de atividades assistenciais** (como acompanhamento de utentes de

médicos e enfermeiros, de modo a facilitar a comunicação de informação relevante entre os profissionais;

- No que ao **“Processo de Enfermagem”** diz respeito, o SI deveria possibilitar num só local a visualização da avaliação diagnóstica, dos diagnósticos de Enfermagem e do mapa de cuidados; bem como a existência de um campo para texto livre; Ainda, ao ser selecionada determinada intervenção esta deverá ser assumida pelo sistema como validada/realizada, evitando a necessidade da sua nova seleção no mapa de cuidados;
- Possibilidade de **digitalização de documentos para o processo clínico** do utente;
- Acesso aos sistemas informáticos em domicílio (com **recurso generalizado a VPN - Virtual Private Network**);
- **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;**
- **Avaliação média mínima mensal do número de horas previstas no horário** – em vez de uma avaliação estática do horário - e privilegiar **uma avaliação flexível e dinâmica** (à semelhança do funcionamento das USF);
- **Apoio efetivo dos serviços de informática e durante todo o período de funcionamento das unidades incluindo os serviços para atendimento de doença aguda.**

- Criação e desenvolvimento de uma **rede efetiva de Governança Clínica** que capacite os profissionais e permita obter agilmente informação útil e a sua utilização efetiva e que enquadre a melhoria das práticas a nível dos ACeS e **UF;**
- **Melhoria da gestão com seleção criteriosa** dos Presidentes do Conselho Clínico e de Saúde (PCCS) e da Direção Executiva (DE), com avaliações regulares, de forma a implementar de forma efetiva a Governança Clínica, proporcionando qualificação, dimensionamento e recursos (incluindo tempo e remuneração) adequados à Equipa Regional de Apoio (ERA), conselhos clínicos e conselhos técnicos;

ERPI ou atividades com grande carga de atividade burocrática e pouco valor clínico como atestado para cartas de condução, carta de caçador, declarações para creches, atividade desportiva - **com consequente menor disponibilidade para a gestão e acompanhamento da lista de utentes**);

- **Sistemas de informação** com agilidade e adequação deficitárias;
- Acuidade diagnóstica dificultada pela **ausência de testes rápidos acessíveis no âmbito dos CSP**;
- **Inflexibilidade na gestão dos horários**.

- **Menos dispersão do essencial** - menos burocracia e atividades sem valor para a saúde das pessoas (por exemplo, emissão de atestados para a carta de condução e os mais variados fins,), maior concentração na lista de utentes, sem dispersão por outros serviços (que devem ter corpos profissionais próprios); criação de centros específicos para avaliação para, por exemplo atestados para cartas de condução; acesso direto à informação clínica por parte das autoridades de saúde no contexto da avaliação necessária para emissão de com dispensa de relatórios médicos;
- **Melhoria dos sistemas de informação** - mais ágeis e orientados para o utente e a sua saúde, facilitando a decisão de utentes e dos profissionais de saúde, assim como a articulação com a Segurança Social, para evitar múltiplos relatórios para juntas de verificação;
- **Melhoria das instalações e dos equipamentos e maior apoio logístico e informático** que permitam uma atividade otimizada sem falhas de material ou pausas não previstas;
- **Maior acuidade diagnóstica** com a disponibilização de Laboratórios de **Testes Rápidos PoC (testes “point of care”) – “LabPoC”** - em todos os edifícios onde funcionassem USF ou UCSP, que poderiam ser geridos por profissionais dos ACeS, à semelhança de outros tipos de teste, desde que com **programas de formação adequada** (por exemplo, e após os devidos estudos de custo-efetividade, o doseamento de hemoglobina glicada - HbA1c, painel de lípidos, proteína C reativa; parâmetros dos glóbulos vermelhos do sangue, NT-proBNP; determinação do rácio albumina/creatinina; a deteção de vírus respiratórios - entre eles o SARS-CoV-2 e o vírus da gripe - e de bactérias; a deteção de infeção por *Helicobacter pylori*; pha-direct; entre outros);
- **Aumento da capacidade dos CSP na resolução de problemas** clínicos com **sistema de apoio à decisão informáticos**;
- **Maior flexibilidade de horários e remunerações sensíveis ao desempenho pessoal**, independente do modelo da unidade funcional, e que pudessem fazer face às despesas que os profissionais têm na sua vida pessoal e familiar.

## FORÇA DE TRABALHO EM SAÚDE

- Necessidade de contratação de recursos humanos
- Recusa de contratos mais flexíveis em termos de horários
- Demora na aprovação da mobilidade de profissionais pelo ACES, restringindo a fixação dos profissionais
- Ausência de progressão na carreira profissional para a grande maioria dos profissionais de saúde;
- Subtração do tempo dos profissionais para a participação dos elementos das equipas de saúde dos CSP em serviços ocasionais (colaboração efetuada à custa do horário de trabalho semanal na USF)
- Intenção de contratar médicos não especialistas em Medicina Geral e Familiar para fazer o trabalho dos médicos de família
- Ausência de discussão sobre quem faz o quê nas equipas – níveis e papéis de atuação mal definidos com consequente risco para a segurança dos utentes e dos profissionais de saúde envolvidos

- **Investimento em recursos humanos nos CSP** (Enfermeiros, Médicos, 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
- **Fim das quotas para constituição das USF A e B**, aumentando a capacidade de atração e capacidade de retenção do SNS;
- **Colocação dos profissionais onde são necessários (aumentando o número de vagas carenciadas, entrando a concurso todas as vagas disponíveis e mantendo-se abertas depois deste em regime de contratação direta);**
- **Facilitação na adoção de horários parciais pelos profissionais que assim o desejam;**
- **Adaptação do trabalho à diferenciação de cada profissional, libertando tempo para os médicos especialistas em MGF** (através, por exemplo, da criação de centros de rastreios, centros para atestado para a carta de condução e outros atestados; centros de atendimento para episódios agudos/contactos esporádicos nos ACeS; Equipas de apoio médico a centros de vacinação; equipas de apoio médico a ERPI - estrutura residencial para pessoas idosas; e equipas de acompanhamento individual pontual/temporário para utentes que não queiram inscrição numa USF);
- **Desbloquear a progressão das carreiras profissionais**, tornando-as atrativas, impedindo a fuga de profissionais do SNS, por exoneração ou reforma;
- **Ampliar os incentivos aos profissionais de saúde que já exercem nas zonas carenciadas;**
- **Dimensionar adequadamente o número dos profissionais das várias carreiras**, com base nas necessidades reais a curto, médio e longo prazo (BI-CSP);
- **Implementação de substituições a tempo e horas dos profissionais de saúde em ausência prolongada;**
- **Concursos anuais de ingresso e para progressão nas várias carreiras;**
- **Criação de regras nacionais em épocas regulares que flexibilizem a mobilidade dos profissionais**, independentemente do modelo organizativo em causa, que impliquem a efetivação concreta e atempada da mobilidade do profissional e

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>que a mesma dependa unicamente da vontade do profissional e da necessidade confirmada da unidade funcional requerente,</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 e ADR e as substituições no caso de ausências prolongadas, entre outros;</li> <li>• Em alternativa à contratação de médicos não especialistas em Medicina Geral e Familiar (MGF), procurar reunir esforços para a constituição de equipas de saúde familiar com médicos de família, enfermeiros de família e secretários clínicos em número adequado – e com apoio das outras profissões de saúde a nível do ACeS.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>A CARREIRA DE ESPECIALISTA EM ENFERMAGEM DE SAÚDE FAMILIAR</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificuldades na implementação efetiva da especialidade de Enfermagem de Saúde Familiar (como preconizado no DL 73/2017);</li> <li>• Não cumprimento do estipulado em DL: Os enfermeiros que constituem a USF têm de deter o título de especialista em enfermagem de saúde familiar.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Garantir que a formação especializada dos enfermeiros de família decorra em regime de Internato, à semelhança da especialidade de medicina geral e familiar;</b></li> <li>• <b>Garantir a abertura de concursos para a categoria profissional de Enfermeiro Especialista de todos os enfermeiros detentores do Título de Especialista em Enfermagem de Saúde Familiar a exercer em contexto USF ou UCSP;</b></li> <li>• <b>Simplificar todo o processo para atribuição do título de Especialista em Enfermagem de Saúde Familiar, valorizando a experiência profissional de enfermagem em contexto de USF/UCSP;</b></li> <li>• <b>Reconhecimento e valorização da experiência profissional em saúde familiar de todos os enfermeiros que sejam detentores de formação especializada e título Profissional de Especialista, noutras áreas da enfermagem, que se encontram em exercício em contexto USF ou CSP, facilitando a atribuição do título de especialista em saúde familiar;</b></li> <li>• <b>Existência de vagas contempladas para Enfermeiro Especialista na área de enfermagem de saúde familiar, na razão de proporcionalidade de rácio destes especialistas face às restantes especialidades contempladas em cada concurso e ARS.</b></li> </ul> |
| <p><b>A CARREIRA DE</b></p>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência de desenvolvimento da</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valorizar a atividade do secretariado clínico, com a saída do despacho</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## SECRETÁRIO CLÍNICO

- carreira de Secretário Clínico
- Necessidade de contratação de secretários clínicos

[do perfil de competências e funções](#) já proposto anteriormente com o contributo da USF-AN, com possibilidade de criação de **estrutura formativa para o efeito**;

- **Criar uma perspectiva de carreira de Secretariado Clínico atrativa, capaz de mobilizar candidatos e dar-lhe uma progressão remuneratória e de diferenciação** (com formação específica e direcionada para as suas funções)
- Abertura de **concursos ágeis** (os que têm sido abertos parecem pensados para não acabarem nunca) **para a carreira de secretário clínico**
- **Possibilidade de contratação mais facilitada destes profissionais** 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
- **Maior investimento na formação** dos secretários clínicos

## REGIME DE TRABALHO EM SAÚDE

- Necessidade de discutir e organizar o processo de trabalho
- Lacunas no suporte das instituições do SNS no cuidado aos profissionais de saúde

- **Possibilidade de criação de bolsa de profissionais** que possam assegurar as **ausências prolongadas** evitando a sobrecarga dos profissionais das Unidades
- Fazer refletir a ausência prolongada dos profissionais **na contratualização e no cálculo do IDG** - necessidade de realizar estudos bem estruturados relativos à análise custo-benefício para fundamentar este investimento
- Permitir a **flexibilização de horários** - integrando a possibilidade de orientação dos utentes via e-mail/telefone/videochamada e a jornada de 4 dias de trabalho semanal,
- **Integração da telemedicina** na prática diária, com recurso generalizado a VPN,

- Ausência de autonomia dos ACES e das USF
- Excesso de regulação e controlo
- Excesso de tarefas administrativas e burocráticas

- Avaliar **novas estratégias e incentivos para fixação de profissionais**:
  - aumento da remuneração dos médicos em formação para serem especialistas em MGF e dar incentivos para que se fixem em zonas carenciadas logo nesta fase - para este objetivo, poder-se-ia utilizar a folga orçamental que parece existir e serem procurados incentivos a desenhar junto do poder local dessas zonas;

## APOIO À ATIVIDADE PROFISSIONAL

- Aposta da Administração nas horas de trabalho extraordinárias: “segundo dados disponibilizados pela Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS): até Agosto de 2023, os médicos já realizaram mais de 4,3 milhões de horas extraordinárias (66% das horas extra realizadas em 2022) - a juntar a este volume de trabalho suplementar, o Serviço Nacional de Saúde contratou, no mesmo período, 3,2 milhões de horas a médicos prestadores de serviço. No total, os profissionais de saúde já realizaram 11 milhões de horas extra, com um custo associado de 302 milhões de euros”.”
- pagamento de bónus 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;
- Inversão da tendência do aumento do número de utentes sem equipa de saúde familiar atribuída através da facilitação do acesso ao modelo B das USF;
- **investimento no desenvolvimento profissional** – com maior formação independente, baseada na evidência, com autonomia de recursos e dos conteúdos e com aplicação dos incentivos institucionais em planos de formação-ação para a necessidade de mudanças comportamentais dos profissionais;
- maior garantia de satisfação no trabalho (com audição dos profissionais e treino na identificação, reconhecimento e atuação perante a equipa para a prevenção da exaustão/job burnout e autoavaliação do risco individual,
- Atribuição de **incentivos financeiros transversais** à prestação de cada grupo profissional;
- Clarificação legal, para todos os grupos profissionais, do método de cálculo do valor da pensão de aposentação;
- **Redução da carga burocrática** 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 para cartas de condução – CAMP)
- **Legislar e padronizar o relatório clínico informatizado em MGF** - 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)
- **Regulamentar que declarações devem ser emitidas pelo Médico de Família** - eliminando as que não carecem de avaliação clínica e contribuindo para a

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>responsabilização dos utentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SEGURANÇA DOS PROFISSIONAIS          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desgaste rápido da profissão com elevado risco de <i>burnout</i></li> <li>• Níveis altos de violência sobre 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, de que é exemplo o PAPVSS – Plano de Ação para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde para esta área específica</li> <li>• Promover estratégias que estejam <b>atentas ao autocuidado dos profissionais</b>, sobretudo relacionadas ao <i>Burnout</i></li> <li>• <b>Elaboração de avaliações de risco de violência em cada instituição e desenvolvimento de sistemas de proteção dos profissionais de saúde contra a violência pensada em cada contexto e com apoio efetivo de meios e organização e envolvimento da comunidade</b></li> <li>• Possibilidade de realocar utentes com histórico de violência numa unidade de saúde em outras listas de utentes ou unidades em situações de violência por parte de utentes em que haja prejuízo da relação entre estes e os profissionais de saúde;</li> <li>• <b>Ter elementos das forças de Segurança em algumas unidades mais vulneráveis</b></li> </ul> |
| ACESSO AOS INCENTIVOS INSTITUCIONAIS | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificuldade (quase impossibilidade em alguns casos) de utilização dos incentivos institucionais em ambos os modelos de USF</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cativação das verbas associadas ao pagamento destes incentivos institucionais</b> 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 online</li> <li>• <b>Atribuição retroativa</b> dos incentivos não atribuídos nos últimos anos</li> <li>• <b>Publicação do despacho</b> que permita o desbloquear do pagamento dos incentivos institucionais dos anos mais recentes</li> <li>• Aplicar o <b>Índice de Perturbação do Desempenho Assistencial (IPDA)</b> que</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | permite majorar os índices de Desempenho Global prejudicados por causas externas à USF, impedindo o acesso aos incentivos institucionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL E COORDENAÇÃO DOS CUIDADOS NOS CSP</b> | <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>• 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 e de pessoas que vivem com doença, 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, deixando estes de ter de recorrer ao serviço de urgência prejudicando o seu funcionamento</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></li> </ul> |
| <b>DIMENSÃO DA</b>                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## LISTA DE UTENTES

- As unidades ponderadas deveriam considerar a implementação de um índice de complexidade para o seu cálculo que tivesse em conta diversos parâmetros entre os quais:
  - A literacia da população;
  - Condições económicas;
  - Idade;
  - Carga de doença com particular valorização da doença mental e da disfunção em geral;
  - Salubridade das áreas geográficas
  - Isolamento social;
  - Dependência;
  - Integração e apoios sociais (rede de apoio);
  - Percentagem de população migrante de acordo com a sua origem;Entre outros.
- **Ajuste da dimensão ponderada das listas** para médicos, enfermeiros e secretários clínicos
- Redução do **máximo de utentes/lista** - com implementação do **índice de complexidade para ponderação** das listas;
- A ponderação das listas de utentes deve ser de cálculo compreensível pelos profissionais que vão ver a sua remuneração dela dependente;
- Após redução da lista, **excluir utentes não utilizadores** (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
- **Deve ser proposta aos utentes a transferência para a sua área de residência,**
- Garantir a **entrada de um maior número de profissionais de saúde para redividir as listas** (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; até lá, implementar um regime transitório para estes novos profissionais com uma componente remuneratória sensível ao desempenho e carga de trabalho individual, nivelada ainda pelo grau de carência da população servida),
- **Criação de condições para implementação das USF de forma uniforme** em todo o território, incluindo zonas de baixa densidade populacional

## INFRAESTRUTURAS

- Ausência de viaturas de serviço
- Ausência de estruturas que facilitem o acesso a pessoas com restrições de mobilidade
- Longa espera por obras de adequação das instalações
- **Melhorias das condições de acesso** 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
- **Proteção do profissional** em exercício das suas funções (ergonomia do local de trabalho; segurança do ambiente e segurança na prática clínica)
- Distribuição e fornecimento adequados de **instrumentos clínicos de qualidade**

MELHORIA  
CONTÍNUA DA  
QUALIDADE

- Quebras de atendimento por rotura de *stock* de material consumível clínico e não-clínico
- Degradação do equipamento clínico existente
- Ausência de climatização em muitas das unidades

e **aferidos regularmente** (balanças, termómetros, esfigmomanómetros, oxímetros) e do **material básico**

- Necessidade de garantir **stock de material consumível clínico e não-clínico** para que não haja quebra no atendimento por ruturas de *stock*,
- **Garantir a existência de um fundo de maneo** adequado para as unidades funcionais
- Possibilidade dos **ACES** terem **autonomia financeira, que não seja limitada como a que se verifica atualmente**, para resolver os problemas que surgem a nível de material (clínico e equipamentos)
- **Disponibilidade de viatura** em número adequados (e, se adequado, com motorista) para prestação de cuidados domiciliários

- Investimento deficitário na melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde prestados à população
- Investimento residual na formação dos profissionais de saúde

- Incentivos para a **formação interna e externa** dos profissionais com alocação de mais recursos financeiros;
- Possibilitar, de um modo mais facilitado, a **utilização dos incentivos institucionais** para efeitos de **formação**;
- Necessidade de **sistematizar a realização de auditorias internas** (para autoavaliação) e **externas** (oportunidades de aprendizagem) para promover a melhoria contínua
- Necessidade de maior apoio aos processos de **Certificação/Acreditação** (que devem igualmente ser repensados para diminuir o trabalho burocrático e desnecessário e estar mais centrado no que é realmente importante e dependente do trabalho da unidade em análise) 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;
- Criação/dinamização de departamentos da qualidade, que efetivamente apoiem as equipas neste âmbito, aos quais caberia a responsabilidade de supervisionar/acompanhar todos os processos..

## PLANO ESTRATÉGICO PARA A GENERALIZAÇÃO DAS USF MODELO B

A USF-AN defende desde sempre a generalização do modelo B das Unidades de Saúde Familiar. Este modelo dispensa apresentações. É uma aposta ganha. É o resultado da maior reforma dos cuidados de saúde desde a criação do SNS.

Congratula-se, portanto, esta associação, com a decisão do atual governo de generalizar este modelo às restantes Unidades prestadoras de cuidados de saúde primários.

Consideramos que foi uma decisão sensata, positiva e no sentido certo, reconhecendo nos profissionais dos CSP a sua capacidade de organizar os serviços e resolver os problemas de saúde da população. Por isso, temos de ser claramente mais ambiciosos e afirmamos que assumimos o compromisso de construir, em conjunto, os alicerces para a sustentabilidade e desenvolvimento do SNS e dos CSP, através do acesso, para todos os residentes em Portugal, a equipas de saúde familiar a trabalhar em condições otimizadas.

Não obstante esta generalização, consideramos ser importante a discussão e o planeamento de 3 eixos estratégicos, sem os quais esta medida poderá ter problemas na sua implementação:

### **1º Eixo - Profissionais de saúde no número necessário e qualificação e remuneração certas**

13. Abrir **concursos** para especialistas em **Enfermagem de Saúde Familiar** para todos os enfermeiros que já concluíram o processo formativo exigido. **Simplificar todo o processo para atribuição do título** de Especialista em Enfermagem de Saúde Familiar, valorizando a experiência profissional de enfermagem em contexto de USF/UCSP;
14. **Valorizar a atividade do secretariado clínico**, com a saída do despacho do perfil de competências e funções já proposto anteriormente com o contributo da USF-AN, com possibilidade de criação de **estrutura formativa para o efeito**;

15. **Estabelecer os termos da contagem de pontos em sede de avaliação do desempenho dos trabalhadores para os secretários clínicos, tal como aconteceu para os enfermeiros**, possibilitando assim progressão no índice remuneratório para obter **salários mais justos**.
16. Criar **bolsas de profissionais que assegurem a compensação das ausências prolongadas** nas unidades ou o atendimento à doença aguda dos utentes sem equipa de saúde familiar atribuída ou outras atividades não previstas;

## 2º Eixo - Novo Decreto de Lei das USF

Assegurar que o novo Decreto de Lei das USF define:

1. que os vencimentos de toda a equipa representem uma **verdadeira valorização remuneratória**;
2. um modo de cálculo da **remuneração** de médicos, enfermeiros e secretários clínicos segundo os mesmos princípios;
3. uma ponderação das **listas de utentes** de cálculo fácil e compreensível pelos profissionais que vão ver a sua remuneração dela dependente;
4. **atividades específicas**, parte variável da remuneração ligada à qualidade, devem continuar a servir para garantir que se cumprem as boas práticas assistenciais, sendo remuneradas de acordo com o número de utentes em que se conseguem cumprir as boas práticas como até agora e não devem ter indicadores relacionados com os custos porque tal traria problemas éticos e não é necessário porque esse tipo de indicadores já estão contemplados para o cálculo do IDG – Índice de Desempenho Global;
5. que se a opção for, não pela atual lógica das atividades específicas, mas pelo **IDE** - Índice de Desempenho de Equipa previsto, deve-se considerar a necessidade de atualizar aquilo que são boas práticas para estarem alinhadas com a evidência internacional e pode-se considerar a hipótese de adicionar mais áreas às atividades específicas de acordo como as orientações do Plano Nacional de Saúde;

6. que a parte variável da remuneração deve continuar a poder ser calculada com o equilíbrio entre a dimensão da lista de utentes e o cumprimento das atividades específicas porque se potenciam mutuamente;
7. que existam adaptações ao modelo B das USF para zonas de grande dispersão populacional (a USF-AN já teve oportunidade de partilhar propostas neste sentido);
8. como vai ser feita a recuperação dos [Incentivos Institucionais](#) anteriores devidos às equipas (e que não têm sido atribuídos por inação quer do Ministério das Finanças quer do Ministério da Saúde; estes incentivos estão relacionados com o IDG e representam verbas que podem ser utilizadas em formação ou equipamentos, entre outros);
9. que não registem perdas financeiras para os profissionais já em USF modelo B e sim, pelo contrário, uma valorização;
10. como será calculado o valor da pensão de aposentação para todos os grupos profissionais.

### 3º Eixo - Processo evolutivo

1. Haver um **investimento do Poder Local** em instalações e [equipamentos](#) para as USF e em incentivos para a fixação de profissionais através de apoios diretos à habitação;
2. **Fortalecer a ligação às comunidades** e assegurar a sua participação ativa na vida das organizações de saúde, reforçando estruturas como o Conselho da Comunidade, Comissões de Utentes e Provedor do Utente, regulamentando a carta para a participação pública na saúde, promovendo o estatuto do cuidador informal e tornando mais eficaz a transmissão da informação sobre Saúde;
3. Fomentar a inclusão de um **algoritmo de fácil acesso para abordagem de sintomas comuns** e orientação dentro do SNS na App SNS24 e no portal do utente (e a sua divulgação ampla) para empoderamento e aumento da literacia

em saúde da população e descongestionamento da linha SNS24, que deve ser, no entanto, reforçada com mais meios e melhores algoritmos.

4. Garantir que as prometidas ULS vão assegurar que os cuidados hospitalares e as USF vão caminhar lado a lado sem sobreposição de papéis, sem autoritarismo de parte a parte, garantindo que as USF/CSP farão o acompanhamento do processo como parte ativa, contribuindo para uma melhoria na prestação e organização dos diferentes níveis de cuidados, respeitando, no entanto, a identidade que os caracteriza e vem sendo diferenciadora ao longo dos anos.

Acreditamos que, no momento atual, os Cuidados de Saúde Primários, como cuidados essenciais que são, têm de estar disponíveis para todos sem qualquer tipo de constrangimento. Sabemos que decisões no sentido certo, como estas que agora realçamos, são parte do caminho para o alcançar e que dão um sinal forte aos profissionais de que o SNS conta com eles para garantir a prestação e cuidados de saúde à população.

Por isso, cabe-nos, em conjunto, manter a capacidade de refletir, de visualizar um futuro viável e de propor medidas concretas e certeiras. Urge uma aposta relevante e continuada no Serviço Nacional de Saúde, nos Cuidados de Saúde Primários e nas USF modelo B.

## PLANO ESTRATÉGICO | UNIDADES LOCAIS DE SAÚDE 2.0.

Estando tomada a decisão de se avançar para a implementação generalizada, como modelo único no SNS, de Unidades Locais de Saúde, importa saber como esta será feita e como se irão substituir as instituições que deixam de existir, como por exemplo as ARS, nas funções que, antes, asseguravam.

Importa, portando, definir um plano estratégico para a implementação das ULS 2.0. Este plano deve ser definido por um **grupo de missão** constituído por peritos de todas as áreas envolvidas, incluindo das ULS já constituídas, de ULS em constituição, da academia, de associações profissionais, entre outros.

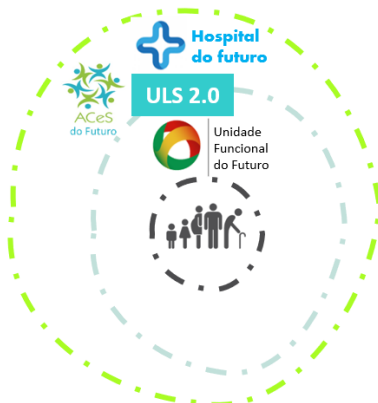
O plano estratégico a desenvolver **deve promover resultados** em que:

- ✓ A população recebe os cuidados de que necessita
- ✓ Os profissionais sentem-se valorizados e respeitados
- ✓ Os administradores não continuam a ser meros gestores criativos de dívida
- ✓ O financiamento tem por base os custos reais, que devem ser conhecidos com transparência, devendo o orçamento da ULS ter as diversas linhas de financiamento bem definidas, nomeadamente cuidados hospitalares, CSP e cuidados integrados
- ✓ Há incentivos à boa gestão, fazendo parte do processo de contratualização interna com as diversas Unidades de Saúde
- ✓ A contratualização externa é sobre a totalidade da ULS, sendo respeitada e prevendo a promoção da saúde e a prevenção da doença
- ✓ A integração de cuidados é uma realidade, inserida no processo de contratualização interna e de financiamento
- ✓ A oferta de cuidados é baseada num modelo salutogénico, centrado na pessoa e com cuidados humanizados
- ✓ O trabalho em rede com a Comunidade existe
- ✓ Há um Sistema Local de Saúde com mapeamento de respostas sociais

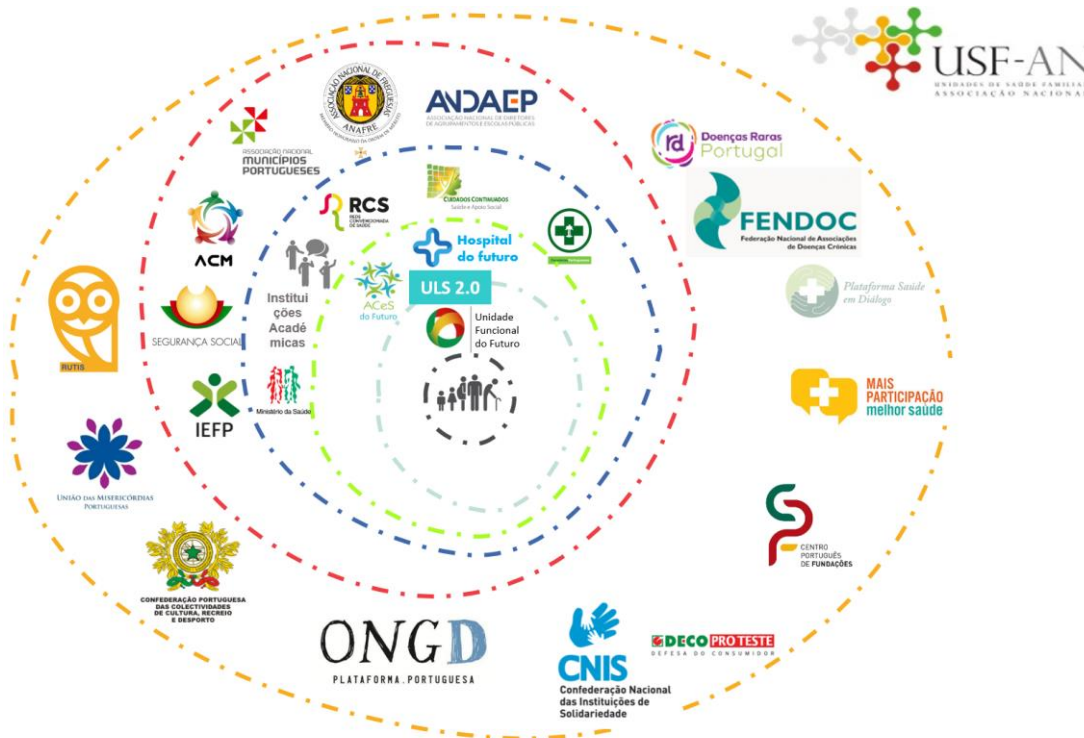
A nova organização ULS 2.0 necessita que se mantenha o núcleo dos cuidados assistenciais mais próximo das pessoas, famílias e comunidades.



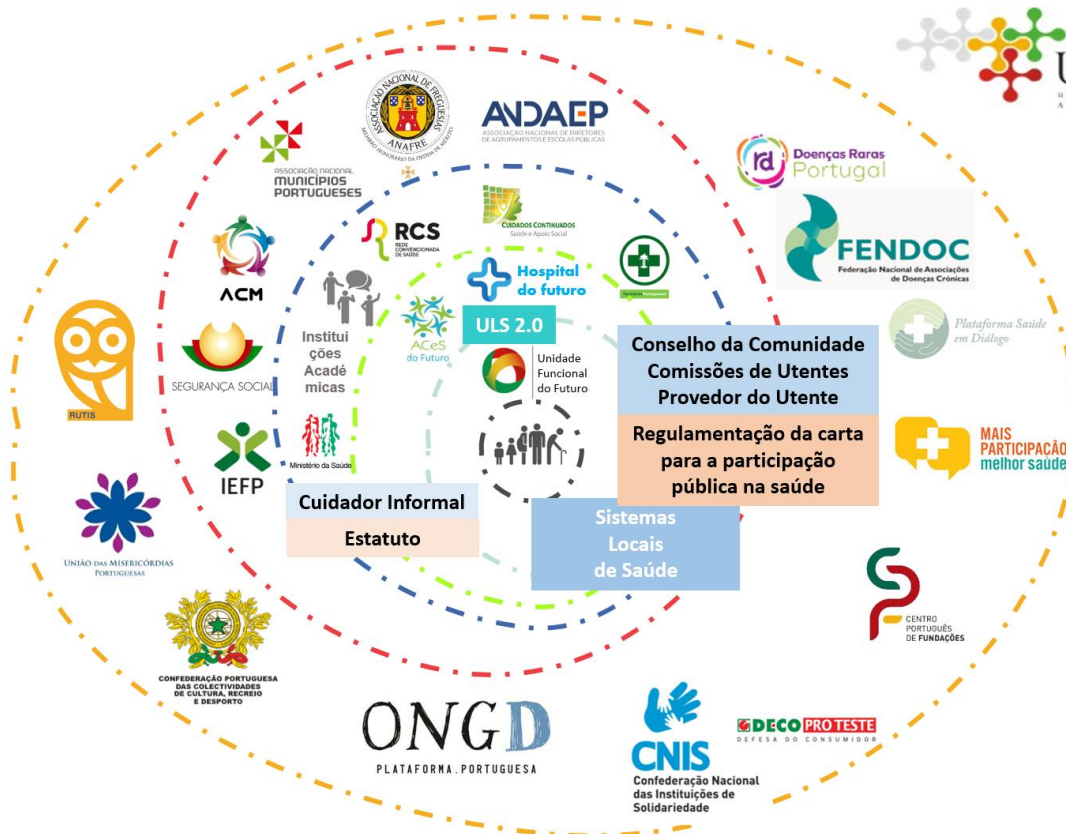
As ULS 2.0 mantêm também a identidade e a cultura das instituições que as compõem, devendo fazer parte de todos os órgãos de decisão e coordenação clínica, ao mesmo tempo que integram os cuidados através de Processos Assistenciais Integrados (PAI) cocriados, definidos de um modo colaborativo entre utentes e todos os profissionais de saúde envolvidos.



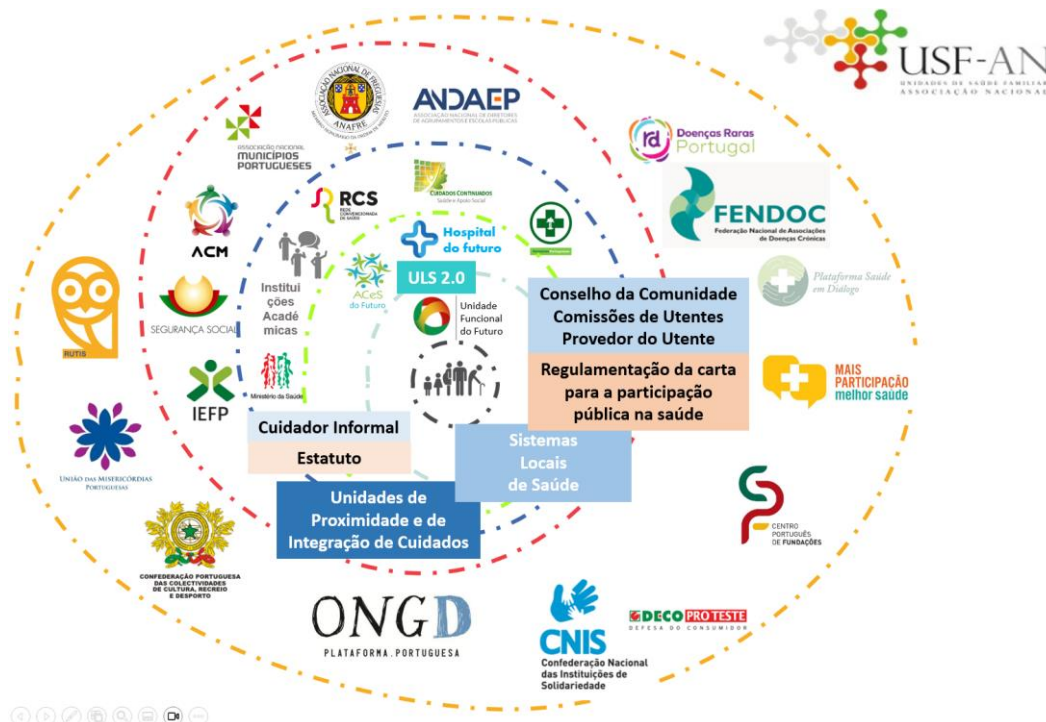
As ULS 2.0 colaboram com toda a rede pública, social e privada da Saúde, com todo o restante Sector Público e todas as entidades, qualquer que seja a sua natureza, das comunidades onde se inserem, com especial referência para as associações ligadas a grupos de doentes ou utentes dos serviços de saúde.



É fundamental o desenvolvimento, em paralelo, dos Sistemas Locais de Saúde, previstos nos Estatutos do SNS como fóruns informais de articulação entre todas as partes interessadas na Saúde de um determinado contexto, independentemente do sector onde operam. Importa, ainda, definir, viabilizar e operacionalizar de um modo útil estruturas como o Conselho da Comunidade, as Comissões de Utentes, a figura do Provedor do Utente e o estatuto do cuidador informal.

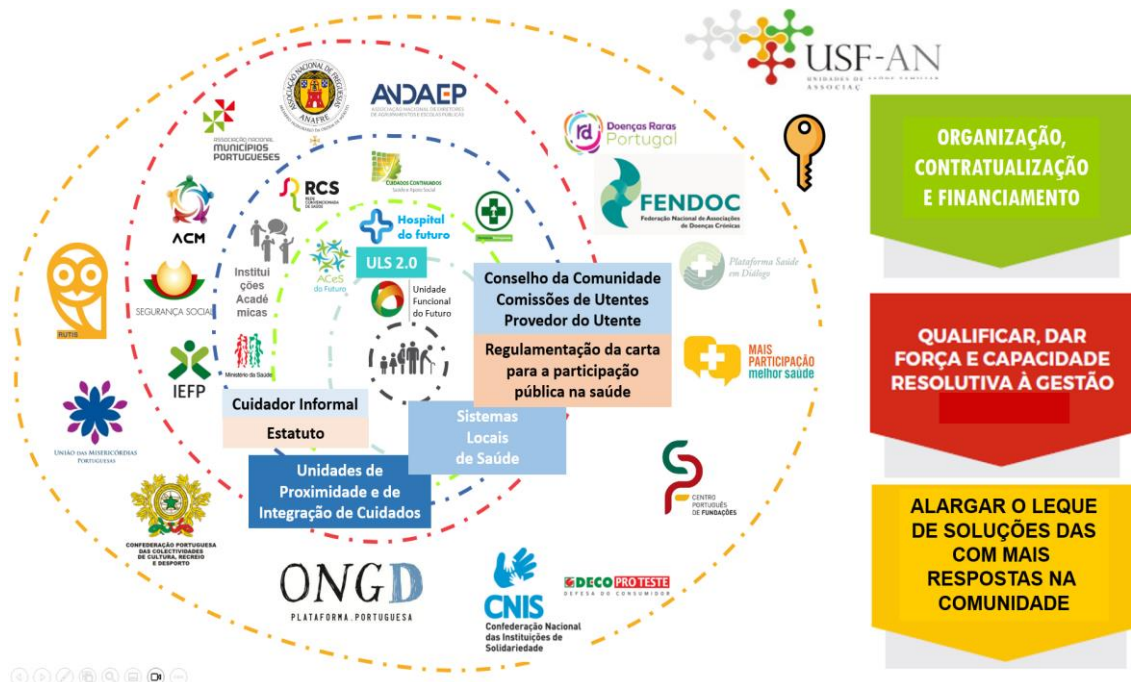


Para fazer face aos grandes constrangimentos atuais no acesso a consultas hospitalares e aos meios auxiliares de diagnóstico, apoia-se uma pretensão de várias associações de doentes e utentes de criação de Unidades de Proximidade e de Integração de Cuidados. Estas unidades estariam na comunidade e teriam equipas integradas para abordar algumas das áreas com maior deficit de acesso e que mais beneficiariam de operar na comunidade como obesidade, saúde mental, saúde oral, reumatologia e exames auxiliares de diagnóstico.



São três os eixos deste plano estratégico que se considera necessário desenvolver:

- ORGANIZAÇÃO, CONTRATUALIZAÇÃO E FINANCIAMENTO
- QUALIFICAR, DAR FORÇA E CAPACIDADE RESOLUTIVA À GESTÃO
- ALARGAR O LEQUE DE SOLUÇÕES COM MAIS RESPOSTAS NA COMUNIDADE



Os quadros seguintes desenvolve cada um destes três eixos.

## EIXOS DO PLANO ESTRATÉGICO | UNIDADES LOCAIS DE SAÚDE 2.0.

### ORGANIZAÇÃO, CONTRATUALIZAÇÃO E FINANCIAMENTO

- Apostar na criação de um **Único Conselho de Administração, integrado com Conselhos Clínicos e de Saúde e Direções Executivas autónomas** com a sua **identidade e cultura preservadas**, contemplando os vários grupos profissionais dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) e Cuidados Hospitalares (CH);
- Promover uma **contratualização baseada no Plano Assistencial da ULS** – que considere o Plano Local de Saúde (problemas, necessidades e determinantes de saúde individualizados);
- **Contratualizar a atividade de forma integrada e integral**, onde outros profissionais, que não só médicos e enfermeiros, sejam valorizados e respeitados - ter em consideração os rácios profissionais, pois comprometem os resultados;
- Promover a **transparência dos resultados da ULS** – resultados de contratualização agregados por ULS no BI CSP (**IDG da ULS**);
- Apostar no **financiamento que considere a integração de cuidados** - valor capitacional que reflita os custos reais, ajustado às características da população. Uso do *value-based payments* (centrado na forma como os cuidados são prestados face às necessidades), *os outcomes* padronizados e centrados nos resultados; medição dos custos englobando os custos totais do ciclo **completo de cuidados associado à condição clínica**;
- Promover a **criação de uma base de dados comum na ULS** que permita também **análises parcelares**. Apostar na **interoperabilidade dos Sistemas** e na **criação do Processo Clínico Eletrónico Único** – permitindo a integração de cuidados e a prestação de cuidados seguros, integrando os Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica e permitindo gerar valor.
- **Apostar na promoção da saúde** (atuar cedo nas causas das doenças é menos oneroso), na **prevenção da doença e complicações**; na **gestão da doença** e na **integração de cuidados e serviços**.

**QUALIFICAR, DAR FORÇA  
E CAPACIDADE RESOLUTIVA À GESTÃO**

- Promover uma **cultura centrada na pessoa/comunidade** e nas **suas necessidades**;
- Fomentar o estabelecimento **de fortes lideranças intermédias**;
- Investir na **integração de equipas e de cuidados**: **Cuidados de Saúde Primários (CSP) – Cuidados Hospitalares (CH) – Cuidados Continuados- Cuidados Paliativos**, desenvolvimento da **confiança entre profissionais de saúde**, conjugando lógicas profissionais com **trabalho em equipa**;
- Investir na criação de **Processos Assistenciais Integrados** (visando a integração de cuidados e o estabelecimento de planos de cuidados transdisciplinares);
- Definir **Protocolos de Referência** (que promovam a transição de cuidados) - aprovados pelos CSP e CH;
- Incentivar a criação de **Consultas descentralizadas, Unidades de Proximidade e Integração de Cuidados e Consultadoria** de especialidades hospitalares com vista a atenuar listas de espera e promover a prestação de cuidados de saúde mais adequados e abrangentes;
- Investir na **valorização dos profissionais**, promovendo **autonomia para contratação de recursos humanos** (Enfermeiros, Médicos, 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;
- Garantir o equilíbrio na composição da equipa de saúde familiar com rácios 1:1:1 entre os três grupos profissionais, com um sistema remuneratório não promotor de discrepâncias nestes rácios e que promova vencimentos justos para toda a equipa;
- Remunerar adequadamente todos os lugares de coordenação e chefia;
- Dar apoio logístico a toda a atividade, incluindo a coordenação e a chefia dos serviços, desde o apoio administrativo e informático e a simplificação burocrática.

ALARGAR O LEQUE DE SOLUÇÕES  
COM MAIS RESPOSTAS NA COMUNIDADE

- Fomentar o **trabalho em rede com a Comunidade** – criando verdadeiros **Sistemas Locais de Saúde** (com o mapeamento das respostas sociais existentes);
- Dinamizar e apoiar a constituição das **Comissões de Utentes**, com **participação ativa no planeamento, monitorização e avaliação dos Planos de Ação**, no processo de **contratualização**, processo de **acreditação**, **avaliação da satisfação dos utentes**, tratamento das **reclamações** e **humanização dos espaços**;
- **Envolver as Comissões de Utentes em ações de educação para a saúde**, incrementando o apoio interpares e a capacitação dos cuidadores informais, como forma de apoiar e facilitar a gestão da doença; e de regular a utilização dos serviços de saúde;
- Implementar **mecanismos de participação, entrosamento e trabalho em rede com os diferentes recursos da comunidade** – com a possibilidade da submissão dos planos de ação a estes órgãos, funcionando também como local de auscultação regular, avaliação das necessidades e expectativas (**tornar os Conselhos da Comunidade uma realidade**);
- Investir na **literacia em saúde**, através da **criação de espaços comunitários**, onde seja promovida a formação e informação para profissionais de saúde e utentes sobre temas como a responsabilidade individual em saúde, processo de tomada de decisão, o voluntariado e literacia em saúde (cidadãos mais capacitados contribuem para gerar alterações dos comportamentos dos profissionais de saúde);
- Promover mecanismos de participação dos cidadãos, nomeadamente consulta pública, reuniões informais, candidaturas a orçamentos participativos de órgãos autárquicos. Criação da figura do **Provedor do Utente**, que zelarà pelos direitos dos cidadãos nas ULS;
- Implementar **modelos de integração dos cuidados centrados nas necessidades do cidadão e não na mera integração da gestão**, e que verdadeiramente articulem as várias unidades e instituições, a Segurança Social, as Câmaras Municipais 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;
- **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, 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.**

**A discussão destes plano de melhorias e planos estratégicos deve estender-se a toda a sociedade portuguesa, envolvendo-a ativamente na procura /construção das melhores fórmulas para que Portugal continue a ter um SNS que sirva, com cuidados de qualidade, a população que vive em Portugal.**

**Lisboa, 10 de Outubro de 2023**

## 10. ANEXOS

### A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO

O questionário que foi utilizado encontra-se neste link :

[https://drive.google.com/file/d/1\\_nPmOzcfz1ybMNGcVY1fDITMegfrXA6O/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1_nPmOzcfz1ybMNGcVY1fDITMegfrXA6O/view?usp=sharing)